

Для обеспечения долговременного благополучия вуза в условиях формирования рынка образовательных услуг очевидной является необходимость грамотного использования комплекса маркетинга, учёта потребностей рынка, интересов учреждения высшего профессионального образования и общества в целом.

#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Панкрухин А.П. Элементы комплекса маркетинговых коммуникаций // PR в образовании. – М., 2004. – С. 4.
2. Котлер Ф. Основы маркетинга. – М.: Эконом-пресс, 2005. – С. 265.
3. Волкова М.М., Звездова А.Б. Маркетинговые исследования в области образовательных услуг // Маркетинг. – 2009. – № 6. – С. 45-53.
4. Долятовский В.А., Мазур О.А., Кузнецова И.В., Сакиев Э.Е., Рябченко Т.Н. Стратегическое планирование деятельности вуза на рынке образовательных услуг: Монография. / Под ред. В.А. Долятовского, О.А. Мазура. – Ростов-на-Дону-Невинномысск: СКНЦ ВШ-РГЭУ «РИНХ»-НИЭУП, 2005. – С. 14.
5. Панкрухин А.П. Реклама образовательных услуг // Alma Mater. – 2007. – № 8. – С. 59.
6. Баталова О. С. Специфика образовательной услуги как основа маркетинговой политики вуза // Актуальные вопросы экономики и управления: Материалы Междунар. заоч. науч. конф. – М.: РИОР, 2011. – С. 7-12.
7. Кириллина Ю. Маркетинг образовательных услуг // Высшее образование в России. – 2000. – № 5. – С. 33-52.
8. Шевченко Д.А. Маркетинговые исследования рынка образовательных услуг в России // Маркетинг в России и за рубежом. – 2003. – № 4. – С. 34-40.
9. Панкрухин А.П. Маркетинг образовательных услуг в высшем и дополнительном образовании: Учебное пособие. – М.: Интерпракс, 1995. – С. 19.

Статью рекомендовала к опубликованию д.э.н., профессор Т.В. Чернова.

**Сударкина Харитина Владимировна** – Технологический институт федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Южный федеральный университет» в г. Таганроге; e-mail: haritina1@rambler.ru; 347928, г. Таганрог, пер. Некрасовский, 44, ГСП 17А; тел.: 88634371704; кафедра менеджмента; старший преподаватель.

**Sudarkina Kharitina Vladimirovna** – Taganrog Institute of Technology – Federal State-Owned Autonomy Educational Establishment of Higher Vocational Education “Southern Federal University”; e-mail: haritina1@rambler.ru; GSP 17A, 44, Nekrasovskiy, Taganrog, 347928, Russia; phone: +78634371704; the department of management; senior teacher.

УДК 338.1

**Н.Г. Тузова**

#### **СОСТОЯНИЕ СОВРЕМЕННОЙ СИСТЕМЫ КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ В РОССИИ**

*В последние годы гостиничный рынок характеризуется ростом предложения при одновременном сокращении спроса на услуги размещения. В сложившейся ситуации качество гостиничной услуги становится одним из главных конкурентных преимуществ. Как одним из показателей качества можно назвать присвоение средству размещения определенной категории и соответствие заявленному уровню. С 2011 г. в России действует новая система классификации гостиниц и средств размещения. Целью данной статьи является анализ состояния рынка гостиничных предприятий с момента вступления редакции данной*

*системы в силу по настоящее время. Можно говорить, что, несмотря на ряд замечаний, и недоработок, в целом последняя версия системы классификации отвечает общемировому уровню подобных систем.*

*Российский рынок гостиничных услуг; система классификации средств размещения; структура рынка гостиничных предприятий.*

**N.G. Tuzova**

### **STATE OF THE CURRENT SYSTEM CLASSIFICATION OF HOTEL ENTERPRISES IN RUSSIA**

*In recent years, the hotel market is characterized by an increase in supply while reducing demand for accommodation. In this situation, the quality of hotel services is a major competitive advantage. One indicator of the quality of the assignment include a certain category of accommodation facility and compliance with the declared level. Since 2011 Russia has a new version of the classification system for hotels and accommodation facilities. The purpose of this paper is to analyze the state of the hotel business since the entry into force of this system to date. We can say, that despite the number of observations and defects, in general, the latest version of the classification system is responsible for worldwide level of such systems.*

*The Russian market of hotel services; the system of classification of hotels; the structure of the hotel business.*

Последние несколько лет стали для России благоприятными в плане развития индустрии гостеприимства и, в частности, гостиничного бизнеса. Это выразилось в таких явлениях, как: появлении отелей международных операторов, реконструкции старых гостиниц, открытии множества так называемых малых отелей. Естественно, что лидерами по развитию гостиничных услуг стали такие города, как Санкт-Петербург, Москва и Сочи. Тем не менее, в ряде регионов также наблюдается значительный рост рынка гостиничных услуг – это Калининград, Томская и Вологодская области, Урал и Краснодар.

Каждый год в России происходит примерно 50 %-й прирост номерного фонда малых отелей. Основная причина роста в том, что такие средства размещения не требуют больших затрат на возведение нового здания, покупку земли и т.п. Тем не менее, есть и недостатки: в частности, российские мини-отели зачастую страдают недостаточным уровнем сервиса, не соответствуют стандартам, существующим в российской государственной системе классификации. Однако зачастую и весьма крупные заведения пренебрегают официальной классификацией, либо вообще отказываясь от рейтинга, либо присваивая его себе категорию по собственным стандартам [5].

В настоящее время классификация гостиниц – один из актуальных вопросов гостиничного бизнеса, который затрагивает как собственников отелей, так и потребителей, выбирающих наиболее оптимальные условия для размещения и уровень качества оказания услуг во время поездок.

Следует отметить, что сертификация в мировой практике является одной из общепризнанных и эффективных форм обеспечения высокого качества и конкурентоспособности продукции и услуг, поддержания ее безопасности на уровне современных требований, развития внешней торговли и обеспечения безопасности внутреннего потребительского рынка [2].

По данным Международной ассоциации гостиниц и ресторанов в настоящее время официальные системы классификации гостиниц приняты в 64 странах мира, в 11 государствах она находится в стадии разработки, а в 58 единой классификации не существует. На сегодняшний день в мире существует несколько видов систем классификации отелей: национальные, собственные классификации внутри туристических организаций (наиболее широко представлено в США и Великобри-

тании), внутренние классификации, разработанные гостиничными сетями, и объединяющие определенные категории под единой торговой маркой. Все они соответствуют основным положениям выпущенному в 1989 г. ВТО (Всемирной туристической организации) документу «Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации», который можно рассматривать как международный стандарт для проведения классификаций гостиничных предприятий [3].

Несмотря на ряд различий, как правило, цели у систем классификации примерно одинаковы:

- 1) унификация системы качества услуг и продуктов для создания структурированной системы дистрибуции на внутреннем туристическом рынке;
- 2) создание здоровой конкуренции между гостиничными предприятиями;
- 3) защита потребителя через соотнесение минимальных стандартов размещения и услуг средства размещения в соответствии с его классификацией;
- 4) обеспечение системы контроля общего качества гостиничной индустрии.

Система классификации в России прошла долгий путь от присвоения средствам размещения и номерам разрядов до четкого разделения гостиниц по категориям на «звезды». В последние несколько лет система классификации претерпела ряд изменений, дополнений. Начиная с 2011 г., перспективы и проблемы классификации гостиничного сектора в России обсуждаются особенно активно.

Основной причиной стала необходимость соответствия требованиям Международного олимпийского комитета, выбравшего Сочи местом проведения XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 г. Мероприятия по разработке новой системы классификации были включены в Концепцию Федеральной целевой программы "Развитие внутреннего и въездного туризма в РФ на 2011–2016 гг." Таким образом, в настоящее время на территории РФ действует Приказ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи» [1].

Система классификации разработана с учётом положений Федерального Закона "Об основах туристской деятельности в РФ", рекомендаций ВТО и существующей зарубежной практики.

Главной характеристикой действующей классификации является то, что получение категории становится фактически обязательным для всех гостиниц, которые будут обслуживать предстоящую Олимпиаду в Сочи в 2014 г. Так, с 1 июля 2011 г. осуществление деятельности по предоставлению гостиничных услуг без свидетельства о присвоении категории влечёт наложение административного штрафа; система штрафных санкций будет действовать и после проведения Олимпиады в Сочи – вплоть до 31 декабря 2016 г.

Подобное действие является важным шагом на пути улучшения качества обслуживания на гостиничных предприятиях, обеспечению потребителя достоверной информацией о повышении конкурентоспособности гостиниц, увеличение туристского потока и, следовательно, доходов от въездного и внутреннего туризма.

Согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в РФ» классификация объектов проводится специальными аккредитованными организациями, а порядок классификации и аккредитации определяет Министерство спорта, туризма и молодежной политики РФ. Все аккредитованные организации представлены на сайте министерства [6].

Основное требование к аккредитованной организации – это наличие не менее двух независимых экспертов, привлекаемых, в том числе из других регионов, которые имеют практический опыт не менее трех лет работы в области классификации гостиниц.

В 2011 г. право проводить процедуру сертификацию получили 16 организаций, основная часть которых аккредитованы для проведения процедуры сертификации лишь в рамках своего региона. В этом же году среди них обозначились крупные фирмы, получившие аккредитацию сразу в нескольких регионах. Такими организациями стали – некоммерческая организация «Российская Гостиничная Ассоциация», ОАО «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»), ООО «Новосибирский центр сертификации и мониторинга качества продукции».

В 2012 г. в список вошли еще 10 предприятий, действующие, в основном, в рамках региона фактического нахождения и регистрации; крупные, в свою очередь, еще больше расширили область деятельности [6].

С одной стороны, тенденция роста количества аккредитованных организаций явление положительное – у средств размещения возникает возможность выбора той или иной фирмы, исходя из финансовых и иных ресурсов гостиничного предприятия. С другой точки зрения, этот выбор ограничен перечнем организаций, аккредитованных в данном конкретном регионе, что дает повод задуматься о возможном монополизме (к примеру, на территории Краснодарского края процедуру классификации проводят всего два организации – некоммерческое партнерство «Национальный центр независимой экспертизы» и ОАО «Курорт–экспертиза»).

Интересен и вопрос деятельности выбора экспертов при получении аккредитации. Как упоминалось выше, для объективной оценки требуется два независимых эксперта. В настоящее время право и лицензию по проведению классификации имеют 60 человек [4]. Таким образом, какую бы организацию по сертификации предприятие не выбрало, оценка будет проводиться экспертами из одного и того же списка. Фактически, каждая аккредитованная организация имеет в штате собственного эксперта, а второй эксперт привлекается из другого региона.

Говоря о гостиничных предприятиях, следует отметить, что с момента вступления новой редакции системы классификации в силу и до конца 2011 г. процедуру присвоения категории прошли 192 средства размещения – 182 из которых находятся в Краснодарском крае (большая часть до введения штрафных санкций); остальные 10 – единичные гостиницы и отели в других регионах России (Ростовская область, Орловская область, Ульяновская область и др.) [6]. На рис. 1 очевидна существенная доля гостиниц Краснодарского края.

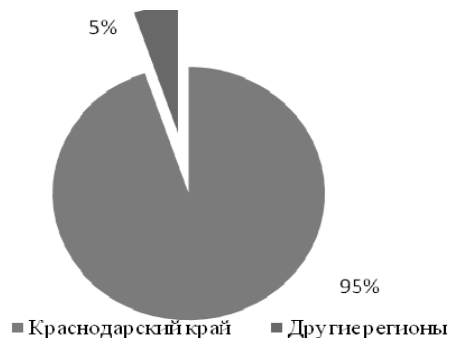


Рис. 1. Средства размещения, прошедшие процедуру классификации в 2011 г. (по регионам)

К маю 2012 г. процедуры классификации уже прошли 80 гостиниц и отелей. Доля средств размещения в Краснодарском крае все также велика, однако тенденция получения «звезд» проявилась и в других регионах (рис. 2). Наиболее активно этой процедурой воспользовались в Ставропольском крае и Волгоградской области.

Примечательна позиция гостиничного бизнеса Санкт-Петербурга и Москвы – на начало мая 2012 г. в списке нет ни одного средства размещения из Санкт-Петербурга и всего лишь 2 московские гостиницы [6]. Возможно это связано с тем, что в этих городах развернули свою деятельность сетевые отели, принадлежность к которым являются своего рода гарантией качества услуг и, как следствие, руководство на данном этапе не считает необходимым проходить категоризацию.

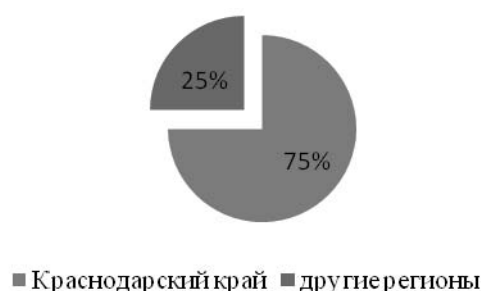


Рис. 2. Средства размещения, прошедшие процедуру классификации в 2012 г. (по регионам)

Кроме анализа общего количества гостиниц, прошедших классификацию, следует подвергнуть рассмотрению структуру средств размещения по категориям.

Однако прежде необходимо отметить, что только в последней редакции системы классификации, кроме категорий от 1 до 5 «звезд», была введена новая – мини-отель. Введение данной категории – закономерная необходимость на рост распространения отелей с небольшим номерным фондом.

Из рис. 3 очевидно, что на 2011 г. весомую долю классифицированных средств размещения составили гостиницы и отели категории 2–3 «звезды», меньшие и примерно равные доли у гостиниц 1 «звезда», 4 «звезды» и мини-отели [6]. Это объясняется тем, что большая часть отелей и гостиниц находятся в Краснодарском крае, а именно в городах-курортах – Сочи, Геленджик, Анапа, где спросом пользуются отели со средней ценовой политикой.

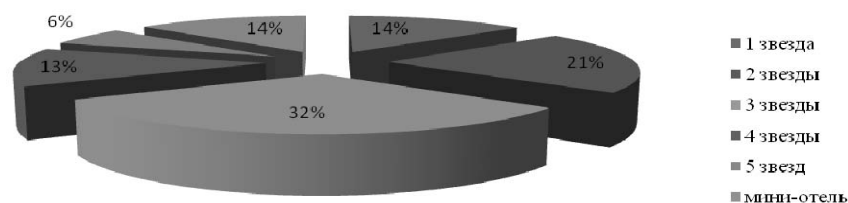


Рис. 3. Структура классифицированных средств размещения (2011 г.)

С января по май 2012 г. структура классифицированных средств размещения претерпевает изменения. Так отели с 2,3,4 «звездами» имеют примерно равные доли, также укрепляются позиции мини-отелей. Доля гостиниц с 5 «звездами» еще меньше, чем раньше (рис. 4) [6].

Действующая система классификации средств размещения функционирует уже 1,5 года и в целом вызывает положительные отзывы. Однако, в настоящее время при поддержке Российской Гостиничной Ассоциации между аккредитованными экспертами, руководителями крупных гостиничных сетей и другими специалистами в гостиничном бизнесе проводятся круглые столы и семинары по вопросам корректировки и доработки документа [4].

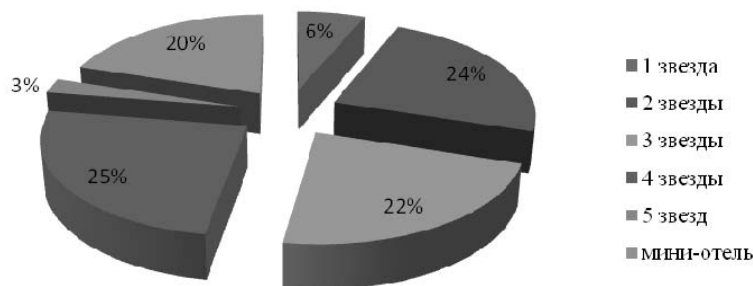


Рис. 4. Структура классифицированных средств размещения (2012 г.)

Введение обязательной процедуры классификации для гостиничных предприятий в рамках подготовки к Олимпиаде в также можно рассматривать как положительное явление – выявление гостиниц из так называемой «теневой экономики», осуществляющих деятельность без необходимых документов и разрешений. Наличие «звезд» гарантирует гостю получение определенных услуг, удобств и сервиса, а средству размещения соответственно получение более платежеспособного клиента.

В ближайшем будущем в муниципальном образовании город-курорт Сочи классификации будут подвергнуты в обязательном порядке 100 % средств размещения. В настоящее время министерством спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации по инициативе администрации Краснодарского края и Федерального Агентства по туризму (РОСТУРИЗМ) разрабатывается законопроект, предусматривающий процедуру классификации, обязательной для средств размещения на территории Краснодарского края и в целом Российской Федерации [5]. Таким образом, услуги на российский гостиничном рынке в большей степени будут соответствовать общемировым требованиям и стандартам. Такое положение, в свою очередь, приведет к увеличению уровня въездного туризма и, как следствие, позволит привлечь инвестиции в гостиничный бизнес.

#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Приказ от 25 января 2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
2. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2008. – 352 с.
3. Материалы Интернет-источника <http://www.unwto.org>.
4. Материалы Интернет-источника <http://www.rha.ru>.
5. Материалы Интернет-источника <http://www.prohotel.ru>.
6. Материалы Интернет-источника <http://www.minstm.gov.ru>.

Статью рекомендовал к опубликованию д.т.н., профессор В.П. Карелин.

**Тузова Наталья Германовна** – Технологический институт федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Южный федеральный университет» в г. Таганроге; e-mail: Aleks1054@yandex.ru; 347928, г. Таганрог, пер. Некрасовский, 44, ГСП 17А; тел., факс: 88634311426; кафедра государственного и муниципального права и управления.

**Tuzova Natalia Germanovna** – Taganrog Institute of Technology – Federal State-Owned Autonomy Educational Establishment of Higher Vocational Education “Southern Federal University”; e-mail: Aleks1054@yandex.ru; GSP 17A, 44, Nekrasovskiy, Taganrog, 347928, Russia; phone, fax: +78634311426; the department of state and municipal legislation and administration.