

УДК 379.85

СЕРТИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Богданова Р.И., студентка 2 курса факультета гуманитарных наук и социальных технологий

Научный руководитель – Шмелёва М.В., кандидат педагогических наук, доцент

ФГБОУ ВПО «Ульяновский государственный университет»

Ключевые слова: *туризм, гостиницы, сертификация, классификация*

В работе рассматривается такой элемент индустрии гостеприимства как гостиничные услуги, как осуществляется контроль качества в этой сфере, а так же представлены этапы классификации средств размещения в Российской Федерации.

Индустрия гостеприимства объединяет многие сферы туризма, предоставляющие услуги, а именно - отдых, развлечения, ресторанное и гостиничное обслуживание. Качество оказываемых услуг определяется посредством системы сертификации.

Сертификат в переводе с латинского означает «удостоверяю», а так же «делать верно». Сертификация услуг подразделяется на три формы. Наименее достоверная – это «самосертификация», что подразумевает сертификацию, совершенную первой стороной, то есть тем лицом, которое реализует услуги. Следующая форма сертификации – потребители услуг подтверждают заявления, сделанные производителем. Третья форма – проверка на соответствие услуг стандартам качества, осуществляемая уполномоченной организацией. В сфере туризма наиболее предпочтительной является сертификация, осуществляемая независимым экспертом. Цель классификации гостиниц – определить, насколько конкретное средство размещения туристов, включая номера и прилегающую территорию, соответствует критериям государственных, международных стандартов.

Одной из наиболее распространенных в мировой практике классификаций считается французская, она подразделяет средства разме-

щения на пять уровней в зависимости от комфортабельности, инфраструктуры, ассортимента предлагаемых услуг. Каждый уровень обозначается символом - звездой, количество которых может быть от одной до пяти, чем качественнее предоставление услуг, тем больше звезд присуждается гостинице. Данная классификация распространена не только в пределах Франции, но так же используется в Австрии, Венгрии, Египте, Китае и других странах, включая Россию. В Российской Федерации в 2007 г. был принят нормативно-правовой документ «Система классификации гостиниц и других средств размещения», который устанавливает цели, организационную структуру и порядок проведения работ в системе классификации гостиниц и других средств размещения на категорию «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда». Классификация гостиницы и другого средства размещения не носит обязательный характер и проводится добровольно.

Контроль соответствия гостиниц и других средств размещения принятым требованиям осуществляется органами по классификации гостиниц и других средств размещения, а аттестация на категорию проводится Центральным органом Системы (ЦОС) – организацией, уполномоченной Ростуризмом. Система функционирует в соответствии с положениями Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федерального закона «О техническом регулировании», Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», распоряжений Правительства Российской Федерации.

Экспертная оценка включает в себя три этапа.

Первый этап: исполняется предварительная экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения требованиям системы.

При аттестации гостиницы для присвоения ей определенной категории проверке подвергается здание и прилегающая к ней территория, а именно: номерной фонд; техническое оборудование; оснащение мебелью; предметы санитарно-гигиенического оснащения номера; общественные помещения; помещения для предоставления услуг питания; услуги, предлагаемые предприятиями размещения; персоналу и его подготовке и др.

Критерии полного и детального перечня требований могут быть как специальные, к примеру, определенное время ожидания лифта - 30с, 45с., наличие коврового покрытия в номере, глазка во входной двери для пятизвездочных гостиниц. Так же существуют общие (единые)

критерии - вне зависимости от уровня во всех гостиницах должна быть противопожарная инструкция, туристская информация, медицинские услуги, камера для хранения ценных вещей, наличие хотя бы одного полотенца на гостя (количество которых увеличивается по мере повышения уровня).

После проверки на соответствие проводится второй этап – это балльная оценка гостиницы и другого средства размещения по правилам системы классификации.

На завершающем третьем этапе проводится окончательная экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения определенной категории.

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.

Библиографический список

1. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие / А.С. Кусков. - М.: Дашков и Ко, 2009. - 328с.
2. Лойко, О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство: учебное пособие / О.Т. Лойко. – Томск: Изд-во ТПУ, 2005. – 152с.

CERTIFICATION IN HOTEL INDUSTRY IN THE RUSSIAN FEDERATION

Bogdanova R.I.

Key words: *tourism, certification, hotel, hotel industry*

The article considers the process of certification in hotel industry, it`s types and the steps which are used in the Russian Federation.