

Харченко Юлия Валерьевна

магистрант, техник деканата

Шенкарь Татьяна Тарасовна

магистрант

ФГБОУ ВО «Донской государственный

технический университет»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

ПРОЦЕДУРА ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

***Аннотация:** в сфере оказания гостиничных услуг задействовано немало людей, которые обслуживают огромное количество потребителей. Это не предпринимательство, рассчитанное на узкий круг, а индустрия, предлагающая современному обществу с его разнообразными запросами условия для отдыха. Государственное регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг осуществляется путем нормативно-правового регулирования данной сферы, а также с помощью стандартизации и классификации гостиниц и других средств размещения, создания благоприятных условий для инвестиций в гостиничную индустрию.*

***Ключевые слова:** государственная система классификации гостиниц, гостиничные услуги.*

В соответствии с Концепцией развития туризма от 21 июня 2001 г. Министерство экономического развития и торговли РФ утвердило (зарегистрировано в Минюсте РФ 21 августа 2003 г.) Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения (ГСК).

Основные цели ГСК:

- обеспечение стабильности качества обслуживания в средствах размещения;
- гармонизация критериев классификации средств размещения в РФ с рекомендациями Всемирной туристской организации и с учетом зарубежной практики;

- дифференциация средств размещения в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг;
- оказание помощи потребителю в компетентном выборе услуг средств размещения;
- обеспечение потребителя достоверной информацией о том, что категория средства размещения подтверждена результатами классификации и соответствует категории, установленной в нормативных документах ГСК;
- повышение конкурентоспособности гостиниц и других средств размещения;
- содействие развитию въездного и внутреннего туризма за счет укрепления доверия российских и иностранных потребителей к результатам классификации средств размещения и соответственно увеличению доходной части бюджета страны.

Перечень средств размещения, классифицируемых в ГСК:

- гостиницы и аналогичные средства размещения;
- гостиницы;
- мотели;
- молодежные гостиницы (хостелы);
- дома отдыха, пансионаты;
- гостиницы с оказанием лечебно-оздоровительных услуг.

Классификация гостиниц и других средств размещения проводится в три этапа:

- первый этап – экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения категории;
- второй этап – аттестация гостиницы и другого средства размещения;
- третий этап – экспертный контроль классифицированных гостиниц и других средств размещения.

Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения категории проводится в следующем порядке:

- получение от заявителя заявки на классификацию;
- проведение экспертной оценки гостиницы и другого средства размещения и составление акта.

Заявка на классификацию направляется в ЦОС (Центральный орган Системы). К заявке прилагается анкета, содержащая сведения о номерном фонде и его структуре для определения объемов работ и их стоимости. Кроме того, в анкете должна содержаться информация о наличии документов, подтверждающих соответствие оказываемых услуг требованиям безопасности в части пожарной безопасности, соблюдения санитарно-гигиенических и противоэпидемиологических правил и норм и требований охраны окружающей среды.

Получив заявку и заполненную анкету, ЦОС заключает договор с заявителем на выполнение работ и поручает организацию работы, по экспертной оценке, соответствия гостиницы и другого средства размещения категории органу по классификации, который формирует экспертную комиссию для проведения работ, по оценке соответствия гостиницы и другого средства размещения.

К работе экспертной комиссии могут привлекаться специалисты в области туризма, представители общественных организаций, осуществляющих деятельность в сфере туризма.

Председатель экспертной комиссии проводит подготовительные работы: устанавливает сроки проведения экспертной оценки гостиницы и другого средства размещения, оповещает о них заявителя и членов экспертной комиссии.

Экспертная оценка гостиницы и другого средства размещения категории базируется на совокупности требований и критериев балльной оценки.

Категории гостиниц и других средств размещения обозначаются символом «звезда». Гостиницы и другие средства размещения классифицируются по пяти категориям. Высшая категория средства размещения – «пять звезд», низшая – «одна звезда».

Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения категории включает в себя экспертную оценку гостиницы и другого средства размещения в целом и его номерного фонда.

Экспертная оценка соответствия гостиниц и других средств размещения одной из категорий проводится в три этапа:

первый этап – проводится предварительная экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения установленным требованиям. По результатам предварительной экспертной оценки составляется протокол соответствия гостиницы и другого средства размещения одной из категорий;

второй этап – проводится балльная оценка гостиницы и другого средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям. По результатам балльной оценки составляется протокол и указывается суммарное количество баллов;

третий этап – на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения определенной категории.

Одновременно с экспертной оценкой соответствия гостиницы и другого средства размещения проводится экспертная оценка соответствия номеров категориям, соответствующим установленным требованиям. Результаты экспертных оценок номеров оформляются протоколами.

Экспертная оценка соответствия номеров категориям проводится в три этапа:

первый этап – проводится предварительная экспертная оценка соответствия номера установленным требованиям. По результатам предварительной экспертной оценки составляются протоколы соответствия номеров категориям;

второй этап – проводится балльная оценка соответствия номеров по критериям, соответствующим установленным требованиям. По результатам балльной оценки составляются протоколы, в которых указывается суммарное количество баллов;

третий этап – на основании вышеуказанных протоколов проводится окончательная экспертная оценка соответствия номеров категориям.

Результаты работы экспертной комиссии оформляются актом.

Акт подписывают председатель и члены экспертной комиссии. Акт печатается в 3-х экземплярах.

К акту прилагаются вышеуказанные протоколы, подписанные членом экспертной комиссии, а также представителем заявителя в подтверждение факта ознакомления с протоколами.

Протоколы печатаются в 3-х экземплярах. Один экземпляр протоколов остается у заявителя.

В органе по классификации остается один экземпляр акта с протоколами.

Аттестация гостиницы и другого средства размещения проводится в следующем порядке:

орган по классификации анализирует вышеуказанные документы и направляет два экземпляра акта и один экземпляр протоколов в ЦОС (Центральный орган Системы) для заключения и передачи в Аттестационную комиссию;

после принятия Аттестационной комиссией решения о присвоении гостинице и другому средству размещения категории сертификат категории с приложениями подписывается председателем Аттестационной комиссии и направляется в ЦОС для регистрации в реестре и направления заявителю с одним экземпляром акта с уведомлением о вручении не позднее 30 дней со дня принятия решения.

В ЦОС остается один экземпляр акта с протоколами.

Сертификат категории выдается на срок не более 5 лет.

В случае принятия решения об отказе в выдаче сертификата категории решение с обязательным указанием причин отказа направляется заявителю не позднее 30 дней со дня принятия решения Аттестационной комиссией.

Экспертный контроль классифицированных гостиниц и других средств размещения осуществляется в форме проверок и устанавливается на весь период действия сертификата категории.

Организация проведения проверок осуществляется органами по классификации.

Проверки могут быть двух видов: очередные проверки; внеочередные проверки.

Процедура проведения очередных экспертных проверок определяется Аттестационной комиссией при принятии решения об аттестации гостиницы и другого средства размещения.

При проведении проверки эксперты проверяют устранение несоответствий, выявленных в ходе предыдущих проверок, но не повлиявших на решение о выдаче/подтверждении действия сертификата категории, а также фиксируют несоответствия, возникшие за истекший период. По результатам проверки орган по классификации составляет акт экспертной проверки и направляет его в ЦОС для представления в Аттестационную комиссию, которая принимает решение о подтверждении сертификата категории. Решение передается в ЦОС для регистрации и направления заявителю с уведомлением о вручении.

Внеочередные проверки осуществляются по предписанию ЦОС в следующих случаях:

- наличие информации о претензиях к гостинице и другому средству размещения, имеющему сертификат категории, поступившей в Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, в ЦОС или органы исполнительной власти в сфере туризма субъектов Российской Федерации;
- существенные изменения в технологии оказания услуг, в организационной структуре и кадровом составе гостиницы и другого средства размещения, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг.

При отрицательных результатах экспертной проверки Аттестационная комиссия вправе принять решение о приостановлении или отмене действия сертификата категории. Решение передается в ЦОС для направления заявителю с уведомлением о вручении.

По окончании срока действия сертификата категории повторная классификация проводится в порядке, установленном в настоящей главе.

Список литературы

1. №184-ФЗ О техническом регулировании. – Введ. 2002–12–30. – М.: Госстандарт, 2003.
2. №132-ФЗ Об основах туристической деятельности в РФ. – Введ. 1996–11–24. – М.: Госстандарт, 1996.
3. ГОСТ Р ИСО/МЭК 51185–98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 1998–07–09. – М.: Госстандарт, 1999.
4. ГОСТ 12.1.003–2014 ССБТ шум. Общие требования безопасности. – Введ. 2015–11–01. – М.: Стандартиформ, 2015.
5. Федоров Р.Г. Гостиничный бизнес как составляющая современной индустрии туризма // Молодой ученый. – 2013. – №4. – С. 307–311.
6. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер с англ. Е.Б. Цыганова. – М.: Аспект-пресс, 1995. – 382 с.
7. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://studfiles.net/preview/5992181/page:10/> (дата обращения: 11.01.2018).