

СЕРТИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В КАЗАХСТАНЕ

Тулепбекова А.А.

PhD, Директор Центра отраслевого анализа

АО «Институт экономических исследований»,

Астана, Казахстан

Аннотация. В данной статье рассмотрена система сертификации гостиничных услуг в мире. А также рассмотрен механизм сертификации в этих странах, и их эффективность. Кроме того, представлена информация о состоянии и объеме гостиничных услуг в Казахстане и существующие проблемы.

Ключевые слова: гостиница, сертификация, услуги, туризм.

CERTIFICATION OF HOTEL SERVICES IN KAZAKHSTAN

Tulepbekova A.A.

PhD, Director of the Center for Industry Analysis

JSC "Institute for Economic Research",

Astana, Kazakhstan

Annotation. In this article the system of certification of hotel services in the world is presented. Also author showed the mechanism of certification in these countries, and their effectiveness. In addition, information about hotel services in Kazakhstan and the existing problems are provided by author.

Keywords: hotel, certification, services, tourism.

Гостиничный бизнес является одним из значимых элементов сферы услуг. Инвестиционная привлекательность страны, проведение международной выставки «Экспо – 2017» обусловили интенсивное развитие гостиничных услуг

в Казахстане, а также повышение их качества в соответствии с мировыми стандартами. В связи с этим особую актуальность приобретает сертификация гостиничных услуг.

Следует отметить, что основной целью **сертификации** гостиничных услуг, как обязательной, так и добровольной, является необходимость категоризации мест и средств размещения туристов, а также обеспечения безопасности для жизни и здоровья людей, сохранности их имущества, защиты окружающей среды. Сертификация гостиничных услуг призвана отображать определенный уровень услуг, предоставляемых конкретным средством размещения.

В настоящее время единой, принятой во всем мире системы категоризации средств размещения не существует. По оценкам специалистов, насчитывается около 30 систем классификации отелей, которые либо устанавливаются законодательно, то есть на уровне государства, либо используются отдельными гостиничными цепями для своих подразделений, либо являются итогом деятельности негосударственных общественных организаций.

Так, во **Франции** на основании Закона «О развитии и модернизации туристического сервиса» (2009 год) начала осуществляться реформа классификации отелей, которая проводится по двум основным направлениям: изменение норм и условий категоризации и реорганизация процедуры получения определенного количества звезд.

Сертификация услуг размещения во Франции носит добровольный характер, но проводится на основании норм, установленных государственной структурой – Агентством по развитию туризма «Atout France». Сертификат соответствия действует на протяжении 5 лет (раньше он был бессрочным). По истечению этого срока необходима повторная проверка комиссией, чтобы подтвердить звездочный уровень отеля.

Австрия, начиная с 1950-х годов, прошла путь от категоризации средств размещения по буквам (от А до F) к звездам (от 1* до 5*S). Сертификация услуг размещения в Австрии носит добровольный характер и проводится специализированными комиссиями негосударственного профессионального

объединения отельеров «Fachverbände Hotellerie», которое признано органом сертификации гостиничных услуг.

Австрийские отели проходят процедуру сертификации услуг размещения по 270 критериям; при этом максимально можно набрать 860 баллов. Критерии оценки процесса гостиничного обслуживания пересматриваются каждые пять лет с учетом потребностей рынка и отображают существующие преимущества для гостей.

В Турции, согласно «Положению о сертификации туристических объектов» от 21.06.2005 г. создан специальный Комитет по сертификации в сфере туризма, решения которого приобретают силу после одобрения министром культуры и туризма.

В Турции существует четкое разделение между средствами размещения, получившими лицензию на занятие гостиничным бизнесом в Министерстве культуры и туризма, и средствами размещения, зарегистрированными в местных органах власти (муниципалитетах).

Согласно турецкому законодательству, процедура сертификации, утвержденная для отелей, которые получили лицензию Министерства культуры и туризма, является обязательной. Критерии оценки включают 174 пункта.

В Украине, начиная с 1 октября 1999 года, услуги размещения подлежат обязательной сертификации на безопасность, которая проводится по соответствующим правилам. Обязательная сертификация услуг размещения производится в государственной Системе УкрСЕПРО и осуществляется с целью установления соответствия этих услуг обязательным требованиям нормативных документов Украины.

Добровольная сертификация услуг размещения в Системе УкрСЕПРО осуществляется на соответствие требованиям, которые не отнесены нормативными документами к категории обязательных. Поэтому категоризация гостиниц по «звездам» (от 1 до 5-ти), а всех остальных средств размещения – по «уровням» (от 5 до 1), производится исключительно по желанию заявителя, но

на основании требований национального стандарта ДСТУ 4269:2003 «Услуги туристические. Классификация гостиниц».

В **Российской Федерации** правовые основы сертификации туристских услуг и услуг гостиниц, права, обязанности и ответственность участников сертификации определяются Законом «О сертификации продукции и услуг» от 10 июня 1993 г.

В постановлении Правительства Российской Федерации «О внесении изменений в перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, и в перечень продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии» от 29 апреля 2002 г. № 287 сокращены перечни продукции и услуг, подлежащих обязательной сертификации.

Таким образом, туристские услуги, услуги туроператоров и турагентов, услуги средств размещения туристов подлежат не обязательной, а добровольной сертификации.

В настоящее время нормативным документом, на основании которого осуществляется сертификация гостиниц, является Приказ Минэкономразвития и торговли Российской Федерации от 21 июня 2003 г. № 197 «Об утверждении положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения». Отметим, что сертификация услуг гостиниц осуществляется в добровольном порядке. По итогам данной сертификации гостинице присваивается категория, которая обозначается звездами (*). Низшая из присваиваемых категорий обозначается одной звездой, а высшая – пятью звездами (*****).

Следует отметить, что сертификация является важнейшим инструментом государственного регулирования деятельности гостиничных организаций и защиты прав потребителей гостиничных услуг наряду с лицензированием.

В Казахстане, по данным Комитета по статистике, в 2016 году местами размещения оказано услуг на 82 853 434,6 тыс. тенге. Из них гостиницами оказано услуг на 74 342 033,5 тыс. тенге (рисунок 1).



Рис. 1. Объем услуг, оказанный местами размещения в 2016 году¹

При этом наблюдается ежегодный рост количества гостиниц. На рисунке 2 видно, что количество пятизвездочных гостиниц остается без изменений, в то время как наблюдается стабильная тенденция увеличения четырех звездочных гостиниц (рисунок 2).

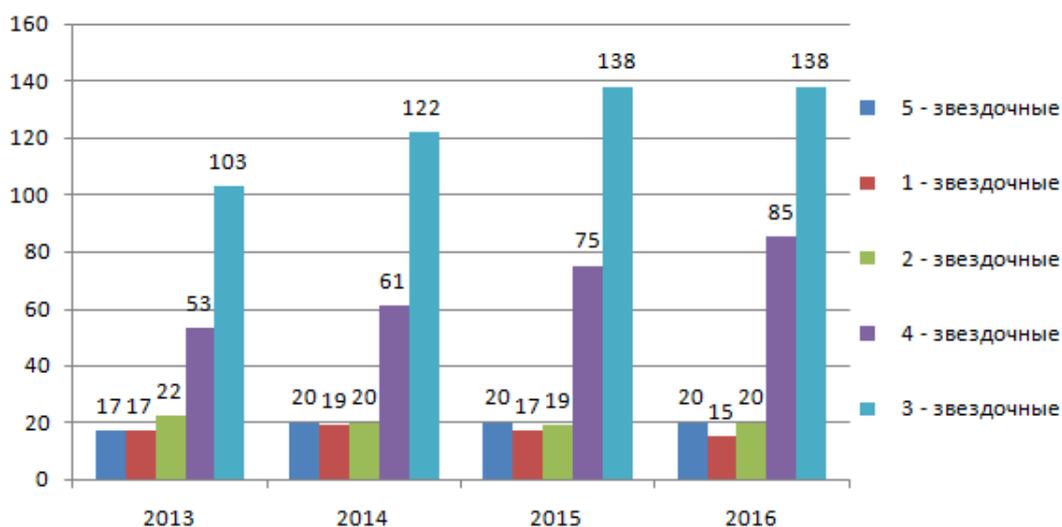


Рис. 2. Число мест размещения по категориям

Классификация гостиниц в Казахстане проводится в соответствии с Правилами классификации мест размещения туристов, утвержденных Приказом Министра туризма и спорта Республики Казахстан от 11 ноября 2008 года № 01-08/200.

¹www.stat.gov.kz

В работе Рахмибековой Ж. (2010г.) приводится периодизация сертификации гостиничных услуг на 3 этапа. На первом этапе (1996-1997 гг.) на основе ГОСТа РК СТ РК 3.7-96 были установлены правила и порядок сертификации туристско-экскурсионных услуг и услуг по предоставлению мест размещения туристов. В 1997 году гостиничные и туристские были включены в Перечень товаров и услуг, подлежащих обязательной сертификации. На втором этапе (1998-2001 гг.) сфера гостиничного хозяйства и туризма была исключена из вышеприведенного списка. Это негативно сказалось на качестве оказываемых услуг. На третьем этапе (с 2002 года по настоящее время) в связи с принятием Закона РК «О туристской деятельности», вновь введена обязательная сертификация гостиничных услуг. При этом сертификация должна проводиться в соответствии с ГОСТом РК СТ 3.7-2002 [3].

С учетом роста инвестиционной привлекательности Казахстана, с учетом предстоящей международной выставкой необходимо значительное увеличение количества гостиниц, отвечающих мировым стандартам. В связи с этим необходимо постоянное проведение мониторинга состояния гостиниц не только связанных с проведением инспекционного контроля, но и с учетом быстроменяющихся пожеланий потребителей. Таких как проведение социологических опросов, выявление существующих барьеров для открытия новых гостиничных мест, в том числе и в регионах страны. На сегодняшний день качество услуг гостиниц, расположенных в регионах страны оставляют пожелать лучшего. В условиях предстоящих изменений потока туристов в Казахстан необходимо пересмотреть систему сертификации гостиничных услуг, которая позволила бы субъектам предпринимательства оказывать услуги мировых стандартов.

Библиографический список:

1. Закон Республики Казахстан от 13 июня 2001 года N 211 «О туристской деятельности в Республике Казахстан»;

2. Приказ Министра туризма и спорта Республики Казахстан от 11 ноября 2008 года № 01-08/200 «Об утверждении Правил классификации мест размещения туристов»;

3. Рахимбекова Ж. Современные проблемы сертификации гостиничных услуг Казахстана в условиях ускоренной экономической модернизации. www.alma.edu.kz/.../rakhimbekova_sovremennye%20problemy%20sertifikatsii%20gost