

ОТДЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

А. В. Тихомирова,

кандидат юридических наук, доцент кафедры предпринимательского и коммерческого права, Южно-Уральский государственный университет

Исследуются проблемные вопросы качества гостиничных услуг в зависимости от ассортимента услуг, процедуры их добровольной сертификации, анализируются отдельные положения действующей системы классификации гостиниц и других средств размещения. Даны предложения по совершенствованию механизма правового регулирования таких услуг.

Ключевые слова: *гостиничные услуги, качество гостиничных услуг, классификация гостиниц, добровольная сертификация.*

Рынок гостиничных услуг в России на подъеме – страна вступила в ВТО и готовится к проведению международных спортивных соревнований. Количество гостиниц и других средств размещения неуклонно растет, а вместе с ним растут требования к качеству гостиничных услуг¹ как совокупности свойств и характерных особенностей таких услуг, усиливающих чувство удовлетворения туриста, находящегося вне места проживания.

Действующий закон о техническом регулировании² вывел определение и контроль качества услуг из сферы государственного регулирования и контроля и определил одним из уровней признания гостиничных услуг и достоверной оценки их качества сертификацию³. Именно сертификация гарантирует, что гостиничная услуга отвечает определенным требованиям и имеет заданное качество, позволяет на практике повысить конкурентоспособность гостиницы и является признанным в мире способом независимого подтверждения соответствия услуг установленным требованиям.

В России законодатель неоднократно⁴ предпринимал попытку решить проблему качества гостиничных услуг посредством классификации гостиниц в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг⁵, которая осуществляется на основании оценки соответствия объекта категории, установленной в системе классификации. В процессе проведения классификации проверяются характеристики объекта, позволяющие оценить его соответствие одной из категорий на основе требований (материальных и нематериальных), установленных в системе классифика-

ции гостиниц. По результатам классификации гостиницам и другим средствам размещения выдается свидетельство о присвоении категории, они получают право на применение знака категории, а также использование «звезд» в целях информирования потребителей и при проведении рекламной кампании.

В настоящее время гостиницы стали активно проходить процедуру добровольной сертификации.

Наличие «звезд» позволяет гостиницам и другим средствам размещения относить в бухгалтерском учете расходы на улучшение инфраструктуры, выполнение новых требований к применению звезд, повышение квалификации персонала к расходам, связанным с основной деятельностью (оказанием гостиничных услуг). Так, в зависимости от направления затраты учитываются либо как капитальные расходы (если связаны с улучшением инфраструктуры и недвижимости) – выбирается объект, в стоимости которого будут накапливаться затраты с целью последующего списания через амортизационные отчисления, либо как текущие – выбирается счет учета затрат, тогда расходы гостиницы на повышение квалификации⁶, «приведение в порядок» звезд и другие можно отнести к управленческим.

С позиции налогового права расходы на проведение сертификации, равно как и на подтверждение присвоенной категории, можно считать прочими, связанными с производством и (или) реализацией (пп. 2 п. 1 ст. 264 НК РФ). Статья 21 закона о техническом регулировании относит добровольное подтверждение соответствия национальным стандар-

там (в частности, классификации объектов туристической индустрии) к одной из форм сертификации в РФ. Следовательно, затраты на присвоение категории объекту туристической индустрии учитываются как косвенные расходы, связанные с сертификацией услуг. И то, что сертификация проводится добровольно, не имеет значения при наличии нормы НК РФ, а гостиницам и другим средствам размещения, расположенным на территории города-курорта Сочи, обязательность проведения классификации⁷, на наш взгляд, позволит учесть и расходы, имеющие весьма «косвенное» отношение к сертификации объектов туристической индустрии.

Практики гостиничного бизнеса⁸ отмечают, что получить банковские кредиты классифицированной гостинице проще. Заметим, что к размещению заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд допускаются только официально подтвердившие свой статус объекты. Подтолкнуть гостиницу к участию в добровольной сертификации может и конкуренция на рынке гостиничных услуг, потребитель-турист, который при выборе места размещения желает заранее знать, какого качества услуга ему будет предоставлена. Таким образом, на рынке гостиничных услуг на первое место при определении качества предоставляемых услуг должен выйти договор на оказание таких услуг. Но, заключая договор, турист практически лишен возможности диктовать требования к качеству приобретаемых гостиничных услуг. Поэтому так необходимы определенные гарантии ассортимента и качества предоставляемых гостиничных услуг, которые в свою очередь обеспечиваются системой добровольной классификации гостиниц.

Действующая система классификации имеет множество слабых мест. Во-первых, полное отсутствие требований пожарной и технической безопасности. Ряд гостиниц, уже прошедших классификацию, не обеспечивает безопасности жизни и здоровья постояльцев: занавески в номерах висят красивые, но коридоры узкие – в случае пожара или другого чрезвычайного происшествия не позволят людям покинуть здание; разная высота ступенек на лестнице; балконы в номерах с низкими перилами; требования к прилегающей территории минимальны и давно устарели и т.д. Действующая система классификации эти вопросы не затрагивает, их регулирует Технический регламент о безопасности зданий и со-

оружений⁹. Характеристики безопасности здания или сооружения гостиницы включают в себя количественные и качественные показатели свойств строительных конструкций, основания, материалов, элементов сетей инженерно-технического обеспечения и систем инженерно-технического обеспечения, посредством соблюдения которых обеспечивается соответствие здания или сооружения требованиям безопасности. Требования безопасности распространяются не только на сами здания, сооружения, строительные конструкции, из которых гостиницы и иные средства размещения состоят, сети и системы инженерно-технического обеспечения, но и на связанные со зданиями и сооружениями процессы проектирования (включая изыскания), строительства, монтажа, наладки, эксплуатации и утилизации (сноса).

Во-вторых, решение о присуждении отелю того или иного «звездного статуса» отдано многочисленным аккредитованным организациям – только в Москве (на ноябрь 2012 года) их зарегистрировано восемь. В связи с этим предлагаем создать единый контролирующий орган, который не только бы делегировал свои полномочия уполномоченному субъекту, но и в случае возникновения спора переходил к прямому принятию решений.

В-третьих, система классификации гостиниц и других средств размещения 2011 года не соответствует требованиям времени. Так, в число обязательных требований Международного олимпийского комитета, инспектирующего строительство гостиниц в Сочи, давно входят ip-телефония и ip-телевидение, а современная система классификации предъявляет требование «телефонная будка под акустическим колпаком в холле отеля» или «телевизор с кабельным или спутниковым каналом для внутреннего показа фильмов или аренда DVD-проигрывателя, DVD-дисков».

На наш взгляд, применение каждой российской гостиницей профессиональных¹⁰ корпоративных стандартов, устанавливающих соответствующие требования к основным работникам сферы индустрии туризма, и стандартов на каждую услугу из ассортимента (комплекса) оказываемых в гостинице услуг обеспечит соответствие общим требованиям качества гостиничных услуг. Корпоративные профессиональные стандарты являются локальными нормативными документами, они отражают минимально необходимые требования к профессиональному уровню работников

гостиниц с учетом обеспечения качества и производительности выполняемых работ (п. 1 Квалификационных требований к основным должностям туристской индустрии). В них излагаются должностные обязанности работников гостиниц, а также устанавливаются требования к подбору, расстановке и использованию кадров, повышению их профессионального уровня.

Посредством корпоративных профессиональных стандартов осуществляются планирование и организация профессионального роста работников гостиниц, подготовка и повышение их квалификации соответственно развитию требований к качеству и продуктивности гостиничных услуг в Российской Федерации и в мире. В данных стандартах¹¹ для решения каждой конкретной должностной задачи должны устанавливаться конкретный набор основных навыков, представляющих собой доведенное до автоматизма умение достигать поставленной цели, а также перечень необходимых основных знаний, отражающих содержание программ обучения работников в соответствующей профессиональной области индустрии туризма.

На практике такие стандарты позволяют достичь единообразия в подходах к гостиничному обслуживанию туриста, а также способствуют эффективному управлению гостиницей. Но излишняя стандартизация может привести к серьезным дефектам обслуживания туриста, поскольку стандарт обязывает обслуживающий персонал принимать шаблонные, определенные решения. В связи с этим следует прийти к выводу, что все корпоративные стандарты должны периодически пересматриваться.

Решить же проблему правового обеспечения оценки качества гостиничных услуг в целом поможет формализация этих услуг, т.е. выявление границ и четких критериев их качества. Для этого потребуются принятие Национального стандарта «Гостиницы. Классификация гостиниц. Гостиничные услуги», что позволит гарантировать всем потребителям равные права и возможности получения гостиничных услуг в Российской Федерации вне зависимости от места нахождения гостиницы.

¹¹ Качество гостиничных услуг – это соответствие свойств услуг, условий их оказания требованиям, установленным нормативными актами, договорами, определяющее их способность удовлетворить материальные и

социально-культурные потребности туриста, находящегося вне места постоянного проживания. См.: Тихомирова А. В. Оказание гостиничных услуг по российскому гражданскому праву: учебное пособие / под ред. В. В. Кваниной. М., 2011. С. 60.

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

³ Сертификация – это форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров.

⁴ См., например: Положение об отнесении гостиниц к разрядам и номерам в гостиницах к категориям, утв. Госкомцен СССР от 2 марта 1979 г. № 154 // СПС «КонсультантПлюс»; Нормативы оснащения коммунальных гостиниц РСФСР мебелью и инвентарем, утв. Приказом Минжилкомхоза РСФСР от 23 июня 1980 г. № 377 // СПС «КонсультантПлюс»; Положение о отнесении гостиниц к разрядам и номерам в гостиницах к категориям, утв. Госкомцен СССР от 27 декабря 1983 г. № 1070 // СПС «КонсультантПлюс»; Система сертификации. Правила сертификации туристских услуг и услуг гостиниц, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 14 октября 1994 г. № 18 // СПС «КонсультантПлюс»; Постановление Госстандарта РФ «О создании и государственной регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию» от 26 сентября 2001 г. № 82 // Вестник Госстандарта. 2001. № 11; Приказ Федерального Агентства по туризму «Система классификации гостиниц и других средств размещения» от 21 июля 2005 г. № 86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2005. № 38; Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи» от 25 января 2011 г. № 35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2011. № 14.

⁵ Основными целями классификации гостиниц и иных средств размещения являются:

- обеспечение качества туристских услуг, соответствующего требованиям систем классификации, разработанным в соответствии с международными стандартами, рекомендациями Всемирной туристской организации при Организации Объединенных Наций (ЮНВТО) и существующей зарубежной практикой;
- предоставление потребителям необходимой и достоверной информации, обеспечивающей компетентный выбор, о соответствии объекта туристской индустрии категории, предусмотренной в системах классификации;
- повышение конкурентоспособности туристских услуг и привлекательности объектов туристской индустрии, направленных на увеличение туристского потока и рост доходов от въездного и внутреннего туризма;
- укрепление доверия российских и иностранных потребителей к объективности оценки категории объектов туристской индустрии и качества туристских услуг.

⁶ Действующей системой классификации к сотрудникам разных должностей предъявляются различные требования, но в целом уровень квалификации персонала гостиницы существенно выше, чем по документам-предшественникам. В связи с этим у владельцев сертифицированных гостиниц и отелей не исключены расхо-

ды, связанные с подготовкой и переподготовкой кадров и осуществляемые в интересах сертификации средства размещения.

⁷ См.: Ст. 8.1 Федерального закона «Об организации и о проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи, развитии города Сочи как горноклиматического курорта и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 1 декабря 2007 г. № 310-ФЗ // СЗ РФ. 2007. № 49. Ст. 6071; ст. 14.39 Кодекса РФ об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ // СЗ РФ. 2002. № 1. Ч. I. Ст. 1.

⁸ См.: Материалы конференции «Совершенствование системы и порядка классификации, утвержденного приказом Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25 января 2011 г. № 35». URL: <http://gatanews.ru>.

⁹ Федеральный закон «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ // СЗ РФ. 2010. № 1. Ст. 5. Закон устанавливает минимально необходимые требования к зданиям и сооружениям (в том числе к входящим в их состав сетям инженерно-технического обеспечения и системам инженерно-технического обеспечения), а также к связанным со зданиями и с сооружениями процессам проектирования (включая изыскания), строительства, монтажа, наладки, эксплуатации и утилизации (сноса), в том числе требования: механической безопасности; пожарной безопасности; безопасности при опасных природных процессах и явлениях и (или) техногенных воздействиях; безопасных для здоровья человека условий проживания и пребывания в зданиях и сооружениях; безопасности для пользователей зданиями и сооружениями; доступности зданий и сооружений для инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения; энергетической эффективности зданий и

сооружений; безопасного уровня воздействия зданий и сооружений на окружающую среду. См.: п.п. 3.1 и 3.2

Приказа Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии «Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53778-2010 «Здания и сооружения. Правила обследования и мониторинга технического состояния» от 25 марта 2010 г. № 37-ст. М.: Официальное издание Стандартиформ, 2010; п. 3.4 Приказа Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии «Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 22.1.12-2005 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Структурированная система мониторинга и управления инженерными системами зданий и сооружений. Общие требования» от 28 марта 2005 г. № 65-ст. М.: Официальное издание Стандартиформ, 2005.

¹⁰ Профессиональные стандарты к основным должностям работников туристской индустрии предназначены для решения вопросов, связанных с обеспечением эффективной системы управления персоналом и качеством труда, регулированием трудовых отношений в организациях независимо от форм собственности и организационно-правовых форм деятельности. См.: Постановление Минтруда РФ «О Квалификационных требованиях (профессиональных стандартах) к основным должностям работников туристской индустрии» от 17 мая 1999 г. № 8 (утратило силу). Текст постановления официально опубликован не был // СПС «ГАРАНТ».

¹¹ Директор по маркетингу Azimut Hotels Company отмечает, что классификация вряд ли даст возможность потребителю сделать адекватный выбор. Большинство крупных гостиниц предпочитает акцентировать внимание на поддержании собственных стандартов, что и дает туристу уверенность в том, что уровень обслуживания будет соответствовать ожиданиям. См.: Добровольская А. Звезды, равняйся! Гостиницы будут классифицировать по единому стандарту // Российская бизнес-газета. 2010. № 756 (26).

Статья поступила в редакцию 19 апреля 2013 г.