

Расулова Н.К.

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ УЛУЧШЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ В КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ

N.K. Rasulova

MAIN DIRECTIONS FOR IMPROVING THE GOVERNMENT REGULATION OF THE HOTEL INDUSTRY IN THE KYRGYZ REPUBLIC

УДК: 640.241:338(575.2)

В статье предлагаются основные направления улучшения государственного регулирования гостиничной индустрии согласно положения о Единой государственной системы классификации коллективных средств размещения в Кыргызской Республике.

The article offers guidelines to improve state regulation of the hospitality industry, in accordance with the provisions of the Unified classification systems of collective accommodation facilities in Kyrgyz Republic.

В каждом государстве формируются свои типы гостиничных предприятий, учитывающие национальные особенности, особенности географического положения, климатические условия, ряд других факторов и, самое главное, особенности сложившегося спроса. При этом в системе классификации гостиничных предприятий различают следующие основные критерии: уровень комфорта; характеристика номерного фонда; функциональная характеристика предприятия; географическое расположение предприятия; характер деятельности предприятия в течение года (сезонность); наличием системы общественного питания; длительность пребывания; уровень цен и др.

Следует отметить, что в мировой системе сертификации и аттестации гостиничных предприятий и средств размещения, уровень комфорта, считается наиболее важным и заметным критерием, который позволяет присвоить тот или иной класс обслуживания производителю гостиничного продукта. Качество гостиничных услуг напрямую связано с классификацией гостиниц по уровню комфорта.

Хотелось бы заметить, что сама оценка степени или уровня комфорта представляет собой обобщенный, комплексный критерий, который включает:

- Количество и площадь номеров, соотношение между номерами с разными видами услуг и коммунальных удобств в номерах (одноместных или многокомнатных номеров, апартаментов, и т.д.);
- Состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.д.;
- Состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей к гостинице территории;
- Информационное обеспечение;
- Техническое оснащение (наличие различных средств связи, телевизоров, холодильников, минибаров, мини-сейфов, Интернет и т.д.);
- обеспечение возможности предоставления ряда дополнительных услуг.

Вышеперечисленные параметры учитываются практически во всех мировых системах класси-

кации средств размещения. Также существует ряд требований, предъявляемых к персоналу и его подготовке: образованию, квалификации, знанию языков, внешнему виду и поведению.

Таким образом, для определения уровня комфорта в разных странах используются различные системы классификации гостиниц. Во многих европейских странах, а также в Китае и Египте, России и в СНГ применяется звездная система классификации гостиниц.

Как правило, клиентами 1-звездных гостиниц бывают в основном самостоятельные туристы. Туристические компании стараются не предлагать для размещения отели такого класса. Обычно они располагаются вдали от центра города, но бывают и не далеко от него. Зачастую, это небольшой отель на несколько номеров. Питание в таких отелях обычно не предоставляется.

2-Звездные гостиницы предлагают туристу только постель и завтрак, и соответственно турфирмы их предлагают своим клиентам. Уровень двух звезд подразумевает наличие удобств или душа и телевизора.

3-Звездные гостиницы являются самыми распространенными во всем мире и пользуется такими гостиницами большинство путешествующих. Номера таких гостиниц оборудованы всеми удобствами (телефон, телевизор, минибар). В различных странах мира гостиничный сервис может заметно отличаться.

4-Звездные гостиницы отличаются повышенным уровнем комфортности, удачным месторасположением и высоким уровнем сервиса. В основном они расположены в центре города. Как правило, в таких гостиницах предоставляется возможность бесплатно получать множество дополнительных услуг в виде неограниченного посещения тренажерного зала, бассейнов и др. Номер в 4-звездной гостинице напоминает обычную жилую комнату с набором стандартной бытовой техникой.

Гостиница имеющая пять звезд имеет самый высокий уровень комфорта. В ее инфраструктуре, как правило, два и более ресторанов, баров, магазины, парикмахерские и косметические кабинеты, химчистка и прачечные, фитнес - центры и бассейны, бизнес - центры, ночной клуб т. е. практически вся инфраструктура. В ванной комнате гостиничного номера гостям предложен набор необходимых косметических средств, тапочки перед кроватью, минибар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт.

Для греческих гостиниц характерна система классификации по буквам. Так гостиницы высшей

категории обозначаются буквой D, гостиницы категории 4 звезды - буквой А, категории 3 - звезды - буквой В, категории 2-звезды - С.

Классификация средств размещения, типичная для британских гостиниц заметно отличается от предыдущих. Ассоциация английских туроператоров предложила классифицировать уровень комфорта и качество сервиса, предложенного гостиницами по числу корон. Присвоение той или иной категории обозначается коронами. Согласно принятой классификации в Великобритании различают:

1) Бюджетные гостиницы «одна корона», они располагаются в центральной части города и имеют минимум удобств;

2) Гостиницы туристического класса «две короны» располагают баром и рестораном;

3) Гостиницы среднего класса «три короны» характерен высокий уровень обслуживания;

4) Категория «четыре короны» присваивается гостиницам первого класса;

5) Категории «пять корон» удостоиваются гостиницы высшей категории с самым безупречным уровнем обслуживания и условиями проживания экстра-класса.

Итальянская система классификация гостиниц делит средства размещения на три категории. Притом, что система «звездной» классификации в Италии не принята, все же гостиницы различаются категориями. К первой категории условно можно отнести 4-звездные отели; ко второй категории - 3-звездные, к третьей категории - 2-звездные отели.

Как видим, практически в каждой стране сложилась своя система классификация средств размещения. Даже, если средства размещения классифицируются по каким-то общим признакам и критериям, то все равно гостиницы одной категории в разных странах имеют существенные различия или, по крайней мере, особенности, характерные для этих стран. Поэтому, очень важно, рассматривая классификацию средств размещения, учитывать и географическое расположение гостиницы, т.е. страну ее дислокации.

В отличие от многих стран в Кыргызстане не было официальной, утвержденной правительством, классификации гостиниц. До 1994 г. мы руководствовались «Положением об отнесении гостиниц к разрядам», по которому все гостиницы, существовавшие в СССР, подразделялись на семь разрядов: «люкс», «высший А», «высший Б», 1, 2, 3, 4-й разряды.

С 1994 г. система классификации гостиниц по категориям на территории Кыргызстана осуществляется согласно межгосударственному стандарту, принятому странами-членами СНГ. Вместе с тем следует отметить, что классификация гостиничных услуг и терминология, представленные в нормативных документах Кыргызстана и в стандартной классификации видов деятельности в туризме, принятой Всемирной туристической организацией (ВТО), существенно отличаются. Сказываются различия в национальных традициях, культурно-историческом развитии государств, состоянии экономики и др.

Согласно принятому Положению [1], на территории государств-членов СНГ рекомендовано внедрить французскую систему классификации по звездам (от одной до пяти - для гостиниц, от одной до четырех - для мотелей). Гостиницы можно классифицировать по месторасположению, ценам и типам услуг, которые они предлагают.

Каждой категории (звезде) должен отвечать определенный стандартный набор требований к зданиям, номерам гостиниц, инфраструктуре, системе жизнеобеспечения, уровню комфорта, основным, дополнительным и сопутствующим услугам, квалификации персонала и др.

Принятая Межгосударственным советом классификационная система [1] гостиниц в Кыргызстане используется на практике только в столице. По заключению сотрудников отдела сертификации продукции и услуг Центра по стандартизации и метрологии при Министерстве экономического регулирования и антимонопольной политики Кыргызской Республики, большинство гостиниц не соответствует принятой системе классификации. Так, например, в республике достаточное количество средств размещения, которым присвоена категория «три звезды», но при проведении экспертизы большинство из них не соответствует данной категории по многим параметрам: материально-техническому состоянию, номенклатуре и качеству предоставляемых услуг, уровню обслуживания и профессиональной подготовки персонала.

В преобладающем большинстве региональных гостиниц отсутствуют водопровод и канализация, почта, телефонная связь, телевидение и другие дополнительные услуги. Номера оснащены устаревшей мебелью. Поэтому все они даже не входят в систему разрядных гостиниц. Прибывшие в Кыргызстан гости вынуждены снимать жилье в частном секторе, который не всегда в состоянии предоставить разнообразные качественные гостиничные услуги.

Еще совсем недавно гостиницы получали «звезды», подвергаясь оценке соответствия, согласно существующих систем сертификации. В итоге, получалось так, что гостиницы с одинаковой категорией классности предлагали своим клиентам совершенно различный уровень комфорта. Поэтому, потребители услуг гостиничного продукта, ориентировавшиеся на определенную категорию и качество услуг, чувствовали себя обманутыми.

В связи с этим возникла необходимость конкретизации государственной системы классификации средств размещения.

Так, 18 августа 2008 г. приказом № 45 Государственного агентства по туризму при Правительстве Кыргызской Республики утверждено Положение «О единой государственной системе классификации коллективных средств размещения в Кыргызской Республике», зарегистрированное в Министерстве юстиции Кыргызской Республики 18 сентября 2008 г. Регистрационный номер 108-08.

Данная система разработана для исполнения п. 5.1.6 Указа Президента Кыргызской Республики от 16 мая 2007 г., № 249, «О Стратегии развития страны» на

2007-2010 гг. и постановления Правительства Кыргызской Республики от 14 февраля 2008 г., № 50, «О Государственной системе классификации коллективных средств размещения в Кыргызской Республике» и в соответствии с Законами Кыргызской Республики «О туризме» от 25 марта 1999 г., № 34, «О защите прав потребителей» от 10 декабря 1997 г., № 90, «Об основах технического регулирования в Кыргызской Республике» от 22 мая 2004 г., № 67, а также с учетом рекомендаций ВТО и зарубежной практики организации и классификации гостиниц а также рекомендаций ВТО и существующей зарубежной практики [1].

В разработанной и принятой Кыргызстаном новой системе классификации средств размещения уточнены предъявляемые требования к перечню и качеству услуг, оказываемых гостиницами. Внесены коррективы в требования к кемпингам. Получили дальнейшее развитие требования и критерии оценки, специально разработанные для средств размещения с оказанием услуг оздоровительного характера, для пансионатов и домов отдыха. Разработка документов проводилась с учетом меняющихся требований со стороны посетителей (туристов) домов отдыха, пансионатов и других средств размещения в различных курортных местах нашей республики.

В то же время прохождение процедуры классификации для предприятий индустрии гостеприимства в КР является добровольной. Государство в лице органов исполнительной власти в сфере туризма и гостеприимства выступает гарантом того, что данное средство размещения, прошло процедуру сертификации и ему присвоена известная категория, которая соответствует всем предъявляемым требованиям государственного стандарта, в то время, как раньше, не могло. Притом, что процедура сертификации услуг добровольная, ее прохождение для каждого гостиничного предприятия является предпочтительной. Это связано с тем, что, в результате получения «звезд»: гостиница приобретает конкурентные преимущества перед теми средствами размещения, которые эту процедуру не проходили. Как следствие, - растет загрузка номерного фонда, увеличивается доход гостиницы, притом, что прилагаются значительные усилия по обеспечению стабильно высокого качества предоставляемых услуг.

Принятая в нашей стране система гостиничной классификации предполагает проведение оценочной экспертизы всех без исключения номеров данного средства размещения, при том, что присвоение той или иной категории происходит через оценку самого худшего номера. Данный подход исключает возможность несоответствия присвоенной категории уровню и качеству сервиса, предлагаемого средством размещения и дает возможность государственным органам в сфере туризма и гостеприимства гарантировать звезды, присвоенные гостинице или другому средству размещения.

В результате средства размещения присваивается та или иная категория, выдается свидетельство с указанием категории и табличка с указанием количества «звезд» - «знак соответствия», и то, кем эти звезды присвоены. Свидетельство должно

быть подписано председателем Аттестационной комиссии. Надпись на табличке должна быть сделана на государственном и официальном языках. Она закрепляется на фасаде здания гостиницы, чтобы все могли видеть, кто присвоил «звезды» данному гостиничному предприятию.

Согласно новой системе классификации, свидетельство категории будет выдаваться гостиницам на срок не более трех лет.

Следует отметить, что экспертный контроль гостиничных предприятий, прошедших процедуру аттестации, может проводиться в виде проверок и возможен в течение всего периода действия выданного свидетельства.

Таким образом, внедрение системы классификации будет способствовать стабильному обеспечению качества гостиничного продукта. Соответствие требуемым стандартам будет оцениваться не только по состоянию материально-технической базы (техническим требованиям), но и параметрам качества обслуживания.

В процессе реализации Положения «О Единой государственной системе классификации коллективных средств размещения в Кыргызской Республике» важно регулировать порядок классификации гостиниц и коллективных средств размещения Кыргызстана, а именно - процедуру проведения оценки соответствия гостиниц и коллективных средств размещения и соответствие установленным требованиям.

Для улучшения государственного регулирования гостиничной индустрии Кыргызстана предлагаем следующее: осуществлять систематический контроль за соблюдением гостиницами и другими средствами размещения национальных стандартов обслуживания клиентов и качества, предоставляемых услуг, отражать их результаты в публикациях на официальных сайтах Министерства экономического регулирования и антимонопольной политики и Министерства культуры и туризма, а также в каталогах, туроператоров Кыргызстана, специальных статьях и материалах, распространяемых на туристических выставках и ярмарках, как в Кыргызстане, так и за рубежом;

- Довести до потребителей гостиничных услуг информацию о том, что данная гостиница или иное средство размещения было подтверждено прохождению экспертизы соответствия для присвоения той или иной категории классности, согласно одобренной правительством КР системы классификации средств размещения. Это значительно повысит конкурентоспособность данного гостиничного предприятия. Все это ведет к увеличению доходов индустрии гостеприимства, туристического потока въездного и внутреннего туризма за счет укрепления доверия иностранных и местных потребителей к объективности оценки качества услуг, предоставляемых гостиницами и коллективными средствами размещения;

- Использовать передовой международный опыт и адаптировать его к отечественным условиям. Поэтому предлагается сохранить систему добровольной сертификации гостиничного бизнеса, что создаст условия для развития конкуренции между

системами сертификации и знаками соответствия и исключит возможность бюрократической волокиты;

- Разработать инвестиционную программу/проект, направленную на расширение мест организованного отдыха (отелей, пансионатов) туристов, ориентированную на различные категории туристов по уровню доходов и видам отдыха;

- Применить политику протекционизма в сфере туризма, введя льготный налог на добавленную стоимость в туризме, что практикуется во всем мире. Например, во Франции НДС по всем отраслям составляет 22%, а в туризме - не более 13%. С начала 1994 г. в странах ЕС снижен размер указанного налога до 13%. Конечно, столь мощный экономический рычаг дает скорую и весьма значительную отдачу.

Участие Кыргызстана во всех международных мероприятиях в сфере туризма при активном содействии государственных органов управления туризмом, разработка туристских кластеров, государственное финансирование туризма, привлечение частных инвестиций в эту отрасль будут способствовать интенсивному развитию сферы туризма, основной составляющей которой является гостиничный сектор. Поэтому реализация стратегии развития страны на 2009-2011 гг. была направлена на развитие туризма и гостиничного бизнеса.

Следующим основным направлением улучшения государственного регулирования гостиничной

индустрии Кыргызстана является необходимость создания и регулирования специализированных объединений межотраслевого характера. Как правило, решение сложных организационных и экономических проблем, возникающих на стыках самых различных отраслей экономики возможно лишь на основе совместных усилий всех заинтересованных сторон.

Литература:

1. О Единой государственной системе классификации коллективных средств размещения в Кыргызской Республике [Текст]: Положение от 18.08.2008 г., № 45 / Утверждено приказом Государственного агентства по туризму при Правительстве Кыргызской Республики от 18.09.2008 г. №35, Зарегистрировано в Министерстве юстиции Кыргызской Республики 18.09.2008 г.
2. Стратегия развития КР (2009-2011 гг.) [Текст]. - Бишкек, 2009
3. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц [Текст]: ГОСТ Р 50645-94.
4. Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования [Текст]: ГОСТ Р 1185 -98.
5. Бикташева Д.Л. [и др.]. Основы индустрии гостеприимства [Текст]: учебное пособ. / Д.Л. Бикташева, Л.П.Гиевая, Т.С.Жданова. - М: Инфра, 2007. - 251 с.
6. Расулова, Н.К. Качество предлагаемых гостиничных услуг как один из факторов экономического роста [Текст] / Н.К.Расулова // Вестник КЭУ. - Бишкек, 2010.

Рецензент к.э.н., доцент Джапарова Н.С.