



УДК 338(075.8)

И. В. Никифорова, Н. О. Семенчук

ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ КАК БИЗНЕС-ПРОЦЕСС (НА ПРИМЕРЕ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ)

104

Рассмотрен механизм обязательной классификации гостиниц и иных средств размещения на территории Калининградской области как бизнес-процесс. Представлены вход и выход разработанного бизнес-процесса, а также шесть его основных этапов. Проанализированы основные проблемы, с которыми сталкиваются калининградские отельеры при прохождении процедуры обязательной классификации. Обоснованы причины возникающих затруднений и способы выхода из них.

This article deals with the mechanism of mandatory classification of hotels and other accommodation units on the territory of the Kaliningrad region. This requirement is considered as a business process. The article provides a detailed analysis of the input and output of the business process and its six main stages. The authors address the key problems faced by Kaliningrad hoteliers when undergoing the classification procedures. The causes of typical problems and the ways to solve them are examined.

Ключевые слова: обязательная классификация, гостиничный бизнес, средства размещения, бизнес-процесс.

Key words: mandatory classification, hospitality industry, accommodation, business process.

Калининградская область — приоритетный регион с точки зрения развития внутреннего и въездного туризма. Как бы парадоксально это не было, но вследствие экономического кризиса сложившаяся на рынке выездного туризма РФ напряженная ситуация привела к увеличению турпотока в регион. По мнению аналитиков, в течение двух-трех лет сложное экономическое положение будет содействовать развитию внутреннего туризма в России, но постепенно доходы российских граждан будут расти, а стоимость отдыха за границей уже не будет столь недосягаемой. Поэтому калининградским отельерам необходимо максимально активно использовать возникшие возможности для привлечения туристов в наш регион.

На сегодняшний день Калининградская область занимает достаточно высокое место в рейтингах туристической популярности. Так, британская газета «Гардиан» включила Калининград в список десяти обязательных мест для посещения России в 2016 г., Калининград находится в топе-15 городов для туризма выходного дня, курорты феде-



рального значения Зеленоградск и Светлогорск вошли в десятку самых романтических городов России [2; 9]. Кроме того, Калининград занял 6-е место в рейтинге городов, популярных для путешествий в мае 2016 г.¹ [3].

Признание нашего региона, выявленное путем анализа независимых оценок, отзывов туристов, информации, полученной на порталах для бронирования отелей, — результат совместных усилий всех, кто работает в сфере туризма. При этом важно подчеркнуть, что наибольший вклад внесли специалисты, работающие в гостиничном бизнесе.

Получить признание важно, но еще важнее сохранить его. Повышение качества услуг в сфере гостеприимства — основа не только развития отдельно взятой региональной гостиницы и иных средств размещения, но и успешного продвижения региона в целом.

Оценить соотношение «цена — качество» применительно к гостиницам возможно при единообразном подходе, связанным с отнесением объекта размещения к определенной категории, предусмотренной системой классификации гостиниц. Для отельеров Калининградской области проведение классификации гостиниц и иных средств размещения в срок до 1 июля 2016 г. — процедура обязательная. Данное требование установлено федеральным законом «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» [6]. В соответствии с этим законом в Калининградской области как субъекте РФ, в котором будут проводиться спортивные мероприятия с 1 июля 2016 г., предоставление гостиничных услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания допускается только при наличии свидетельства о присвоении категории гостинице или иному средству размещения.

Калининградская область — один из 11 субъектов РФ, где пройдут спортивные соревнования чемпионата мира по футболу ФИФА 2018 г.

По мнению ФИФА, ситуация с гостиницами к ЧМ-2018 в эксклавному регионе России вызывает некоторые обоснованные опасения. По словам представителя официального агентства ФИФА по размещению на ЧМ-2018 «Match Accomodation» Л. Ключевой, в числе городов, наиболее зависимых от строящихся объектов, — Калининград, Ростов, Самара, Саранск. Л. Ключева также отметила, что при подготовке к мероприятию «мало кто предполагал, что будет международный кризис, санкции, что инвесторы будут отрезаны от источников финансирования» [8]. В 2015 г. сообщалось, что власти Калининградской области исключили из программы по подготовке к чемпионату четыре гостиницы, в том числе из-за отказа инвесторов вкладывать средства.

¹ По сведениям туристического сервиса Travel.ru, по данным броней отелей для проживания с 30 апреля по 9 мая 2016 г. (в Калининграде туристы бронируют проживание в дни майских праздников в среднем на 4 ночи и потратят в среднем 3025 руб. в сутки (в Казани — на 3,5 ночи, 3270 руб., в Санкт-Петербурге — на 4,5 ночи, 3630 руб., в Сочи — на 5,2 ночи, 4450 руб.)).



По данным Министерства культуры РФ [7], на 27 апреля 2016 г. наш регион занимает 5-е место по количеству классифицированных объектов (65 средств размещения из 198)² (табл.).

Отчет по подготовке инфраструктуры коллективных средств размещения к чемпионату мира по футболу-2018

Субъект РФ	Всего объектов	Всего классифицировано	Доля классифицированных объектов, %
Краснодарский край	2750	1468	53,38
Москва (регион)	495	254	51,31
Волгоградская область	341	180	52,79
Республика Мордовия	39	17	43,59
Калининградская область	198	65	32,83
Санкт-Петербург (регион)	533	154	28,89
Республика Татарстан	395	110	27,85
Нижегородская область	360	75	20,83
Самарская область	498	76	15,26
Ростовская область	451	58	12,86
Свердловская область	421	45	10,69

106

С целью поддержки калининградских отельеров, осуществивших классификацию средства размещения в установленные законодательством РФ сроки, Министерство культуры Калининградской области возмещает до 95 % фактически понесенных расходов на классификацию. Так за 2014 – 2015 гг. 36 организаций, которые классифицировали гостиницы и подали заявки в Министерство культуры Калининградской области, получили субсидии по 40 объектам размещения [4].

Организации, которые в текущем году в срок до 1 июля 2016 г. проведут классификацию гостиниц, вправе претендовать на получение субсидии. В дальнейшем данная мера поддержки предпринимателей осуществляться Министерством культуры Калининградской области не будет.

Таким образом, с целью недопущения сбоев в работе средств размещения в самый активный период туристического сезона, а также предупреждения напряженности на туристическом рынке региона, исключения дополнительных расходов организаций на оплату административных штрафов необходимо в кратчайшие сроки активизировать работу по проведению обязательной классификации средств размещения в срок до 1 июля 2016 г.

² Информация представлена с погрешностью, так как каждый отель попадает в федеральный перечень примерно через месяц после получения свидетельства. По более точным данным, представленным аккредитованной организацией ООО «КЦ «Качество», на 1 мая 2016 г. в Калининградской области классифицировано 86 средств размещения.



В рассматриваемой ситуации крайне важно понять, в чем сложность прохождения процедуры классификации гостиниц и иных средств размещения для отельеров и как преодолеть трудности, которые могут возникнуть у калининградских отельеров в процессе ее прохождения. Для этого представим данную процедуру как бизнес-процесс (рис.).



Рис. Процедура классификации средств размещения на примере бизнес-процесса

Вход бизнес-процесса — это еще не классифицированное средство размещение.

Первый этап бизнес-процесса — выбор отельером аккредитованной организации для проведения процедуры классификации его средства размещения. Здесь необходимы некоторые важные комментарии.

Аккредитованная организация — это юридическое лицо, зарегистрированное на территории РФ, имеющее официальный аттестат аккредитации на проведение работ по классификации. Данная организация имеет в своем штате или за его рамками по гражданско-правовому договору экспертов по классификации.

Полномочия аккредитованных организаций обозначены порядком по классификации и включают в себя следующие:

- 1) проведение работ по оценке;
- 2) принятие решений по категоричности звезд;
- 3) выдача сертификата о категоричности звезд;
- 4) отмена решения о выдаче звезд;
- 5) внесение данных в единых государственный реестр;
- 6) проведение работ по переоценке.

На данный момент в Калининградской области существует лишь одна аккредитованная организация — ООО «Калининградский центр «Качество» [1].



На этом этапе, выбрав аккредитованную организацию, отельер подает заявку, заполняет анкету и представляет учредительные документы. Формы для заполнения заявки и анкеты, а также перечень документов можно найти на сайте аккредитованной организации. В заявке прописывается тип средства размещения и категория, на которую претендует средство размещения; в анкете-вопроснике дается информация о категориях номеров, о наличии документов, подтверждающих соответствие средства размещения требованиям безопасности в части пожарной безопасности, соблюдение санитарно-эпидемиологических правил и норм, требований охраны окружающей среды.

Порядком классификации предусмотрено шесть категорий звезд — от пятой до первой, а также без звезд.

При этом предусмотренные категории средств размещения можно представить следующим образом: гостиницы с количеством номеров 50 и более, гостиницы с количеством номеров 50 и менее, курортные гостиницы, гостиницы, находящиеся на территории исторического поселения, гостиницы в зданиях культурного наследия, апарт-отели, дома отдыха и пансионаты, кемпинги, хостелы, гостевые дома, санатории, профилактории, пионерские лагеря.

Следует заметить, что порядком классификации предусмотрено 10 категорий номеров: первая, вторая, третья, четвертая, пятая, сюит, апартаменты, люкс, джуниор-сюит, студия. Однако для большинства средств размещения используются общепринятые международные названия категорий (дабл, сингл и т.д.). Если категории называются по-другому, не обязательно переименовывать их в различных системах продаж. Достаточно издать внутренний приказ, в соответствии с которым данная категория, например стандартный сингл, соответствует второй категории порядка классификации.

Как правило, выбором аккредитованной организации и подачей заявки занимается управляющий или директор средства размещения. Данная процедура занимает не более семи дней.

Второй этап — заключение договора и выставление счета. Итоговая цена зависит от номерного фонда и категории, на которую претендует средство размещения. За этот этап отвечает аккредитованная организация. Как правило, процедура занимает день, а вот срок оплаты со стороны отеля зависит от наличия денежных средств на текущий момент, поэтому временные рамки могут составлять от 1 до 14 дней.

Третий этап — сбор всей документации, касающейся договорного обеспечения и безопасности, а также заполнение справок, выданных аккредитованной организацией: справки-информации о гостинице; справки о заявленных категориях гостиничных номеров; справки о площадях гостиничных номеров; справки о соответствии персонала требованиям системы; справки об образовании и квалификации кадров; справки о знании персоналом иностранных языков; справки о переподготовке и повышении квалификации кадров.

Важно подчеркнуть, что все документы представляются за подписью и печатью руководителя/заявителя. Перечисленные выше справки — исчерпывающие документы для оценки компетенции персонала.



Сбором данных документов занимается управляющий или директор средства размещения. Эта часть вызывает наибольшие затруднения у представителей гостиничного бизнеса, поскольку не все отельеры добросовестно ведут документооборот на своем предприятии. Срок представления документов может варьироваться от 10 дней до 6 месяцев.

Четвертый этап – выезд комиссии. Порядком классификации предусмотрено три этапа проведения работ по оценке: 1) экспертная оценка; 2) принятие решения о категории; 3) получение свидетельства о категории. Остановимся подробнее на этапе экспертной оценки средства размещения. Он состоит из шести шагов: 1) оценка соответствия гостиницы одной из категорий (все критерии оценки указаны в порядке классификации в приложениях [5]); 2) балльная оценка гостиницы; 3) оценка номеров гостиницы; 4) балльная оценка номеров гостиницы; 5) балльная оценка соответствия персонала; 6) выдача акта оценки соответствия гостиницы.

Все шаги оформляются протоколами с обязательным присутствием представителя гостиницы. Подпись представителя средства размещения на протоколах должна стоять обязательно. На основании протоколов составляется акт соответствия гостиницы, где представитель средства размещения ставит свою подпись.

Время работы комиссии на объекте зависит от объема работы (масштабов средства размещения), в среднем занимает 1–3 дня. За встречу комиссии на объекте отвечает управляющий или директор средства размещения. В процессе работы комиссии принимают участие все службы (служба приема и размещения, служба горничных, служба безопасности и т. д.).

Пятый этап – принятие решения о присвоении категории. Решение принимается на основании акта об оценке средства размещения в течение 20 рабочих дней с момента окончания проверки. Акт составляется на основании протоколов, описанных ранее. Но отельер понимает, какую категорию получает его средство размещения, именно в момент подписания акта.

Здесь необходимо рассмотреть ситуацию, когда по результатам оценки средство размещения не набирает нужное количество баллов. Например, была заявлена категория звезд «4», а по результатам оценки выяснилось, что гостиница соответствует уровню трех звезд, соответственно, она получает категорию звездности «3», но имеет право либо подать апелляцию в апелляционную комиссию Министерства культуры РФ, либо исполнить предписания, данные экспертами по классификации, в указанные сроки и снова заявить о своем желании пройти оценку на заявленную категорию звезд. Данная процедура занимает до пяти дней.

Выход бизнес-процесса. Получение свидетельства и подача документов на субсидии.

Единого образца свидетельства о присвоении звездности не существует. Каждая организация имеет свой бланк, свой вид. В документе должны быть указаны название средства размещения, название орга-



низации, которая проводила оценку по классификации гостиницы, и срок действия сертификата категории. Сертификат категории выдается на три года. Знак категории, который вывешивается перед входом в гостиницу и указывается в порядке классификации, изготавливается за счет средств заявителя.

Рассмотрев, таким образом, бизнес-процесс прохождения процедуры обязательной классификации, отметим, что наибольшие затруднения у отельеров вызывают этапы оплаты данной процедуры и сбора необходимых документов.

При этом, анализируя в целом процедуру прохождения обязательной классификации средствами размещения Калининградской области, следует указать, что серьезные проблемы возникают с подготовкой документов, касающихся пожарной безопасности, соблюдения санитарно-гигиенических и противоэпидемиологических норм и правил, требований охраны окружающей среды. Зачастую это связано с низким уровнем правовой грамотности отельеров. Важно подчеркнуть, что соблюдение данных норм — это безопасность туристов и гостей нашего региона. А от качества предоставленных средствами размещения услуг зависит в целом увеличение туристических потоков в Калининградскую область, а также дальнейший рост области в рейтингах туристической популярности как региона безопасного и комфортного для проживания.

Список литературы

1. Аккредитованная организация — ООО «Калининградский центр «Качество». URL: <http://sertifikat39.ru/> (дата обращения: 30.04.2016).
2. Зеленоградск и Светлогорск вошли в десятку самых романтичных городов России. URL: <http://kgd.ru/news/society/item/51277-zelenogradsk-i-svetlogorsk-voshli-v-desyatku-samyh-romantichnyh-gorodov-rossii> (дата обращения: 30.04.2016).
3. Калининград занял шестое место в рейтинге популярных городов для отдыха на майские праздники. URL: <http://kgd.ru/news/society/item/52770-kaliningrad-zanyal-shestoe-mesto-v-rejtinge-populyarnyh-gorodov-dlya-otdyha-namajskie-prazdniki> (дата обращения: 30.04.2016).
4. Министерство по туризму Калининградской области : официальный сайт. URL: <http://tourism.gov39.ru/activities/classification1.php> (дата обращения: 27.04.2016).
5. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями [Электронный ресурс] : приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 года №1215. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».
6. О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон Рос. Федерации от 07.06.2013 г. №108-ФЗ (ред. от 08.06.2015 г.). Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».
7. Федеральный перечень туристских объектов. URL: <http://классификация-туризм.рф/> (дата обращения: 27.04.2016).



8. ФИФА: ситуация с гостиницами к ЧМ-2018 в Калининграде вызывает «серьезные волнения». URL: <https://yaostrov.ru/preparing-2018-world-cup/item/38290-фифа-ситуация-с-гостиницами-к-чм-2018-в-калининграде-вызывает-серьезные-волнения#ixzz47ULpnnJv> (дата обращения: 30.04.2016).

9. «The Guardian» включил Калининград в список обязательных мест для посещения в России. URL: <https://www.newkaliningrad.ru/news/briefs/community/8345888-the-guardian-vklyuchil-kaliningrad-v-spisok-obyazatelnykh-mest-dlya-poseshcheniya-v-rossii.html> (дата обращения: 30.04.2016).

Об авторах

Ирина Владимировна Никифорова — канд. экон. наук, доц., Балтийский федеральный университет им. И. Канта, Калининград.

E-mail: tft.75@inbox.ru

Надежда Олеговна Семенчук — магистрант, Балтийский федеральный университет им. И. Канта, Калининград.

E-mail: nadynya@mail.ru

About the authors

Dr Irina V. Nikiforova, Associate Professor, I. Kant Baltic Federal University, Kaliningrad.

E-mail: tft.75@inbox.ru

Nadezhda Semenchuk, Master's Student, I. Kant Baltic Federal University, Kaliningrad.

E-mail: nadynya@mail.ru