

Е. Л. Писаревский*

КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ УСЛУГ В СФЕРЕ ТУРИЗМА: ВОПРОСЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ И КЛАССИФИКАЦИИ

Известно, что категории «безопасность» и «качество» тесно связаны между собой. Без безопасности не может быть надлежащим образом обеспечено качество услуг при ее оказании. В то же время приверженность к высоким стандартам качества и контроль качества процессов оказания услуг служат надежной гарантией их безопасности.

Поэтому создание гражданам надежных гарантий личной безопасности, а также оказание им высококачественных и безопасных услуг¹ являются необходимыми условиями достойной жизни и свободного развития человека и гражданина в социальном правовом государстве.

Эффективными средствами обеспечения качества и безопасности услуг в сфере туризма выступают стандартизация и классификация объектов туристской индустрии, которые в соответствии со ст. 4, 5 Закона о туристской деятельности являются одним из способов государственного регулирования туристской деятельности. Причем стандартизация объектов туристской деятельности — составная часть системы технического регулирования (см: Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»² (далее — Закон о техническом регулировании)).

Учитывая, что туризм в значительной степени представляет собой сферу услуг, техническое регулирование здесь в основном представлено стандартами (национальными стандартами), применяемыми участниками туристского рынка на добровольной основе. Вместе с тем безопасность услуг в сфере туризма не может быть обеспечена без соблюдения и применения правил пожарной безопасности, норм безопасности зданий и сооружений, санитарно-эпидемиологических правил и других обязательных требований, которые являются частью технических регламентов (см., например, Федеральный закон от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», Федеральный закон от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» и др.).

Отметим, что согласно ст. 15 Закона о техническом регулировании национальный стандарт применяется равным образом и в равной мере независимо от страны и (или) места оказания услуг, видов или особенностей сделок и (или) лиц, выступающих исполнителями и заказчиками услуг. Применение национального стандарта подтверждается

* Писаревский Евгений Леонидович, кандидат юридических наук, заместитель Руководителя Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России.

© Е. Л. Писаревский, 2011

E-mail: pisarevskye@mail.ru

¹ *Стратегия* национальной безопасности Российской Федерации (п. 24, 46), утв. Указом Президента Российской Федерации от 12 мая 2009 г. № 537.

² *Федеральный закон* от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» // СЗ РФ. 2002. № 52 (ч. 1). Ст. 5140.

знаком соответствия национальному стандарту. Основными целями стандартизации в туризме являются:

— повышение уровня безопасности жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, государственного и муниципального имущества, объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, повышение уровня экологической безопасности, безопасности жизни и здоровья животных и растений;

— обеспечение конкурентоспособности и качества услуг организаций туристской индустрии;

— содействие соблюдению требований технических регламентов и др.

Работы в области стандартизации объектов туристской индустрии координируются Техническим комитетом № 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения» (далее — ТК 199) (Приказ Ростехрегулирования от 6 апреля 2007 г. № 965 «О реорганизации технического комитета по стандартизации ТК 199 “Туристские услуги и услуги средств размещения”»; Приказ Ростехрегулирования от 6 февраля 2009 г. № 434 «О внесении изменений в Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 апреля 2007 г. № 965 “О реорганизации технического комитета по стандартизации ТК 199 “Туристские услуги и услуги средств размещения”»).

За ТК 199 закреплены объекты технического регулирования в области туризма, которые предусмотрены Общероссийским классификатором услуг населению ОКУН (коды 061100–061105, 061109, 061200–061205, 061209, 061300–061305, 061309, 061400, 061502, 061505, 061700–061702, 062100–062105, 062200, 082103, 062203–062208, 062300, 062301).³

Наряду с ТК 199 функционируют также технические комитеты, деятельность которых тесно связана с туристской индустрией (035 «Услуги в области любительского дайвинга»,⁴ 280 «Спортивные и туристские изделия», 347 «Услуги торговли и общественного питания», 427 «Аттракционы и другие устройства для развлечений», 456 «Аквапарки, водные аттракционы и оборудование бассейнов» и др.).⁵

В рамках ТК 199 осуществляются разработка новых и модернизация устаревших стандартов в области туризма. Так, например, взамен ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 21 февраля 1994 г. № 32) был принят национальный стандарт «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. ГОСТ Р 50644-2009» (утв. Приказом Ростехрегулирования от 15 декабря 2009 г. № 773-ст).⁶ В планах ТК 199 подготовка актуальных стандартов в области безопасности активных видов туризма, организации туризма лиц с ограниченными возможностями, оказания услуг инструкторов-проводников, водного туризма и др.

³ «ОК 002-93. Общероссийский классификатор услуг населению» (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 28 июня 1993 г. № 163).

⁴ «Дайвинг для активного отдыха и развлечений. Минимальные требования безопасности при подготовке аквалангистов. Часть 1. Уровень 1. Дайвер под наблюдением. ГОСТ Р ИСО 24801-1-2008» (утв. Приказом Ростехрегулирования от 18 декабря 2008 г. № 658-ст). — Данные вопросы в рамках Международной организации по стандартизации отнесены к ведению ТС 228 Tourism and related services (Туризм и связанные с ним услуги).

⁵ Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию: <http://www.gost.ru/wps/portal/pages.TechCom>

⁶ Автор принимал участие в подготовке данного национального стандарта в качестве независимого консультанта.

Координацию международной деятельности в области стандартизации осуществляет Технический комитет 228 «Туризм и связанные с ним услуги» TC 228 Tourism and related services⁷ Международной организации стандартизации (ИСО). В рамках ИСО идет разработка нескольких стандартов безопасности в области приключенческого туризма, а также требований к оказанию медицинских услуг на спа-курортах.

Группа экспертов Всемирной туристской организации (ЮНВТО) также разработала стандарты качества оказания услуг в сфере туризма, которые были приняты Комитетом по обеспечению качества ВТО на его шестой сессии (Варадеро, Куба, 9–10 мая 2003 г.).⁸

В стандартах ЮНВТО качество в туризме предлагается понимать как «результат процесса, предполагающего удовлетворение по приемлемой цене всех законных потребностей, требований и ожиданий потребителя в отношении продуктов и услуг в соответствии с принятыми на взаимной основе договорными условиями и такими основными параметрами качества, как безопасность и охрана, гигиена, доступность, прозрачность, подлинность и существование гармонии между соответствующей туристской деятельностью и ее человеческой и природной средой».

«Результат» подразумевает достижение и восприятие качества в определенный момент времени. Он невозможен без гармоничного и активного задействования всех факторов туристского опыта. «Результат» можно измерять по удовлетворенности потребителей, а также социальным, экологическим и экономическим последствиям соответствующей туристской деятельности.

«Процесс» означает, что для достижения качества разового усилия недостаточно. Работа по обеспечению качества должна вестись постоянно, ее нельзя прервать в связи с временным достижением качественного результата. Он также подразумевает непрерывный или безукоризненный процесс, позволяющий выявлять и устранять узкие места в снабжении, которые вредят качеству туристского продукта и влекут прямые и косвенные убытки со стороны фирмы или турцентра.

«Удовлетворение» вносит в восприятие качества элементы субъективности. В зависимости от своих индивидуальных особенностей клиенты имеют различные потребности и ожидания. В ориентированном на качество и опирающемся на информацию маркетинге эти особенности учитываются и потребители классифицируются по видам и уровням воспринимаемого качества.

Определение «законные» вносит в анализ элементы прав. Потребители не могут рассчитывать получить сверх того, что они оплатили, или сверх того, что определено социальными и экологическими ограничениями. Роль лиц, занимающихся планированием и предпринимательской деятельностью в сфере туризма, состоит в том, чтобы увязать виды и уровни качества с оплатой и внешними ограничениями.

Понятие «потребности» следует за заботой о законности и предполагает удовлетворение основных и жизненно важных потребностей человека, которые никогда не должны упускаться из виду при включении в туристские проекты и программы других элементов, связанных с новыми аттракционами, повышением качества предоставляемых услуг и т. д. Потребности в первую очередь связаны с исходными параметрами качества, хотя со временем ожидания в отношении характера и объема «основных потребностей» изменяются и, как правило, возрастают. Основные потребности

⁷ Официальный сайт Международной организации по стандартизации <http://www.iso.org/iso/home.html>

⁸ Официальный сайт Всемирной туристской организации в Интернет: www.world-tourism.org

вчерашнего дня не совпадают в полной мере с основными потребностями сегодняшнего дня.

Понятие «требования в отношении продуктов» акцентирует необходимость соотносить пользование какой-либо одной услугой или объектом с продуктом в целом и общими туристскими ощущениями. Для восприятия качества туристского продукта одной качественной услуги недостаточно, хотя под положительным впечатлением об отличном качестве какой-либо одной услуги клиент может простить иные недостатки и изъяны туристского продукта.

Термин «требования в отношении услуг» соотносит качество с его человеческим, личным и кадровым аспектами, которые часто являются неосозаемыми и очевидно с трудом поддаются измерению, оценке и количественному выражению, в отличие от физических параметров туристских объектов, используемых в первую очередь при классификации или градации объектов. Однако некоторые элементы обслуживания поддаются количественному выражению, например, время ожидания, частота обслуживания (например, уборки помещения), количество и характер услуг, входящих в базовую цену, и т. д.

Термин «ожидания» относится к необходимости ясного донесения до потенциального потребителя информации о параметрах продукта и их ясного восприятия последним. В момент пользования услугой или потребления продукта не должно быть никаких неприятных неожиданностей, потребитель должен получить обещанное (или даже сверх того). Ожидания также должны быть законными, существуют пределы ожиданий, и некоторые ожидания невозможно удовлетворить даже по очень высокой цене.

Термин «потребитель» означает индивидуальных (конечных) потребителей, которые могут включать группы людей (например, семью), корпоративных потребителей (например, какую-либо фирму, оплатившую поощрительную поездку) и коммерческих посредников (например, туроператора).

«Приемлемая цена» означает, что ожидания клиента, отражающиеся в цене, не могут быть достигнуты по любой цене, и что «приятные неожиданности» не должны быть слишком щедрыми, так как иначе это может свидетельствовать о чрезмерном расходовании ресурсов без надлежащего вознаграждения. Если качество гарантируется, а продукт является исключительным, то клиент не должен рассчитывать на низкую цену.

«Принятые на взаимной основе договорные условия» — еще одно понятие, включенное в определение Комитетом по обеспечению качества ВТО по предложению частного сектора. Оно привносит элементы коммерческого и правового характера и связано с прозрачностью. Принятие может быть ясно выражено или подразумеваться в зависимости от нормативов, регламентирующих деятельность в турсекторе соответствующей страны или типа договора. Например, некоторые договоры необходимо подписывать, тогда другие потребуют лишь предварительного уведомления о цене по получении заказа на обслуживание.

Понятие «основные параметры качества» указывает на необходимость общих и не подлежащих отмене критериев качества, которые крайне важны для потребителей независимо от категории или класса продукта, учреждения, объекта или уровня обслуживания. Они определяют минимальный уровень защиты потребителя, при котором обеспечить качество или тотальное качество невозможно, или же когда несоблюдение любого из этих параметров влечет значительное снижение качества туристского продукта.

Безопасность и защита. Туристский продукт или услуга не может представлять опасности для жизни, вредить здоровью и прочим жизненно важным интересам и физической безопасности потребителя (даже если речь идет о приключенческом туризме). Нормативы безопасности и защиты обычно устанавливаются законом (например, правилами пожарной безопасности) и должны рассматриваться в качестве стандартов качества.

Гигиена. Например, на объекте размещения должны быть обеспечены безопасность и чистота, и нельзя утверждать, что подобные требования более важны для заведений высокого класса. Стандарты безопасности продуктов питания (также часто устанавливаемые законом) должны соблюдаться и быть едиными для всех точек общественного питания, начиная с уличных торговцев и кончая роскошными ресторанами и бортовым питанием на авиалиниях.

Доступность. Этот параметр требует устранения физических и коммуникационных преград и преград для обслуживания, чтобы обеспечить в отсутствие дискриминации пользование основными туристскими продуктами и услугами всем лицам независимо от их естественных и приобретенных различий, в том числе инвалидам («Обеспечение доступности туризма для инвалидов в девяностые годы») (Мадрид, июль 1991 г.).

Прозрачность. Это важный элемент обеспечения законности ожиданий и защиты потребителей. Он связан с обеспечением и передачей правильной информации об особенностях и составе продукта и его общей цене. Прозрачность включает указание на то, что входит в цену продукта.

Подлинность. В коммерческой сфере подлинность является наиболее трудно достижимым и субъективным параметром качества. Она также имеет маркетинговый и конкурентный аспект. Подлинность имеет культурную обусловленность, и одним из ее следствий является заметное отличие продукта от других сходных продуктов. Подлинность должна удовлетворять ожидания потребителей. В случае исчезновения связи продукта с его культурным и естественным окружением подлинность убывает и в конечном счете исчезает. В этом смысле «подлинный» этнический ресторан никогда не может быть до конца подлинным вне своей исконной среды. Это не исключает привлекательности подобного заведения и возможности оценки его качества в плане производства (содержания и структуры), маркетинга, распределения, продаж и обеспечения соответствующих услуг. Тематический парк, воспроизводящий чужие края и далекие культуры, является хорошим примером поначалу искусственного туристского продукта, который может создать собственный имидж подлинности и качества. С другой стороны, подлинный продукт также может развиваться и приспосабливаться к потребностям и ожиданиям.

Гармония. Гармония с человеческой и природной средой имеет отношение к устойчивости, являющейся среднесрочным и долгосрочным понятием. «Для поддержания устойчивости туризма необходимо регулирование воздействия экологических и социально-экономических факторов, установление показателей состояния окружающей среды и поддержание качества туристских продуктов и туристских рынков» (Руководство ВТО для местных органов управления по вопросам развития устойчивого туризма). Качество является непременным условием устойчивости.⁹

Классификация объектов туристской индустрии представляет собой важнейший элемент социального регулирования в сфере туризма. Не случайно Гагская декларация

⁹ Официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО): www.world-tourism.org

по туризму 1989 г. среди направлений, которым в рамках законодательства государства должны уделять первоочередное внимание, выделяет минимальные нормы и системы классификаций.

В соответствии с международными договорами Российской Федерации Российская Федерация обязана способствовать унификации классификации гостиниц, а также внедрению единой международной системы классификации средств размещения и туристских услуг (Заключительный акт Совещания по безопасности и сотрудничеству в Европе, Хельсинки, 1 августа 1975 г.; ст. 2 Соглашения о сотрудничестве в области туризма, Ашгабат, 23 декабря 1993 г.; ст. 7 Соглашения о гуманитарном сотрудничестве государств — участников СНГ, Казань, 26 августа 2005 г.).

Основными задачами классификации объектов туристской индустрии традиционно являются:

- обеспечение качества и безопасности услуг, предоставляемых с использованием объектов туристской индустрии;

- содействие развитию внутреннего и въездного туризма за счет укрепления доверия российских и иностранных туристов к объективности оценки категорий объектов туристской индустрии;

- повышение конкурентоспособности национальной туристской индустрии;

- оказание помощи российским и иностранным туристам в компетентном выборе объектов туристской индустрии, в том числе обеспечение туристов полной и достоверной информацией об услугах, оказываемых с использованием объектов туристской индустрии;

- гармонизация применяемых в Российской Федерации критериев классификации объектов туристской индустрии с международными и зарубежными стандартами, с рекомендациями Всемирной туристской организации (ЮНВТО).

Классификация объектов туристской индустрии, являясь самостоятельным направлением государственного регулирования, отличается от таких форм технического регулирования, как стандартизация и сертификация услуг (ст. 2 Закона о техническом регулировании), а также от систем классификации, которые касаются вопросов технико-экономической и социальной информации и являются обязательными для применения при создании государственных информационных систем и информационных ресурсов и межведомственном обмене информацией (ст. 11, 13, 15 Закона о техническом регулировании).

Как направление государственного регулирования туристской деятельности классификация объектов туристской индустрии появилась в законодательстве Российской Федерации только с 1 июня 2007 г. — даты вступления в силу Федерального закона от 5 февраля 2007 г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации”»¹⁰. Ранее вопросы классификации объектов туристской индустрии на уровне федерального закона не регламентировались.

Эволюция правового регулирования отношений в области классификации объектов туристской индустрии в Российской Федерации выглядит следующим образом.

Впервые документ, регламентирующий вопросы организации и проведения классификации объектов туристской индустрии, появился в 2003 г. Это был Приказ

¹⁰ Федеральный закон от 5 февраля 2007 г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации”» // Парламентская газета. 2007. 8 февр.

Минэкономразвития России от 21 июня 2003 г. № 197 «Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения».

Дальнейшее развитие норм о системах классификации объектов туристской индустрии происходило в рамках реализации функций и полномочий Федерального агентства по туризму.

Так, п. 3 Постановления Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 г. № 901 Федеральному агентству по туризму предписывалось с участием заинтересованных федеральных органов исполнительной власти внести в Правительство Российской Федерации предложения о системе классификации гостиниц. Во исполнение данного поручения Ростуризм подготовил соответствующие предложения, которые были одобрены распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 июля 2005 г. № 1004-р¹¹.

В результате в России появились три системы классификации: гостиниц и других средств размещения, горнолыжных трасс и пляжей (Приказ Ростуризма от 21 июля 2005 г. № 86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения» (зарегистрирован в Минюсте РФ 9 сентября 2005 г. № 6991); Приказ Ростуризма от 5 сентября 2006 г. № 119 «Об утверждении Системы классификации пляжей»; Приказ Ростуризма от 14 ноября 2006 г. № 145 «Об утверждении Системы классификации горнолыжных трасс» (зарегистрирован в Минюсте РФ 8 декабря 2006 г. № 8573)).

В рамках указанных систем с 2005 по 2009 год классификацию прошли 469 средств размещения, 19 горнолыжных трасс и 5 пляжей.

Классификации объектов туристской индустрии, созданные Ростуризмом, внесли значительный вклад в становление современной российской туристской индустрии.

В то же время недостатком указанных систем была их добровольность, а также возможность функционирования альтернативных систем сертификации услуг гостиниц на категории. В результате в России в 2009 г. существовало более 50 официально зарегистрированных систем сертификации услуг гостиниц.¹² Все это, несмотря на наличие внешне кажущейся конкуренции, размывало единое туристское пространство, вводило потребителей гостиничных услуг в заблуждение относительно качества и безопасности оказываемых услуг, а часто просто превращалось в деятельность по продаже «звезд» отелям.¹³

Для решения указанных проблем и формирования единых принципов классификации объектов туристской индустрии на территории Российской Федерации с 1 января 2010 г. вступили в силу изменения в Закон о туристской деятельности (в редакции Федерального закона от 27 декабря 2009 г. № 365-ФЗ и Федерального закона от 30 июля 2010 г. № 242-ФЗ).¹⁴

¹¹ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 15 июля 2005 г. № 1004-р «О системе классификации гостиниц и других средств размещения» // Российская газета. 2005. 21 июля.

¹² Постановление Госстандарта РФ от 26 сентября 2001 г. № 82 «О создании и государственной регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию. Росс ту.0001.03УГ00»

¹³ Жмулина Д. А. К проблеме классификации и стандартизации гостиничных услуг в Российской Федерации // Предпринимательское право. 2009. № 2.

¹⁴ Федеральный закон от 27 декабря 2009 г. № 365-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием деятельности органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления» // СЗ РФ. 2009. № 52 (ч. 1). Ст. 6441; Федеральный закон от 30 июля 2010 г. № 242-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с организацией и проведением XXII Олимпийских зимних

В настоящий момент классификация объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, осуществляется аккредитованными организациями. Аккредитация организаций, осуществляющих указанную классификацию, проводится органами государственной власти субъектов Российской Федерации (ст. 4, 5 Закона о туристской деятельности).

Приказ Минспорттуризма России от 7 мая 2010 г. № 461 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи» (зарегистрирован в Минюсте РФ 13 мая 2010 г. № 17191) определяет условия и порядок проведения аккредитованными организациями классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи. Классификация объектов туристской индустрии включает в себя:

а) рассмотрение аккредитованной организацией заявления и документов, предусмотренных соответствующей системой классификации и представленных организацией или индивидуальным предпринимателем, являющимися собственниками объекта туристской индустрии или осуществляющими его эксплуатацию (далее — заявитель), и принятие решения о проведении классификации;

б) оценку соответствия объекта туристской индустрии требованиям, установленным для категории в соответствующей системе классификации;

в) принятие аккредитованной организацией по результатам оценки решения о присвоении объекту туристской индустрии категории, предусмотренной соответствующей системой классификации.

Определенные особенности проведения классификации средств размещения существуют в связи с организацией и проведением Олимпийских игр и Паралимпийских игр и развитием города Сочи как горноклиматического курорта.

Так, согласно ст. 8.1 Федерального закона от 1 декабря 2007 г. № 310-ФЗ «Об организации и о проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 г. в городе Сочи, развитии города Сочи как горноклиматического курорта и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»¹⁵ в период с 1 июля 2011 г. по 31 декабря 2016 г. на территории муниципального образования город-курорт Сочи предоставление гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания допускается при наличии свидетельства о присвоении гостинице или иному средству размещения категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения.

Информация о присвоении гостинице или иному средству размещения категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, в том числе информация о номере свидетельства, подтверждающего присвоение определенной категории, и о выдавшем его органе, доводится до потребителей в наглядной и доступной форме.

Унификация требований и гармонизация критериев классификации гостиниц и других средств размещения являются актуальными не только для России, но и для

игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи и развитием города Сочи как горноклиматического курорта» // Российская газета. 2010. 3 авг.

¹⁵ Федеральный закон от 1 декабря 2007 г. № 310-ФЗ «Об организации и о проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 г. в городе Сочи, развитии города Сочи как горноклиматического курорта и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» // СЗ РФ. 2007. № 49. Ст. 6071.

других государств. Этот вопрос приобрел особую значимость для европейского туристского рынка после принятия Директивы 2006/123/ЕС Европейского Парламента и Европейского Совета от 12 декабря 2006 г. «Об услугах на внутреннем рынке». Данная Директива призывает к отмене барьеров в деятельности поставщиков услуг и ограничений в свободе оказания услуг между государствами — членами Европейского союза. Директива распространяется на отношения в сфере туризма, в том числе связанные с оказанием гостиничных услуг, и указывает на необходимость классификации отелей как направления, заслуживающего особого внимания.

В связи с этим Европейская ассоциация отелей, кафе и ресторанов (HOTREC) создала специальный интернет-сайт: www.hotelstars.org, на котором размещается актуальная информация о системах классификации отелей в различных странах и дается анализ соотношения применяемых критериев.

Основные проблемы, возникающие при гармонизации критериев и создании единой методологии классификации, заключаются в особенностях национальных культур и географического положения государств Европы.

В 2004 г. HOTREC выступила с инициативой гармонизации и сближения национальных/региональных систем классификации, а в 2009–2010 гг. ряд государств Европы (Австрия, Чехия, Германия, Швеция, Венгрия) стали применять единую систему классификации Hotelstars Union. Швейцария и Нидерланды планируют присоединиться к этой системе классификации в 2011 г.

HOTREC на генеральной ассамблее данной организации, которая прошла в Барселоне (Испания) 6 ноября 2009 г., утвердила «21 принцип для создания и (или) обобщения национальных (региональных) систем классификации гостиниц в Европе».

1. Системы классификации призваны обеспечить гостей полной, объективной и достоверной информацией о качестве и количестве оказываемых отелем услуг.

2. Системы классификации должны отражать критерии классификации (в совокупности и по отдельности) и размещаться для ознакомления потребителей на сайте www.hotelstars.org как минимум на государственных и английском языках.

3. Информация о категории конкретного отеля, а также сама система классификации, в соответствии с которой отель прошел классификацию, должны быть прозрачны и доступны для потребителей.

4. Необходимым условием классификации является соблюдение требований национального законодательства.

5. Системы классификации должны предусматривать обязанность владельцев отелей обеспечивать надлежащую чистоту и техническое обслуживание отелей любой категории.

6. Системы классификации должны поощрять лучший опыт управления качеством в отеле.

7. Туроператорам и турагентам, а также системам бронирования (резервирования) и обзора отелей (интернет-сайтам) предлагается использовать официальную систему классификации отелей. Если используются собственные критерии классификации, то это в надлежащей форме должно быть доведено до сведения потребителей.

8. Системы классификации должны обеспечивать туроператоров, турагентов и интернет-сайты по бронированию и обзору отелей точными и актуальными сведениями о присвоенных отелям категориях, обновляемыми на систематической основе.

9. Количество категорий (звезд) отелей должно быть от 1 до 5.

10. Категории должны быть присвоены отелям только после проведения специального (экспертного) контроля.

11. Контроль должен проводиться на систематической основе.
12. Контроль должен проводиться непосредственно в отеле.
13. Жалобы потребителей на несоответствие присвоенной отелю категории качеству и (или) количеству оказываемых услуг должны рассматриваться на систематической основе.
14. Разъяснения по всем решениям, связанным с прохождением отелем классификации и осуществления контроля, должны быть доступны для владельцев и сотрудников отеля.
15. Каждая система классификации должна предусматривать возможность представления возражений владельцев (сотрудников) отеля на результаты проводимых в отношении отеля контрольных мероприятий.
16. Системы классификации должны обладать достаточной гибкостью при применении критериев.
17. В критерии классификаций должны регулярно вноситься изменения согласно требованиям рынка. Уточнение критериев классификации должно осуществляться систематически.
18. Когда в одной из стран проходят исследования потребительского рынка в отношении классификации, желательно, чтобы результаты данных исследований были доведены до сведения всех членов HORTREC.
19. В системах классификации при их введении должны быть четко установлены/определены критерии обслуживания и наличия необходимого оборудования для отелей, чтобы ускорить европейскую и международную гармонизацию систем классификаций.
20. При введении систем классификации следует активно развивать сотрудничество с другими странами для ускорения европейской и международной гармонизации систем классификации.
21. Системы классификации всегда должны предполагать привлечение к работе представителей индустрии гостеприимства. В странах, где системы классификации определяются органами государственной власти, важно, чтобы государство сотрудничало с частным сектором.

Особенностью большинства услуг в сфере туризма является тесное взаимодействие потребителей и персонала исполнителей в процессе оказания услуги. Поэтому во многом именно уровень квалификации обслуживающего персонала определяет качество той или иной услуги в сфере туризма. Для этого устанавливаются квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии.

Квалификационные требования являются нормативными документами, предназначенными для определения должностных обязанностей работников, планирования их профессионального роста, организации профессиональной подготовки и повышения квалификации соответственно развитию требований к качеству и продуктивности услуг, подбору, расстановке и использованию кадров, а также обоснованию принимаемых решений при проведении аттестации руководителей и специалистов (см., например, Постановление Министерства труда и социального развития № 8 от 17 мая 1999 г., которое уже утратило силу).

В настоящее время подготовка таких документов является одной из актуальных задач государственной политики в сфере туризма.