

УДК 911.6(1-924.71):640.41.018

А.Б. Воронина

**Классификация гостиниц в Крыму:
основные проблемы и положительные
тенденции**

ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени
В.И. Вернадского», Таврическая академия (структурное
подразделение), г. Симферополь, Республика Крым,
Российская Федерация
e-mail: voronina-simf@rambler.ru

Аннотация. Дан анализ процессу классификации средств размещения в региональном разрезе — Республики Крым и города федерального значения Севастополь как субъектов федерации, а также по основным показателям: категорийность средств размещения («звёздность»), категорийность номерного фонда, а также юридические формы средств размещения. Обозначены основные проблемы и определены положительные тенденции данного процесса. Перечислены основные нормативно-правовые акты ставшие основой процесса классификации гостиниц.

Ключевые слова: средства размещения, гостиницы, категории средств размещения, классификация, «звёзды», Крым.

Введение

Гостиничный бизнес в Крыму всегда был одним из наиболее прибыльных сегментов регионального туристского рынка. Все чаще, на сегодняшний день, гостиничные услуги предстают в виде комплексного гостиничного продукта, предоставляемого с целью удовлетворения потребностей гостя в размещении, питании и других дополнительных услугах.

Материалы и методы

В мировой практике с целью контроля за соблюдением современных стандартов обслуживания и обеспечения стабильности качества услуг, предоставляемых средством размещения, проводятся различные мероприятия — классификация, сертификация и пр. (т. н. присвоение «звёздности»), в процессе которых оцениваются основные параметры средства размещения:

– характеристика номерного фонда: площадь номера, наличие коммунальных удобств в номере и на этаже, комфортность номера, его оборудование и оформление интерьера;

– характеристика общественных помещений;

– информационное обеспечение, в т. ч. связь;

– наличие лифта, а также создание т. н. «доступной среды»;

– наличие и характеристика предприятий питания;

– обеспечение возможности организации дополнительных услуг бытового обслуживания и других услуг;

– характеристика здания, подъездных путей, возможность развития инфраструктуры, обустройство прилегающей территории.

Для средства размещения подобные мероприятия — это способ донести до потребителя необходимые сведения о качестве сервиса, инфраструктуре и других возможностях этого предприятия, это доступ к новым рынкам и возможность расширения клиентской базы.

Наличие «звезд» гарантирует гостю качественный сервис, получение определенного уровня услуг, удобств и комфорта, соответствующих категории средства размещения, что способствует повышению доверия со стороны гостей и, как следствие, увеличения загрузки, что положительно скажется на доходности гостиницы и в целом является хорошим маркетинговым ходом.

В Крыму классификация объектов размещения была введена Законом Республики Крым № 51-ЗРК от 14.08.2014 г. «О туристской деятельности в Республике Крым» и начала действовать с 01.01.2015 г. Согласно ст. 10 этого Закона, стандартизацию и классификацию должны были проходить следующие объекты туристической индустрии: средства размещения, объекты санаторно-курортного оздоровления и отдыха, общественного питания, а также познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного, яхтенного туризма и объекты иного назначения. Детским здравницам в Крыму проходить аттестацию и классификацию не требовалось. В данном процессе Крым оставался лидером по количеству классифицированных отелей среди регионов России, на территории которых классификация проходила добровольно. Второе место было у Московской области. К 2018 г. в Крыму эту классификацию прошло 107 отелей.

На сегодняшний день Федеральным Законом Российской Федерации № 16-ФЗ от 05.02.2018 г. «О внесении изменений в Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристической индустрии» вводится поэтапная и обязательная классификация гостиниц: для гостиниц с номерным фондом более 50 номеров — с 01.07.2019 г., для гостиниц с номерным фондом более 15 номеров — с 01.01.2020 г., для всех других гостиниц — с 01.01.2021 г. [1].

Введение обязательной классификации не распространяется на средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций, а также на кемпинги, общежития и иные средства размещения, в которых не предоставляются гостиничные услуги. Помимо средств размещения обязательной классификации подлежат горнолыжные трассы и пляжи.

Классификация гостиниц проводится аккредитованными организациями в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.02.2019 г. № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Данные требования едины для всей страны.

Предоставление гостиничных услуг без свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, установленной вышеупомянутым Положением о классификации гостиниц, а также использование в рекламе, названии гостиницы и деятельности, связанной с использованием гостиницы, категории, не соответствующей категории, указанной в таком свидетельстве, запрещается и влечет за собой административную ответственность в соответствии со ст. 14.39. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Классификацию гостиниц имеют право проводить организации, аккредитованные в любом субъекте Российской Федерации. Кстати, Министерство курортов и туризма Республики Крым с 01.01.2019 г. лишилось полномочий по аккредитации организаций, присваивающих «звёзды» средствам размещения.

Для целей классификации все виды гостиниц классифицируются по «системе звёзд», в которой предусмотрено 6 категорий: «пять звёзд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда», «без звёзд». Высшей категорией является категория «пять звёзд», низшей — «без звезд». Вводятся также следующие категории номеров гостиниц: высшая («сьюит», «апартамент», «люкс», «джуниор сьюит», «студия»), «первая категория (стандарт)» и соответственно «вторая», «третья», «четвертая» и «пятая».

В зависимости от желаемой категории гостиницы должны обеспечить уровень обслуживания и ассортимент услуг, предусмотренные системой классификации для той или иной степени «звёздности».

Срок действия свидетельства о классификации составляет три года.

В основу Положения о классификации гостиниц были положены рекомендации Всемирной туристской организации (UNWTO) о единых требованиях к отелям по всему миру.

Для открытости и объективности в проведении данного мероприятия Министерство экономического развития Российской Федерации в подчинении которого находится Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) разработало сайт «Федеральный перечень туристских объектов» (<https://классификация-туризм.рф>), где можно ознакомиться с данным перечнем. На сегодняшний день здесь размещена информация об аккредитованных гостиницах и иных средствах размещения, горнолыжных трассах, пляжах, а также об организациях, имеющих право присваивать «звёзды».

Результаты и обсуждение

Исходя из того, что в Республике Крым на сегодняшний день действует около 1,3 тыс. коллективных средств размещения, общим номерным фондом около 150 тыс. номеров [2] на сентябрь 2019 г. аккредитацию прошло всего 334 гостиницы, что составляет всего лишь четверть от общего количества (26%). В городе федерального значения Севастополь и того меньше — около 5%.

Причины такой малой активности в данном процессе кроются не только в серьезных материальных вложениях, но и в административном ресурсе, который необходимо задействовать.

Для того чтобы получить то или иное количество «звёзд» собственникам приходится проводить определенные работы, порой дорогостоящие — приводить в соответствие систему кондиционирования, интерьеры и оснащённость номеров и самих средств размещения, квалификацию персонала и т. д. В вышеупомянутом Положении о классификации гостиниц эксперты насчитали около 700 критериев соответствия той или иной категории «звёздности». Кроме обычных для крымских отельеров требований, появились и такие «экзотические» для них как ковровые дорожки в коридорах, кнопка вызова в туалетной комнате и знание английского языка для персонала.

Кроме того, подготовка к классификации занимает длительный срок. Так, например, обеспечение антитеррористической защищенности включает в себя не

только инженерно-технические мероприятия, но и согласование документов в силовых структурах. Задержки возникают еще потому, что некоторые отельеры не сразу обращаются к экспертам, а самостоятельно пытаются подготовиться к прохождению классификации, при этом не всегда хорошо разобравшись в требованиях. Более того, некоторые представители малого гостиничного бизнеса (а это около 70 % всех средств размещения в Крыму) вообще надеялись на перенос сроков обязательной классификации. Ко всему прочему, малые отели, аккредитационные требования к которым гораздо ниже, имеют ещё и свои сложности: не все работают в правовом поле, не зарегистрировано юридическое лицо, не переоформлены документы о праве собственности на строение и землю российского образца, не выполнены технические требования к таким объектам и пр.

В качестве примера эксперты приводят известный отель «Мрия Резорт & СПА», который хотя и был построен только в 2014 г. по всем международным стандартам, но, тем не менее, ещё полгода устранял недоработки — с июня по декабрь 2015 г.

В данном процессе многие крымские отельеры начинают понимать, что лучше заявлять меньшее количество «звёзд» и полностью им соответствовать, чем обмануть туриста и навсегда расстаться с ним. Как показывает практика, на сегодняшний день, многим крымским отелям правильнее позиционировать себя на уровне «двух звёзд», к которым меньше требований, чем к «трехзвёздочным». Ведь российский турист искушенный курортами Турции и Египта точно знает, что должно быть в «четырёхзвёздочном», а что в «трёхзвёздочном» или «двухзвёздочном» отелях. При этом, по мнению экспертов, у «двухзвёздочных» отелей клиентов меньше не будет, потому что в России, по-прежнему, отдых «эконом-класса» весьма популярен. С введением процедуры классификации набирает популярность и категория «без звёзд», под которую подпадают, как правило, многие мини-отели. И уж если мини-отель получает категорию «без звёзд», тем самым он, прежде всего, заявляет, что работает в правовом поле и предоставляет гарантированный набор услуг «эконом-класса».

Интересен анализ средств размещения, прошедших процедуру обязательной классификации [3]. На сентябрь 2019 г. в Республике Крым свою «звёздность» класса премиум — «пять звёзд» — подтвердили известные отели, которые и до этого занимали верхние строчки в рейтингах средств размещения: уже упомянутая «Мрия», «Вилла Елена», «Тессели», «Ореанда», «Крымский бриз» в Ялте, «Ривьера» — в Алуште и один из корпусов военного клинического санатория им. Н.И. Пирогова в Саках. Их доля составила всего 3%. Самой популярной среди крымских отельеров стала категория «три звезды» — 38% и «без звёзд» — 24% (Рис. 1). В категорийности номеров львиную долю занимают номера «первой (стандарт) категории» — 71% и «высшей» (с градацией на «сюит», «апартамент», «люкс», «джуниор сюит» и «студия») — 13% (Рис. 2). Среди правовых форм гостиниц преобладали общества с ограниченной ответственностью (ООО) и индивидуальные предприниматели (ИП) (Рис. 3).

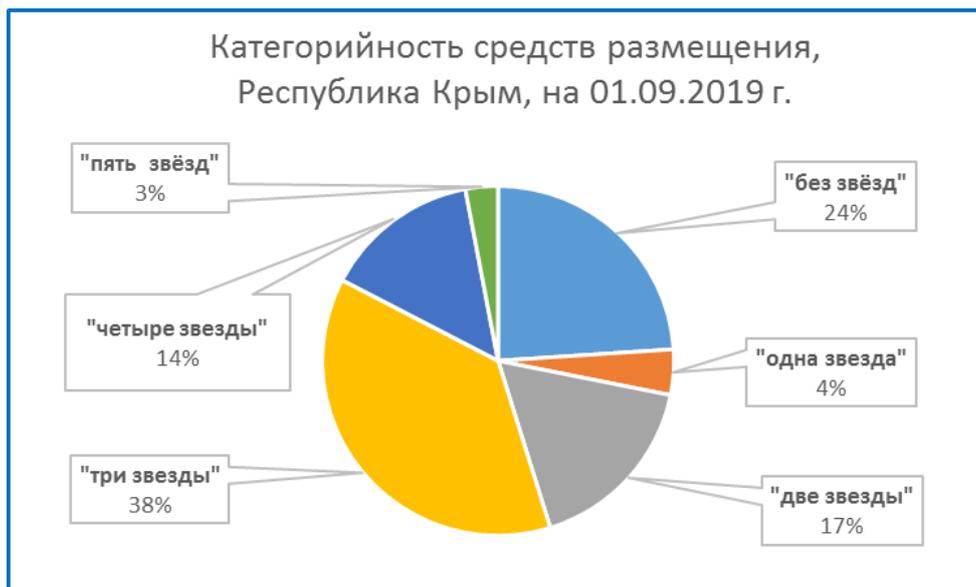


Рис. 1. Категорийность средств размещения, прошедших обязательную классификацию, в Республике Крым (по состоянию на 01.09.2019 г.).
Разработано автором по [3].

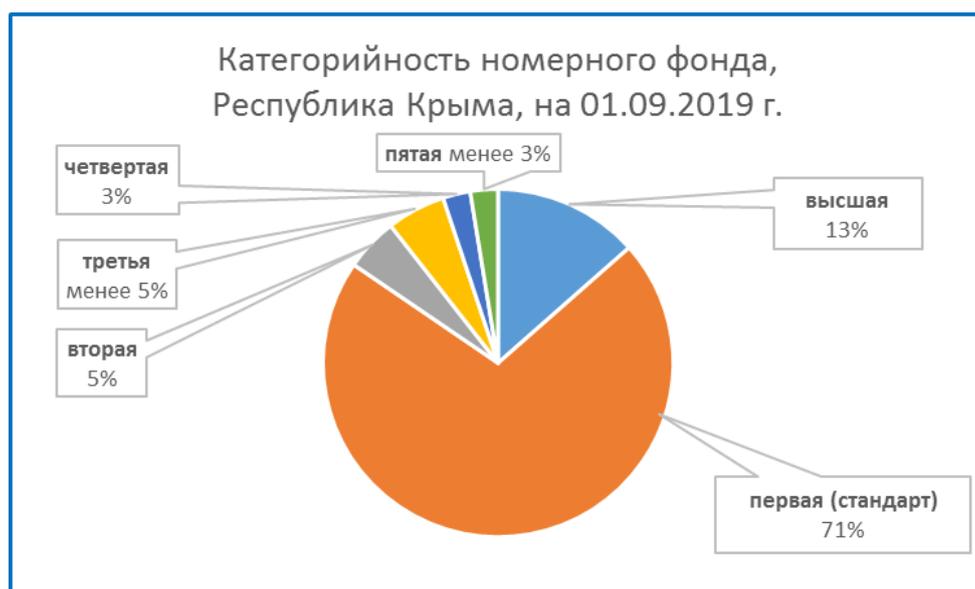


Рис. 2. Категорийность номерного фонда средств размещения, прошедших обязательную классификацию, в Республике Крым (по состоянию на 01.09.2019 г.).
Разработано автором по [3].

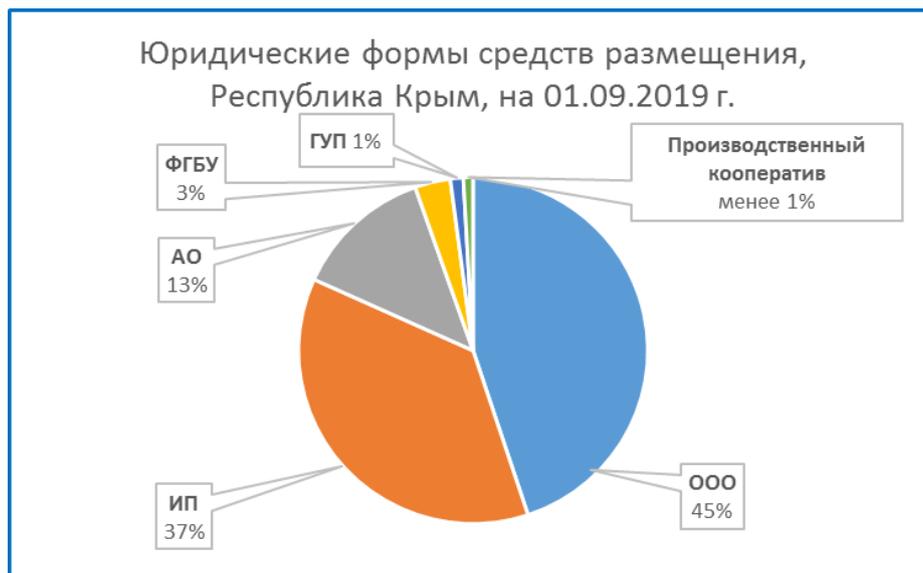


Рис. 3. Юридические формы средств размещения, прошедших обязательную классификацию, в Республике Крым (по состоянию на 01.09.2019 г.).
Разработано автором по [3].

В городе федерального значения Севастополь на сентябрь 2019 г. свою «пятизвёздность» подтвердил лишь один широко известный отель — «Аквamarin». Популярными среди севастопольских отельеров как и у крымских коллег стали категории «три звезды» — 38% и «без звёзд» — 33% (Рис. 4). В категорийности номеров севастопольских гостиниц более половины (54%) занимают номера «первой (стандарт) категории», а все другие категории представлены практически поровну — от 9% до 13% (Рис. 5). Среди правовых форм средств размещения в Севастополе преобладали аналогично Крыму общества с ограниченной ответственностью (ООО) и индивидуальные предприниматели (ИП) (Рис. 6).

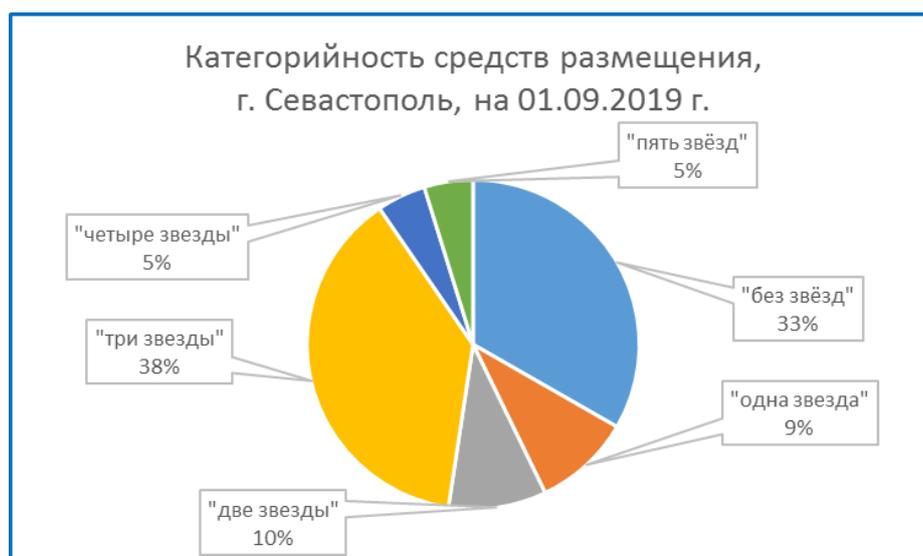


Рис. 4. Категорийность средств размещения, прошедших обязательную классификацию, в г. Севастополь (по состоянию на 01.09.2019 г.).
Разработано автором по [3].

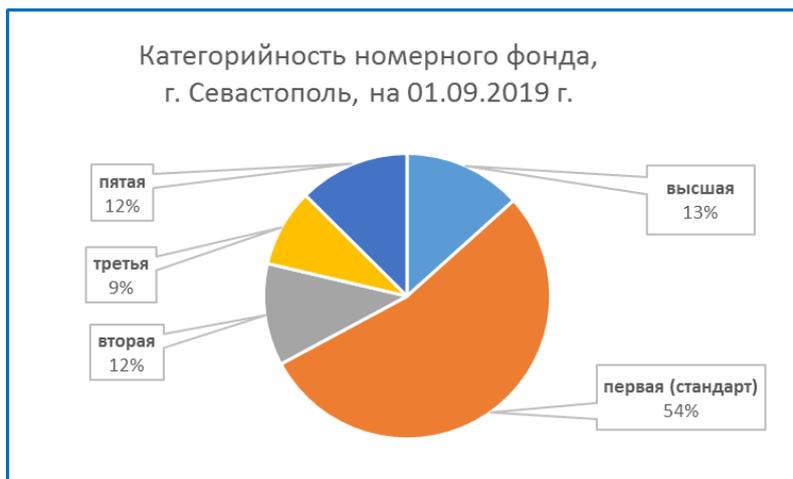


Рис. 5. Категорийность номерного фонда средств размещения, прошедших обязательную классификацию, в г. Севастополь (по состоянию на 01.09.2019 г.).
Разработано автором по [3].

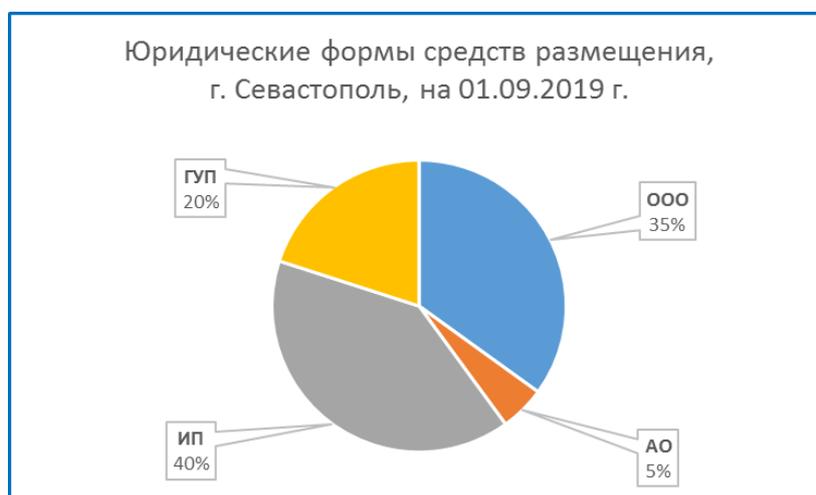


Рис. 6. Юридические формы средств размещения, прошедших обязательную классификацию, в г. Севастополь (по состоянию на 01.09.2019 г.).
Разработано автором по [3].

Выводы

Таким образом, процесс классификации гостиниц в Крыму набирает обороты. При всех проблемах — юридических, экономических, инфраструктурных и прочих, которые возникают в данном процессе, необходимо отметить положительные тенденции:

- предоставление услуг гостиниц как единого комплексного гостиничного продукта (услуги размещения, питания, отдыха, развлечения и пр.);
- соответствие сложившейся мировой практике контроля за соблюдением современных стандартов обслуживания и обеспечения стабильности качества услуг;
- расширение возможностей информирования потребителя о качестве крымского гостиничного сервиса, инфраструктуре и других возможностях конкретного рекреационного предприятия;

– доступ к новым потребительским рынкам и возможность расширения клиентской базы для отельеров;

– гарантии качественного сервиса, получение клиентом определенного уровня услуг, удобств и комфорта, соответствующих категории конкретного средства размещения, что способствует повышению доверия со стороны гостей и, как следствие, увеличения загрузки, что положительно скажется на доходности гостиницы и в целом является хорошим маркетинговым ходом.

Процесс классификации, на наш взгляд, очень важен для малого и среднего бизнеса, а учитывая то, что в Крыму исторически так сложилось, что 70–80% всех приезжающих гостей останавливается в малых отелях, то у этого бизнеса в Крыму большое будущее. До того момента, пока в регион не зайдут сетевые отели.

Литература

1. Федеральный Закон Российской Федерации №16-ФЗ от 05.02.2018 г. «О внесении изменений в Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»».
2. Основные показатели деятельности коллективных средств размещения в период с 2015 по 2017 гг. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://clck.ru/GHrZn>.
3. Федеральный перечень туристских объектов. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://классификация-туризм.рф>.

A.B. Voronina

Classification of hotels in the Crimea: the main problems and positive trends

V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Taurida Academy,
Simferopol, Russian Federation
e-mail: voronina-simf@rambler.ru

Annotation. *The process of classifying accommodation facilities in the regional context — the Republic of Crimea and the city of federal significance Sevastopol as subjects of the federation, as well as by the main indicators: categorization of accommodation facilities (“star rating”), categorization of number of rooms, and legal forms of accommodation facilities is analyzed. The main problems are identified and the positive trends of this process are identified. The main regulatory acts that became the basis of the hotel classification process are listed.*

Keywords: *accommodation facilities, hotels, categories of accommodation facilities, classification, “star rating”, Crimea.*

References

1. Federal'nyj Zakon Rossijskoj Federacii №16-FZ ot 05.02.2018 g. “O vnesenii izmenenij v Federal'nyj Zakon “Ob osnovah turistskoj deyatel'nosti v Rossijskoj Federacii””.
2. Osnovnye pokazateli deyatel'nosti kollektivnyh sredstv razmeshcheniya v period s 2015 po 2017 gg. URL: <https://clck.ru/GHrZn>.
3. Federal'nyj perechen' turistskih ob"ektov. URL: <https://klassifikaciya-turizm.rf>.

Поступила в редакцию 15.11.2019 г.