

ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ СТАНДАРТИЗАЦИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

А.А. Malikov

TRENDS OF STANDARDIZATION DEVELOPMENT IN THE HOTEL INDUSTRY

На сегодняшний день управление гостиничным бизнесом в условиях высокой конкуренции – достаточно сложное мероприятие. Результатом функционирования средства размещения является услуга. Качество гостиничных услуг является определяющим фактором конкурентоспособности гостиничного бизнеса. Управление качеством – один из аспектов общего управления, включающий в себя планирование, контроль, прогноз, проведение мероприятий, обеспечивающих высокое качество продукции (услуг) [2]. Формирование и качество предоставленных гостиничных услуг на территории Российской Федерации регулируется нормативно-правовыми документами.

Услуга – это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению запросов потребителя. Гостиничная услуга формируется коммерческим предприятием (гостиницей) в виде комплекса услуг, основной из них является размещение, остальные услуги могут быть отнесены к дополнительным услугам и сопутствующим. Выделяют следующие особенности гостиничных услуг [1]:

- одновременность процессов производства и потребления;
- неосвязаемость гостиничных услуг;
- невозможность хранить и складировать гостиничный продукт;
- непостоянство качества;
- сезонный характер спроса;
- взаимосвязь гостиничных услуг и цели путешествия;
- зависимость объема продаж гостиничных услуг от ряда факторов (месторасположение

гостиницы, удобства обслуживания, уровень сервиса, имидж гостиницы, цена, ассортимент услуг).

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» [3]. Документ имеет 4 раздела. В 1 разделе «Общие положения» закреплены основные понятия, используемые в гостиничном бизнесе. Необходимо отметить, что выделяют 3 субъекта в гостиничном бизнесе – потребитель (гость), поставщик (гостиница или иное средство размещения), заказчик (компания, занимающиеся корпоративными клиентами). В последней редакции документа появился пункт о том, что предоставление гостиничных услуг осуществляется только при наличии свидетельства о классификации. Во втором разделе «Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах» представлены пункты, о которых необходимо информировать гостя, приезжающего в отель, или предоставить ему запрашиваемую информацию. Третий раздел «Порядок и условия предоставления гостиничных услуг» устанавливает правила для отельеров, какие документы необходимы для заселения в гостиницу, что должно быть отображено в договоре на оказание гостиничных услуг, какие услуги в гостинице должны оказываться бесплатно и как происходит взимание платы с гостя за проживание в гостинице. В четвертом разделе прописана ответственность исполнителя (гостиницы) и потребителя (гостя) за нарушение установленных правил.

2. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями [4]. В данном документе рассматрива-

¹ Генеральный директор отеля «Старт», магистрант АНО ВО «Российский новый университет».

© Маликов А.А., 2016.

ется система классификации объектов туристской индустрии, включая:

- классификацию гостиниц и иных средств размещения;

- классификацию горнолыжных трасс;

- классификацию пляжей.

Оценка классификации гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей проводится аккредитованными агентствами с присвоением следующих категорий:

- для гостиниц предусмотрены следующие категории: без звезд, 1 звезда, 2 звезды, 3 звезды, 4 звезды, 5 звезд;

- для горнолыжных трасс предусмотрены следующие категории: «зеленая» – для начинающих; «синяя» – низкого уровня сложности; «красная» – среднего уровня сложности; «черная» – высокого уровня сложности;

- для пляжей предусмотрены следующие категории: I, II и III. Высшая категория пляжа – I, низшая – III. Информация о соответствующей категории пляжа доводится до потребителей путем вывешивания флага. Цвета флагов: синий флаг – для пляжа I категории; зеленый флаг – для пляжа II категории; желтый флаг – для пляжа III категории.

3. Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 (ред. от 29.06.2015 г.) [5]. Данный документ регулирует туристскую деятельность на территории Российской Федерации. Документ разделен на 9 глав: общие положения, государственное регулирование туристской деятельности, права и обязанности туриста, особенности формирования, продвижения туристского продукта и т.д.

4. Министерством труда и социальной политики Российской Федерации при поддержке отраслевых предприятий был разработан реестр профессиональных стандартов. В разделе «Н» «Гостиницы и рестораны» реестра профессиональных стандартов размещены утвержденные профессиональные стандарты на следующие должности: бухгалтер, внутренний аудитор, официант/бармен, пекарь, руководитель предприятия питания, руководитель/управляющий гостиничного комплекса (сети гостиниц), сомелье/кавист, специалист по противопожарной профилактике [6].

Разработанные профессиональные стандарты отображают уровень необходимых компетенций для каждой должности, который будет проверяться при приеме на работу. Например, в должности руководитель/управляющий гости-

ничного комплекса (сети гостиниц) выделено четыре блока трудовых обязанностей.

1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения, службой питания, службой гостиничного фонда).

2. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами, контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса).

3. Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса (анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса, разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса, управление проектами и изменениями в гостиничном комплексе).

4. Стратегическое управление развитием сети гостиниц (разработка концепции и стратегии развития сети гостиниц; взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу; внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети гостиниц).

На стадии разработки находятся другие профессиональные стандарты для сотрудников гостиничного бизнеса, которые помогут повысить качество предоставляемых гостиничных услуг на территории Российской Федерации. В таблице 1 представлены нормативно-правовые документы, регулирующие гостиничную деятельность на территории Российской Федерации.

Представленные в табл. 1 нормативно-правовые документы – это только часть документов, регулирующих гостиничный бизнес. Недостаток представленных документов заключается в отсутствии возможностей контроля технологического процесса предоставления гостиничных услуг.

Гостиничные предприятия функционируют не только в соответствии с нормативно-правовыми документами, но и в соответствии со стандартами компании, ориентированные на стандарты качества обслуживания.

Стандарты качества обслуживания – это критерии, необходимые для обеспечения результативности системы менеджмента качества. Под стандартами обслуживания подразумевается совокупность процедур и каждодневных операций, выполняемых персоналом и способствующих максимальному удовлетворению посетителей.

Нормативно-правовые документы, регулирующие гостиничную деятельность

Название документа	Основные аспекты документа
Гостиничные услуги	
ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» [7]	<ul style="list-style-type: none"> – Термины (средство размещения, малые средства размещения, гостиница, общежитие, номерной фонд и т.д.); – Виды средств размещения (коллективные, индивидуальные, по месторасположению, по номерному фонду и т.д.); – Общие требования к средствам размещения (прилегающая территория, информационное обеспечение т.д.); – Требования безопасности (санитарно-гигиенические, противоэпидемиологические правила и нормы).
ГОСТ Р 54606-2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования» [8]	<ul style="list-style-type: none"> – Термины (малое средство размещения, малая гостиница, мини-отель, кухня, меблированная комната, гостевые комнаты и т.д.); – Классификация малых средств размещения (малые гостиницы, мини-отели, меблированные комнаты, гостевые комнаты); – Общие требования к малым средствам размещения (требования к площади номера, перечень необходимых вещей в номере и ванной комнате и т.д.); – Требования к услугам, предоставляемым в малых средствах размещения (перечень услуг малого средства размещения, перечень услуг в номере и т.д.); – Требования безопасности (санитарно-гигиенические, противоэпидемиологические правила и нормы).
ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам» [9]	<ul style="list-style-type: none"> – Термины (хостел, хостельер, малобюджетный туризм); – Общие положения (месторасположение хостелов, классификация хостелов); – Общие требования к хостелам (прилегающая территория для хостелов, расположенных в отдельно стоящих зданиях, к зданиям, техническому оборудованию и оснащению помещений хостелов, к информационному обеспечению); – Услуги, предоставляемые в хостелах (основные услуги, дополнительные услуги); – Требования безопасности (санитарно-гигиенические, противоэпидемиологические правила и нормы); – Требования к персоналу .
ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу [10]	<ul style="list-style-type: none"> – Термины (администратор, горничная, старшая горничная, менеджер по бронированию, консьерж, работник службы безопасности, портье); – Классификация обслуживающего персонала средств размещения; – Основные и дополнительные критерии оценки обслуживающего персонала средств размещения; – Общие требования к обслуживающему персоналу (основные требования, дополнительные требования).
ГОСТ Р 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» [11]	<ul style="list-style-type: none"> – Термины (безопасность туризма, источник опасности, травмоопасность, пожароопасность и т.д.); – Общие положения (безопасность туристов, основные факторы, влияющие на безопасность); – Виды источников опасности и риски (природного характера, техногенного характера, социального характера, чрезвычайного характера); – Способы снижения рисков при совершении путешествий; – Меры по обеспечению безопасности туристов; – Требования к туристским организациям по обеспечению безопасности туристов.

Ресторанный бизнес	
ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» [12]	<ul style="list-style-type: none"> – Термины (услуга общественного питания, процесс обслуживания, условия обслуживания); – Виды услуг общественного питания (виды обслуживания, организация досуга, консалтинговые услуги, прочие услуги); – Общие требования к услугам общественного питания; – Требования безопасности услуг питания; – Методы оценки и контроля качества услуг общественного питания (экспертный, социологический).
ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» [13]	<ul style="list-style-type: none"> – Термины (предприятие общественного питания, ресторан, кафе, предприятие быстрого обслуживания, буфет, кафетерий и т.д.); – Классификация предприятий общественного питания; – Общие требования к предприятиям общественного питания;
ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» [14]	<ul style="list-style-type: none"> – Термины (бармен, бариста, буфетчик, директор, метрдотель и т.д.); – Классификация персонала (административный, вспомогательный, производственный, обслуживающий); – Основные и дополнительные критерии оценки персонала предприятий общественного питания; – Общие требования к персоналу предприятий общественного питания.

Таблица 2

Макет гостиничных стандартов качества обслуживания

Оценка качества обслуживания	Соблюдается стандарт обслуживания	Не соблюдается стандарт обслуживания	Нет возможности оценить
Бронирование			
Отвечать на телефон не позже 3 гудка или 10 секунд, а также произнести стандартную фразу приветствия			
Если на звонок не ответили до 3 раз или до 10 секунд, необходимо принести извинения			
Перевод звонка на режим удержания не должен превышать 10 секунд			
Отсутствуют посторонние шумы или помехи			
Сотрудник уточняет имя звонящего гостя			
При бронировании номера сотрудник обязан получить подтверждение по периоду заезда гостя			
Сотрудник должен продавать номера более высоких категорий, выделив их преимущества			
Сотрудник обязан проинформировать гостя о гостиничных услугах, включенных в стоимость проживания			
Сотрудник обязан при бронировании уточнить номер телефона и электронной почты гостя			
Сотрудник должен уточнить предполагаемое время прибытия гостя.			

Сотрудник обязан уточнить у гостя о его личных предпочтениях на период проживания			
Заезд гостя			
Не более 5 минут ожидания процедуры оформления заселения в гостиницу			
На стойке администрации присутствует ручка с логотипом и фирменная рекламная продукция отеля			
Предложить гостю номера для курящих и некурящих			
Сотрудники предлагают оформить получение зарубежной или местной корреспонденции			
Предложить услуги носильщика			
Предложить услуги сопровождения гостя до номера			
Если номер не готов к заселению гостя, гостя просят подождать в лобби и предлагают на выбор напитков			
Униформа должна выглядеть презентабельно: начищенные ботинки, бейдж + значок гостиницы			
Речь сотрудника должна быть понятной, а использование английского (иностранного) языка – ясным и логичным			

В зарубежной практике управления качеством гостиничных услуг существуют стандарты LQA, которые позволяют проверить технологический процесс предоставления всей гостиничной услуги в конкретном предприятии. В российском гостиничном менеджменте аналога данной гостиничной услуги не существует. В табл. 2 представлен макет оценки качества обслуживания.

Литература

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2014. – С. 36–39.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н.Ю. Арбузова. – 3-е изд., испр. – М. : Академия, 2012. – С. 163.
3. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292 (дата обращения: 22.04.16).
4. «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями». Электрон-

ный фонд правовой и нормативно-технической документации. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/420209944> (дата обращения: 28.04.2016).

5. Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 (ред. от 29.06.2015 г.). – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ от 03.03.16.

6. Профессиональный стандарт. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса (сети гостиниц). – URL: <http://profstandart.rosmintrud.ru/web/ps1405654> (дата обращения: 04.03.16).

7. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200114767> (дата обращения: 28.04.2016).

8. ГОСТ Р 54606-2011. «Услуги малых средств размещения. Общие требования». Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-54606-2011> (дата обращения: 28.04.2016).

9. ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам». Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200113783> (дата обращения: 28.04.2016).

10. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств раз-

мещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200095096> (дата обращения: 28.04.2016).

11. ГОСТ Р 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов». Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200110997> (дата обращения: 28.04.2016).

12. ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования». Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200103455> (дата обращения: 28.04.2016).

13. ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования». Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200107325> (дата обращения: 28.04.2016).

14. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу». Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200107327> (дата обращения: 28.04.2016).

234