

ТЕМА 7. ДОБРОВОЛЬНОЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ
СООТВЕТСТВИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ
СФЕРЫ ТУРИЗМА



РАССМОТРИМ:



- 1. Системы классификации гостиниц и иных средств размещения;
- 2. Добровольная сертификация услуг туризма, средств размещения, общественного питания;
- 3. Оценка соответствия организаций туризма

1. СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ.



Система классификации гостиниц и других средств размещения одобрена распоряжением Правительства РФ от 15 июля 2005 г. «1004-ри утверждена приказом по Ростуризму 21 июля 2005 г. № 86.

Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"



- **Классификация гостиниц и других средств размещения осуществляется на добровольной основе. Размещена в свободном доступе на официальном сайте Ростуризма www.russiatourism.ru**
 - Система предусматривает **проведение оценки соответствия гостиниц и других средств размещения** установленным требованиям по ассортименту и качеству предоставляемых услуг и их аттестацию на категорию.
 - Система классификации распространяется на гостиницы и другие средства размещения, находящиеся на территории РФ, устанавливает основные требования к средствам размещения различных категорий; к деятельности участников; к номерам различных категорий; к экспертам и порядку их аттестации; требования к органу по классификации.
- Оценка соответствия гостиниц и других средств размещения установленным требованиям проводится **органами по классификации гостиниц и других средств размещения, а аттестация на категорию осуществляется Центральным органом Системы (ЦОС) - организацией, уполномоченной Ростуризмом.**

ОСНОВНЫМИ ЦЕЛЯМИ СИСТЕМЫ КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ ЯВЛЯЮТСЯ:



1. –**обеспечение соблюдения современных стандартов обслуживания** и стабильности качества предоставляемых в гостиницах и других средствах размещения услуг;
2. –**гармонизация критериев классификации** гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации с рекомендациями Всемирной туристской организации (ЮНВТО) и существующей зарубежной практикой;
3. –**дифференциация гостиниц** и других средств размещения в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг;
4. –**оказание помощи потребителю в компетентном выборе гостиницы** и другого средства размещения;
5. –**обеспечение потребителя достоверной информацией** о том, что категория гостиницы и другого средства размещения подтверждена результатами классификации и соответствует критериям, установленным в нормативных документах, принятых в Системе;
6. –**повышение конкурентоспособности гостиниц** и других средств размещения;
7. –**содействие увеличению туристского потока и доходов от въездного и внутреннего туризма** за счет укрепления доверия российских и иностранных потребителей к объективности оценки предоставляемых гостиниц и других средств размещения.

Основными требованиями Системы классификации гостиниц являются:



- –требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий;
- –требования к деятельности участников Системы;
- –требования к номерам различных категорий;
- –требования к экспертам Системы и порядок их аттестации;
- –требования к органу по классификации.

ОРГАНИЗАЦИОННУЮ СТРУКТУРУ СИСТЕМЫ КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ ОБРАЗУЮТ:



1. Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма;
2. ЦОС - Центральный орган Системы - организация, уполномоченная на осуществление работ по проведению оценки состояния пляжей;
утверждает решения Комиссии
3. Аттестационная комиссия;
4. Комиссия по апелляциям;
5. Органы по классификации средств размещения;
6. Заявители - юридические лица или индивидуальные предприниматели, обратившиеся с заявкой на проведение классификации гостиницы и другого средства размещения.

КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ ПРОВОДИТСЯ В ТРИ ЭТАПА:

1 этап - экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения категории;

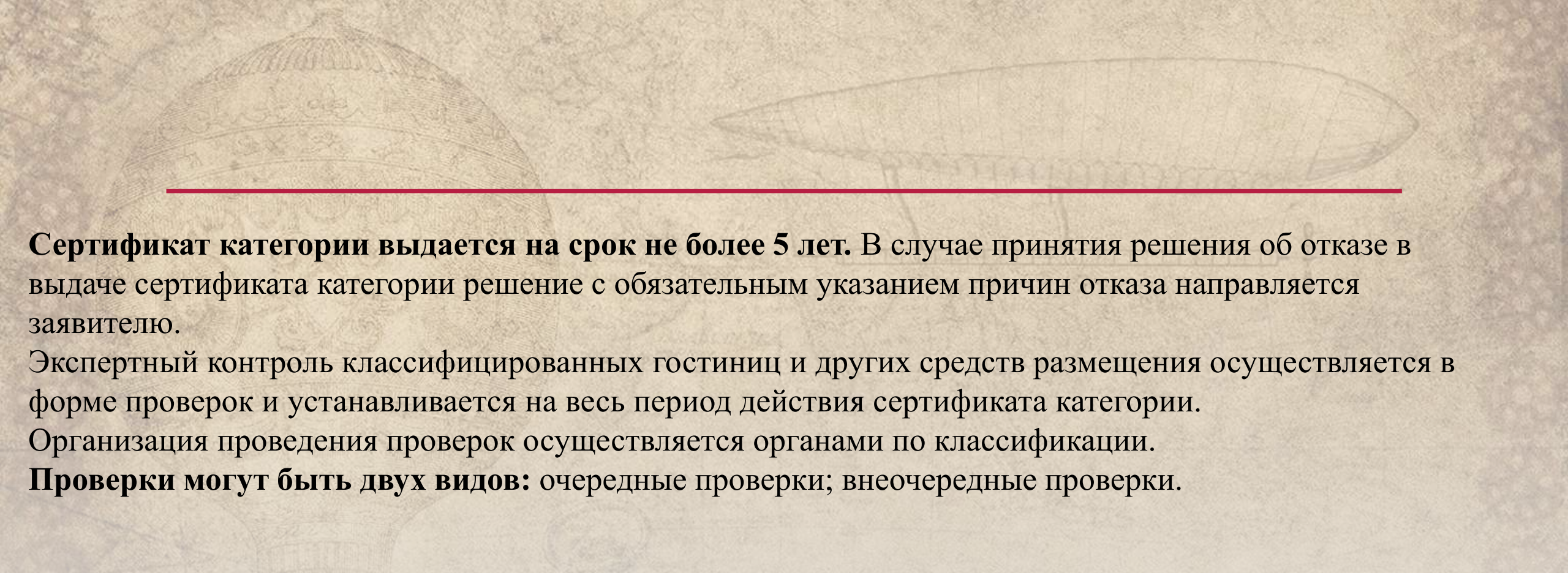
2 этап - аттестация гостиницы и другого средства размещения;

3 этап - экспертный контроль классифицированных гостиниц и других средств размещения.

При подтверждении категории средству размещения выдается **сертификат категории**.

Знак национальной системы классификации-металлическая табличка, на которой написано «Государственная система классификации», изображены «звезды», указан орган исполнительной власти в сфере туризма. Эта табличка крепится на фасаде здания.

Информация о средствах размещения, которые подтвердили свой уровень, размещается на **официальном сайте (www.russiatourism.ru) Федерального агентства по туризму**. Информация включается в официальные федеральные, региональные справочники, каталоги. Ростуризм заказывает диски с презентацией гостиниц, которые получили «звезды» для распространения на международных выставках.



Сертификат категории выдается на срок не более 5 лет. В случае принятия решения об отказе в выдаче сертификата категории решение с обязательным указанием причин отказа направляется заявителю.


Экспертный контроль классифицированных гостиниц и других средств размещения осуществляется в форме проверок и устанавливается на весь период действия сертификата категории.

Организация проведения проверок осуществляется органами по классификации.

Проверки могут быть двух видов: очередные проверки; внеочередные проверки.


Другой системой классификации средств размещения является система, регламентированная стандартом саморегулируемой организации - Ст ОО РАСТ 02-04«Гостиничный стандарт РАСТ. Основные положения».

Эта система разработана в противовес Государственной системы классификации гостиниц (2003 г.).





Стандарт устанавливает:

1. классификационные группы средств размещения по материально-техническому обеспечению, номенклатуре услуг и качеству в целях их последующей классификации и категоризации;
 2. критерии и порядок оценки средств размещения по качеству и присвоение обобщенного классификационного индекса (ОКИ).
- 

СТАНДАРТОМ ПРЕДУСМОТРЕНА ДВОЙНАЯ КЛАССИФИКАЦИЯ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ:

1. по категориям на соответствие нормам материально-технического обеспечения (звезды);

2. по классам качества обслуживания:

Т – туристский класс;

С – стандартный;

П – первый;

В – высший;

Л – люкс.

Гостиницам и другим средствам размещения, обладающим характеристиками, значительно превосходящими характеристики, установленные для соответствующих категорий и классов, может быть присвоен дополнительный индекс «+» (плюс).

Стандартом предусмотрены **требования к персоналу**, касающиеся наличия письменных стандартов и инструкций, квалификации, специальной подготовки персонала, знания персоналом иностранных языков, соблюдения санитарных требований и правил, соблюдения высокой культуры поведения, медицинских требований и требований внешнего вида.

2. ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ ТУРИЗМА, СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ, ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.

**Добровольная сертификация услуг в Системе ГОСТ Р осуществляется согласно ГОСТ Р 54659-2011
Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ) РАЗРАБОТАН Открытым
акционерным обществом "Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации" (ОАО
"ВНИИС")**

- **Общий комплекс документов, на которых базируется добровольная сертификация услуг в РФ,**

включает:

- федеральные законы, постановления, приказы, письма, относящиеся ко всем видам услуг;
- постановления и приказы Правительства РФ, письма, относящиеся к определенным видам услуг;
- национальные стандарты и нормативные документы по стандартизации;
- международные и межгосударственные стандарты и другие нормативные документы;
- действующие общесистемные виды документов в области сертификации услуг, относящиеся ко всем видам услуг;
- национальные стандарты, распространяющиеся на определенный вид услуг;
- отраслевые стандарты и другие отраслевые документы;
- санитарно-эпидемиологические правила и нормы;
- строительные нормы и правила.

СПИСОК ДОКУМЕНТОВ, ПРЕДСТАВЛЯЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО СЕРТИФИКАЦИИ:

- копии Уставных документов и свидетельств о государственной регистрации фирмы и постановке на учет в ГНИ;
- копии документов по аренде помещений под предприятие, оказывающее услуги или на право собственности или другие заменяющие их документы;
- перечень (ассортимент) оказываемых услуг;
- количество персонала по штатному расписанию, в т.ч. по группам, с указанием должности, образования, стажа работы;
- заключение о соответствии предприятия требованиям пожарной безопасности;
- договоры по проведению работ по дезинсекции и дератизации, по вывозу мусора, по обслуживанию и ремонту оборудования;
- метрологическое обеспечение процесса оказания услуг;
- лицензия на деятельность (если предусмотрено законодательством);
- договоры на обслуживание и ремонт оборудования. Необходимый перечень документов уточняется в зависимости от вида услуг (лицензии, протоколы испытаний и др.).

Постановлением Правительства РФ от 29 апреля 2002г. №287 туристские и экскурсионные услуги были исключены из перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации.



Следовательно, сертификация туристских и экскурсионных услуг в настоящее время осуществляется на добровольной основе.

- *В перечень сертифицируемых туристских услуг могут быть включены:*
- *услуги туроператора по организации внутреннего туризма;*
- *услуги туроператора по организации выездного туризма;*
- *услуги туроператора по организации въездного туризма;*
- *услуги турагента;*
- *организация экскурсий.*
- Нормативным документом, на соответствие требованиям которого проводится сертификация названных услуг, является

ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования», соответствующие пункты и подпункты раздела 5 этого стандарта и Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта"

В ПЕРЕЧЕНЬ СЕРТИФИЦИРУЕМЫХ УСЛУГ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ ВКЛЮЧЕНЫ:

- услуги гостиниц;
- услуги мотелей;
- услуги клубов с проживанием;
- услуги меблированных комнат;
- услуги общежитий;
- услуги лагерей труда и отдыха;
- услуги туристских приютов,
- стоянок и др.;
- услуги туристских спортивных баз, баз отдыха;
- услуги домов охотника;
- услуги конгресс-центров;
- услуги общественных средств транспорта;
- услуги кемпингов;
- услуги по проживанию в санаториях и профилакториях;
- услуги по проживанию в домах отдыха и пансионатах.



Нормативным документом, на соответствие требованиям которого проводится сертификация указанных услуг, является ГОСТ Р 51185-08 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования», соответствующие пункты и подпункты разделов 5-8 этого стандарта.

АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ В ТУРИЗМЕ. СИСТЕМЫ КЛАССИФИКАЦИИ, УТВЕРЖДЕННЫЕ РОСТУРИЗМОМ:

- 1. Система классификации гостиниц и других средств размещения - утверждена приказом Ростуризма от 21-07.2005 № 86.
- 2. Система сертификации пляжей – утверждена приказом Ростуризма от 05.09.2006 г. № 119.
- 3. Система классификации горнолыжных трасс – утверждена приказом Ростуризма от 14.11.2006 № 145.
- 4. Система добровольной сертификации стадионов (одобрена Минспорттуризмом России).
- 5. Системы сертификации, зарегистрированные Ростехрегулированием:
- 6. Система добровольной сертификации услуг по санаторнокурортному лечению РОСС RU.0213.04ЛК00 от 24.05.2005 (Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения и социального развития);
- 7. Региональная система добровольной сертификации услуг организаций санаторно-курортного комплекса Краснодарского края РОСС RU. Л471.04КУ01 от 30.09.2004 (Департамент развития курортной сферы и туризма Краснодарского края);

-
- 8. ·Система добровольной сертификации санаторно-оздоровительных услуг РОСС RU.ГО13.04УИ00 т 14.02.2000 (ФГУП «Стандартинформ»);
 - 9. ·Система добровольной сертификации услуг центров отдыха и туристско-рекреационных центров РОСС RU.Б468.04ЦУ00 от 17.12.2007 (Одинцовская ТПП);
 - 10. ·Система добровольной сертификации услуг гостиниц РОСС RU.Г044.04УЖ00 от 18.12. 2001 (ФГУП «Стандартин форм»);
 - 11. ·Система добровольной сертификации спортивных сооружений, продукции и услуг (спортивных объектов) ««SOEX - СПОРТ» от 07.12. 2007 г. № РОСС RU.И465.04ФУ00.

3. ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ ТУРИЗМА

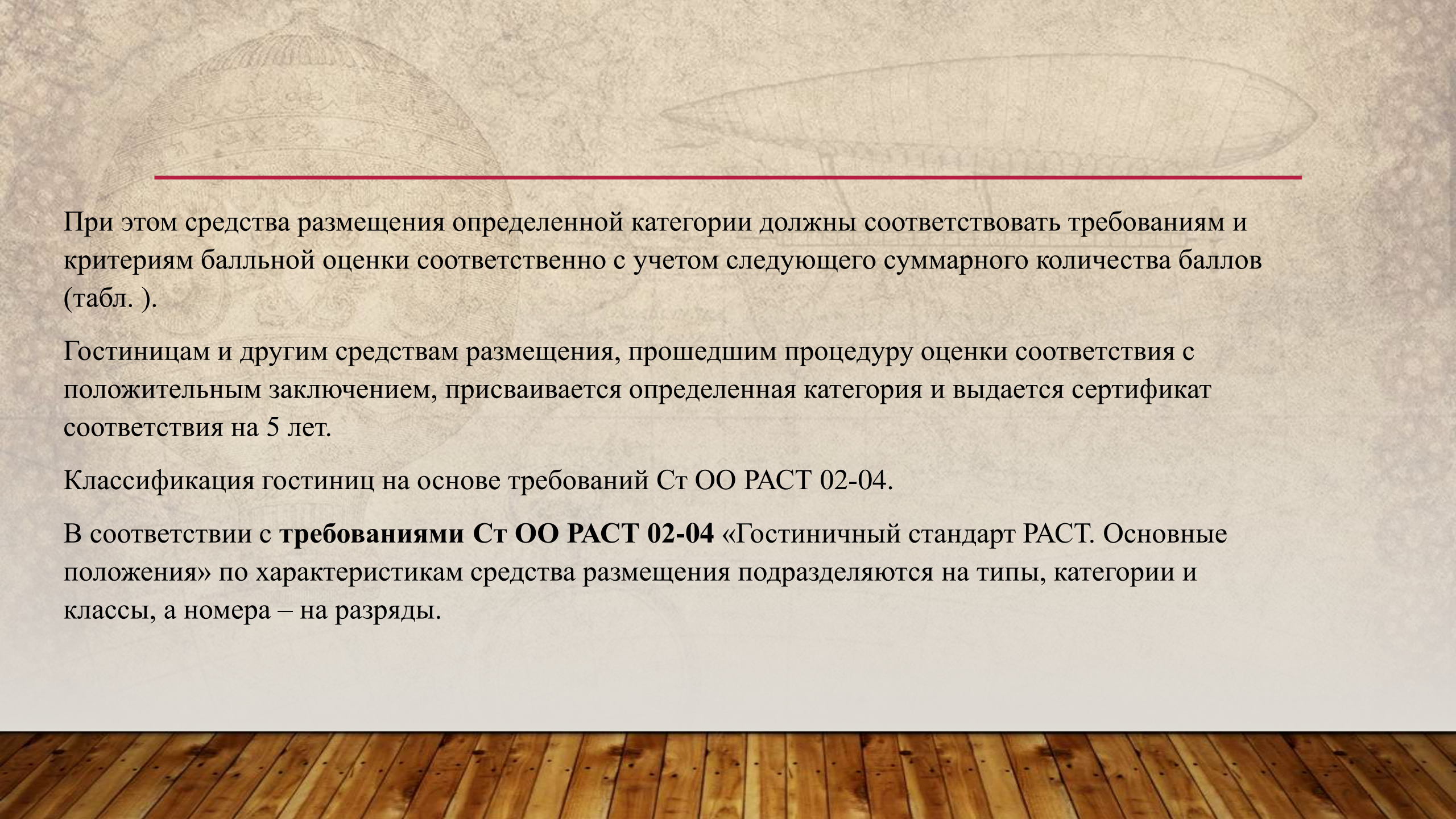
Объектами сертификации в области туризма могут быть организации, услуги, системы качества, персонал, рабочие места и т.д.

Не существует нормативного документа по сертификации основных организаций в туризме – туроператоров и турагентов.

Можно оценить соответствие гостиниц и других средств размещения и предприятий общественного питания.

Методика оценки соответствия гостиниц и других средств размещения. Оценка соответствия средств размещения одной из категорий проводится в три этапа:

- 1. предварительная оценка соответствия средств размещения требованиям. По результатам предварительной оценки составляют протокол соответствия средства размещения одной из категорий;
- 2. считается балльная оценка средства размещения по критериям. По результатам балльной оценки составляют протокол и указывают суммарное количество баллов.
- 3. на основании вышеуказанных протоколов проводят окончательную оценку соответствия средств размещения определенной категории.



При этом средства размещения определенной категории должны соответствовать требованиям и критериям балльной оценки соответственно с учетом следующего суммарного количества баллов (табл.).

Гостиницам и другим средствам размещения, прошедшим процедуру оценки соответствия с положительным заключением, присваивается определенная категория и выдается сертификат соответствия на 5 лет.

Классификация гостиниц на основе требований Ст ОО РАСТ 02-04.

В соответствии с **требованиями Ст ОО РАСТ 02-04** «Гостиничный стандарт РАСТ. Основные положения» по характеристикам средства размещения подразделяются на типы, категории и классы, а номера – на разряды.

КРИТЕРИИ БАЛЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ГОСТИНИЦЫ, МОТЕЛИ И ПРОЧИЕ С КОЛИЧЕСТВОМ НОМЕРОВ БОЛЕЕ 50

Для категории	Пять звезд	120 баллов
	Четыре звезды	100 баллов
	Три звезды	80 баллов
	Две звезды	50 баллов
	Одна звезда	20 баллов

Гостиницы, мотели и прочие с количеством номеров менее 50

Для категории	Пять звезд	70 баллов
	Четыре звезды	60 баллов
	Три звезды	45 баллов
	Две звезды	35 баллов
	Одна звезда	18 баллов

Дома отдыха, пансионаты и аналогичные средства размещения

Для категории	Пять звезд	135 баллов
	Четыре звезды	115 баллов
	Три звезды	95 баллов
	Две звезды	60 баллов

По типу средства размещения **разделяются на категориальные некатегориальные.**

К **категориальным** относят гостиницы, в том числе и гостиницы в составе многофункциональных комплексов, придорожные гостиницы и мотели, гостиницы квартирного типа (апарт-отели), гостиницы с оказанием лечебно-оздоровительных услуг (spa-отели), дома отдыха.

К **некатегориальным** – молодежные гостиницы, мебелированные комнаты, пансионаты, общежития, туристские, спортивные базы и базы отдыха.

Гостиницы подразделяются на **пять категорий мотели, придорожные гостиницы и парт-отели – на четыре.**

Категории обозначаются символом «*» (звезда). Количество звезд увеличивается с повышением уровня их материально-технического обеспечения и номенклатуры услуг.

По благоустройству и комфорту номеров и общественных помещений и качеству предлагаемых клиентам услуг средства размещения подразделяются на пять классов:

- класс «Л» - «люкс»;
- класс «В» - «высший»;
- класс «П» - «первый»;
- класс «С» - «стандарт»;
- класс «Т» - «туристский».

КЛАССИФИКАЦИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.

В соответствии с требованиями ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания» предприятию может быть присвоен определенный **тип** (ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная, предприятие быстрого обслуживания, буфет, кафетерий, кофейня, магазин кулинарии), а также **класс** (люкс, высший, первый) для ресторанов и баров.

Тип предприятия общественного питания определяется его технической оснащённостью, ассортиментом реализуемой продукции, характерными особенностями и качеством обслуживания, квалификацией персонала.

Класс предприятия общественного питания определяется уровнем обслуживания и номенклатурой предоставляемых услуг.