

**Харченко Юлия Валерьевна**

студентка, техник деканата

**Сорочкина Оксана Юрьевна**

канд. техн. наук,

доцент, заместитель декана

ФГБОУ ВО «Донской государственный

технический университет»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

## **О ПРОБЛЕМЕ ТЕРМИНОЛОГИИ В СФЕРЕ УСЛУГ РАЗМЕЩЕНИЯ**

*Аннотация:* в данной статье рассматривается проблема неоднозначности использования терминологии в сфере услуг размещения. Работа посвящена проблематике взаимосвязи требований и терминов в области оценки соответствия гостиничных услуг в России. В ходе исследования авторами была учтена возрастающая потребность в проведении процедуры оценки соответствия туристических услуг, а также большое внимание уделено практической значимости единства и однозначности используемых определений: «классификация», «категоризация» и «сертификация». Это позволит обеспечить достоверное информирование потребителей туристических услуг.

*Ключевые слова:* классификация, средства размещений, анализ требований, требования, критерии, балльная оценка, сертификация, категоризация, сертификат соответствия.

Деятельность по оказанию гостиничных услуг является одной из наиболее развитых отраслей туристической деятельности. В сфере обслуживания гостиничный бизнес использует труд огромного числа людей и обслуживающего персонала. Не меньшим является и количество «потребителей» этого труда.

В настоящее время большинство современных отелей, предоставляют не только услуги размещения, но и достаточное количество различных дополнительных услуг, которые могут удовлетворить самые разнообразные пожелания своих постояльцев.

Поскольку с каждым годом туристическая деятельность развивается все стремительней, и количество гостиниц увеличивается соответственно, процесс категоризации и выдача сертификата соответствия стоит на первом месте и является одной из наиболее актуальных проблем с точки зрения управления качеством гостиничных услуг.

Очень часто потребители услуг обращают внимание на такую информацию как наличие сертификата соответствия, свидетельства о присвоении «звездной» категории отелю или наличие документа подтверждающего, что гостиница успешно прошла проверку на соответствие своих услуг заявленным требованиям. В чем же различие между терминами тесно связанными с услугой размещения?

Нас интересует не сам процесс оценки соответствия услуг размещения, а его терминология. Внимание притягивает к себе следующий момент, что в различных источниках процесс оценки соответствия называется по-разному: в одних случаях это классификация как сказано в ФЗ «О туристической деятельности» [1], в других это категоризация, как принято называть оценку соответствия у экспертов в туристической отрасли, а в третьем случае – это сертификация.

Так что же на самом деле подразумевает под собой оценка соответствия гостиничных услуг: классификация, категоризация или сертификация?

Для более детального рассмотрения проблемы и определения верного понятия, рассмотрим каждое из трех понятий отдельно:

- классификация – это принцип распределения однородных предметов или понятий по классам, группам, отделам и т. п. по какому-либо общему признаку;
- категоризация – это метод отнесения познаваемого объекта к некоторому классу, в качестве которого выступают категории, выражающие наиболее существенные отношения тех или иных областей действительности, знания и деятельности;
- сертификация – форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров.

Таким образом, встает вопрос адекватности использования терминов применительно к процессу оценивания средств размещения.

В Российской Федерации, согласно Федерального закона от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», одним из направлений государственного регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг является классификация объектов туристской индустрии, к которым относятся, прежде всего, гостиницы [2].

ФЗ №132 является основным документом в туристической области. При присвоении «звездного» статуса гостинице руководствуются этим законом. В ФЗ четко прописаны требования, предъявляемые к процедуре оценке соответствия. Эти требования называются – классификацией. Но в самом стандарте так используются такие понятия как: категоризация и сертификация [2].

Рассмотрим каждое из основных понятий оценки соответствия непосредственно в области услуг размещения. Под классификацией в туристической деятельности понимается процесс отнесения конкретной гостиницы к классификационной группе – категории. В то время как процесс категоризации состоит из двух прописанных в Законе действий: оценки соответствия гостиницы классификационным требованиям; документального подтверждения установленного соответствия категории и состоящего в выдаче сертификата категории и знака соответствия [2]. Сертификация – форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положения стандартов сводов правил или условиям договоров.

Данные определения даны не зря, получается, что в приказе федерального агентства туризму называется «классификация», в Законе о техническом регулировании – «сертификация» [3]. Есть мнение экспертов в туристической деятельности о внесении изменений в терминологию и заменить понятие «классификация», на определение «сертификация», каковой она и является.

Безусловно, каждое из этих понятий очень важно в туристической деятельности, каждое раскрывает и решает проблемы, связанные непосредственно со

своей спецификой. Если рассмотреть каждое определение в гостиничном бизнесе, то: классификация – это процесс присвоения «звездного статуса» гостинице, согласно ФЗ «О туристической деятельности», категоризация – это процесс оценивания непосредственно номерного фонда гостиницы, сертификация – процесс выдачи сертификата соответствия, в котором описаны результаты классификации и категоризации [2].

Разумным было бы ввести единую терминологию, которая обхватывала все процессы присвоения «звезды» отелю и номерному фонду. Если рассматривать данные определения, то только классификация затрагивает более глубоко и масштабно сам процесс оценки соответствия.

Из всего вышеизложенного можно сделать вывод, о необходимости единого образия использования терминологии при оценке соответствия.

### ***Список литературы***

1. ГОСТ Р ИСО/МЭК 51185–98. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 1998–07–09. – М.: Госстандарт, 1999.
2. №132 – ФЗ «Об основах туристической деятельности в РФ». – Введ. 1996–11–24. – М.: Госстандарт, 1996.
3. №184 – ФЗ «О техническом регулировании». – Введ. 2002–12–30. – М.: Госстандарт, 2003.