

Стандартизация и сертификация туристских продуктов и услуг

Лекция №2

Классификация гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей

Нормативные документы


- **Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»**
- **Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 07.04.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц»**
- **Приказ Федерального агентства по туризму от 8 сентября 2020 г. N 287-Пр-20 "Об утверждении Правил классификации горнолыжных трасс, классификации пляжей«**
- **Постановление Правительства РФ от 3 декабря 2020 г. N 2000 "Об утверждении Правил аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей"**



Основными целями классификации гостиниц являются:

- предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии гостиниц категориям;
- повышение конкурентоспособности гостиничных услуг и привлекательности гостиниц, направленное на увеличение туристского потока и развитие внутреннего и въездного туризма, за счет укрепления доверия потребителей к оценке соответствия гостиниц.

Категория гостиницы, горнолыжной трассы или пляжа, используемая в рекламе, названии гостиницы, горнолыжной трассы или пляжа, а также в деятельности, связанной с использованием гостиницы, горнолыжной трассы или пляжа, должна соответствовать категории, указанной в свидетельстве о присвоении гостинице, горнолыжной трассе или пляжу определенной категории.



Для целей классификации все виды гостиниц классифицируются по системе звезд, в которой предусмотрено 6 категорий: "пять звезд", "четыре звезды", "три звезды", "две звезды", "одна звезда", "без звезд".

Категории гостиничных номеров, требования к которым представлены номера

- "высшей категории" - номера категорий "сюит", "апартамент", "люкс", "Джуниор сюит", "студия";
- номера "первой категории" (стандарт);
- номера "второй категории";
- номера "третьей категории";
- номера "четвертой категории";
- номера "пятой категории".

Классификации не подлежат средства размещения, используемые для

- осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей,
- медицинских организаций,
- организаций социального обслуживания,
- физкультурно-спортивных организаций,
- централизованных религиозных организаций
- организаций, оказывающих услуги в сфере сельского туризма,
- кемпинги, общежития, средства размещения в жилых помещениях, туристские приюты, туристские стоянки, дома-кордоны, иные средства размещения, в которых не предоставляются гостиничные услуги.

Санаторно-курортные организации по своему усмотрению проходят классификацию в соответствии с требованиями и критериями при этом в свидетельстве о присвоении гостинице определенной категории, выдаваемом по результатам классификации, вид гостиницы не указывается.

Участниками классификации гостиниц являются:

- совет по классификации
 - комиссия по апелляциям
 - аккредитованные организации;
 - заявители.
-
- Совет осуществляет координационную деятельность по вопросам классификации гостиниц и работы аккредитованных организаций.
 - Комиссия по апелляциям рассматривает спорные вопросы участников классификации гостиниц
 - Аккредитованная организация: принимает по обращению заявителя решение об осуществлении классификации гостиницы или об отказе в осуществлении классификации гостиницы; заключает с заявителем договор о проведении классификации гостиницы; организует проведение экспертной оценки, приостанавливает, возобновляет и прекращает действие свидетельства.

Заявитель:

- обеспечивает соответствие гостиницы требованиям присвоенной категории на весь срок действия свидетельства;
- информирует аккредитованную организацию обо всех изменениях в гостинице, влияющих на соответствие требованиям присвоенной категории;
- предоставляет аккредитованной организации и членам комиссии по апелляциям возможность проведения проверки соответствия гостиницы требованиям присвоенной категории;
- в период действия свидетельства информирует аккредитованную организацию, выдавшую свидетельство, о прекращении деятельности по предоставлению гостиничных услуг размещения.

К заявке на проведение классификации гостиницы прилагаются следующие документы и сведения:

- копия документа о государственной регистрации юридического лица или копия документа о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;
- копия уведомления о начале осуществления предпринимательской деятельности по предоставлению гостиничных услуг;
- выписка из Единого государственного реестра недвижимости, или копия свидетельства о праве собственности, или копия договора аренды на здание (помещение), или копия иного документа, подтверждающего право заявителя на использование здания (помещения) для оказания гостиничных услуг, копии договора аренды земельного участка, на котором расположены объекты, не являющиеся объектами капитального строительства, или иных документов, подтверждающих право владения или пользования указанным земельным участком;
- сведения о гостинице, гостиничных услугах, номерном фонде и персонале.

Классификация гостиницы проводится в следующем порядке:

Первый этап - экспертная документарная и выездная оценка гостиницы:

- проводится выездная экспертная оценка гостиницы, в том числе номерного фонда, персонала, а также предоставляемых в ней гостиничных услуг на их соответствие требованиям;
- по завершении выездной экспертной оценки готовятся протоколы обследования и акт оценки соответствия гостиницы одной из категорий (в 2 экземплярах);
- протоколы обследования и акты оценки подписываются всеми специалистами по классификации, участвовавшими в проведении экспертной оценки гостиницы, а также заявителем или его уполномоченным представителем;
- форма акта оценки и протоколов обследования принимается аккредитованными организациями по рекомендации совета;

Второй этап - принятие решения о присвоении гостинице определенной категории:

- аккредитованная организация на основании анализа документов и выездной проверки, принимает решение о присвоении гостинице заявленной или иной категории, или об отказе в присвоении гостинице категории;
- решение о присвоении гостинице заявленной или иной категории или об отказе в присвоении гостинице категории подписывается руководителем аккредитованной организации, заверяется печатью аккредитованной организации (при наличии);
- решение о присвоении гостинице определенной категории направляется заявителю в течение 5 рабочих дней со дня его принятия;
- в случае принятия решения об отказе в присвоении гостинице категории аккредитованная организация в течение 3 рабочих дней со дня принятия такого решения вручает заявителю копию решения об отказе с указанием причин;

Третий этап - оформление и выдача свидетельства:

- свидетельство оформляется аккредитованной организацией и направляется заявителю в течение 5 рабочих дней со дня принятия решения о присвоении гостинице определенной категории;
- свидетельство действует 3 года со дня принятия решения о присвоении гостинице определенной категории;
- по окончании срока действия свидетельства классификация гостиницы проводится в установленном порядке;
- протоколы обследования, акты оценки, копия свидетельства, а также документы, полученные от заявителя для проведения классификации гостиницы, и копия договора о проведении классификации гостиницы хранятся в аккредитованной организации и у заявителя в течение 5 лет со дня заключения этого договора;

Общий срок проведения аккредитованной организацией всех этапов классификации гостиницы не может превышать 90 календарных дней. Сведения о классифицированной гостинице размещаются на официальном сайте Министерства экономического развития.

Проведение выездной экспертной оценки

Для фиксации факта соответствия (несоответствия) гостиницы одной из категорий, специалистом по классификации, участвующим в выездной экспертной оценке гостиницы, осуществляется фотосъемка. Фотоматериалы являются приложениями к протоколам обследования.

Выездная экспертная оценка гостиниц проводится в следующем порядке:

- первый этап - проводится оценка соответствия гостиницы одной из категорий (протокол)
- второй этап - проводится балльная оценка гостиницы, осуществляемая с учетом минимального допустимого количества баллов и вида классифицируемой гостиницы (протокол),
- третий этап - проводится оценка номеров гостиницы на соответствие требованиям (протокол);
- четвертый этап - проводится балльная оценка номеров гостиницы на соответствие критериям, осуществляемая с учетом минимального допустимого количества баллов (протокол),
- пятый этап - проводится балльная оценка на соответствие персонала гостиницы критериям с учетом минимального допустимого количества баллов (протоколы);
- шестой этап - на основании всех протоколов составляется акт оценки.

Требования к уровню образования

Требования к стажу работы

Требования к повышению квалификации персонала гостиницы

Требования к знанию иностранных языков - знание персоналом гостиницы одного иностранного языка (английского или другого языка международного общения) на уровне разговорной речи в объеме, необходимом для выполнения служебных обязанностей

Иные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы

□ Минимальное допустимое суммарное количество баллов при оценке персонала

- 30 баллов для гостиниц категории "5 звезд"
- 28 баллов для гостиниц категории "4 звезды"
- 26 баллов для гостиниц категории "3 звезды"
- 23 балла для гостиниц категории "2 звезды"
- 21 балл для гостиниц категории "1 звезда"
- 19 баллов для гостиниц категории "без звезд"

Гостиницы, которым присвоена категория, обязаны применять информационный знак о присвоенной гостинице категории. Знак категории представляет собой форму доведения до потребителей и других заинтересованных лиц информации о присвоенной гостинице категории.

Право применения знака категории устанавливается на срок действия свидетельства.



Классификация горнолыжных трасс: зеленая, синяя, красная, черная

Классификация горнолыжных трасс проводится в три этапа:

- **Первый этап** - экспертная оценка соответствия горнолыжной трассы определенной категории.

Аккредитованная организация осуществляет документарную и выездную экспертную оценку с обязательным присутствием уполномоченного представителя заявителя. Для обеспечения объективной оценки параметров горнолыжной трассы должен использоваться инструментальный способ измерения.

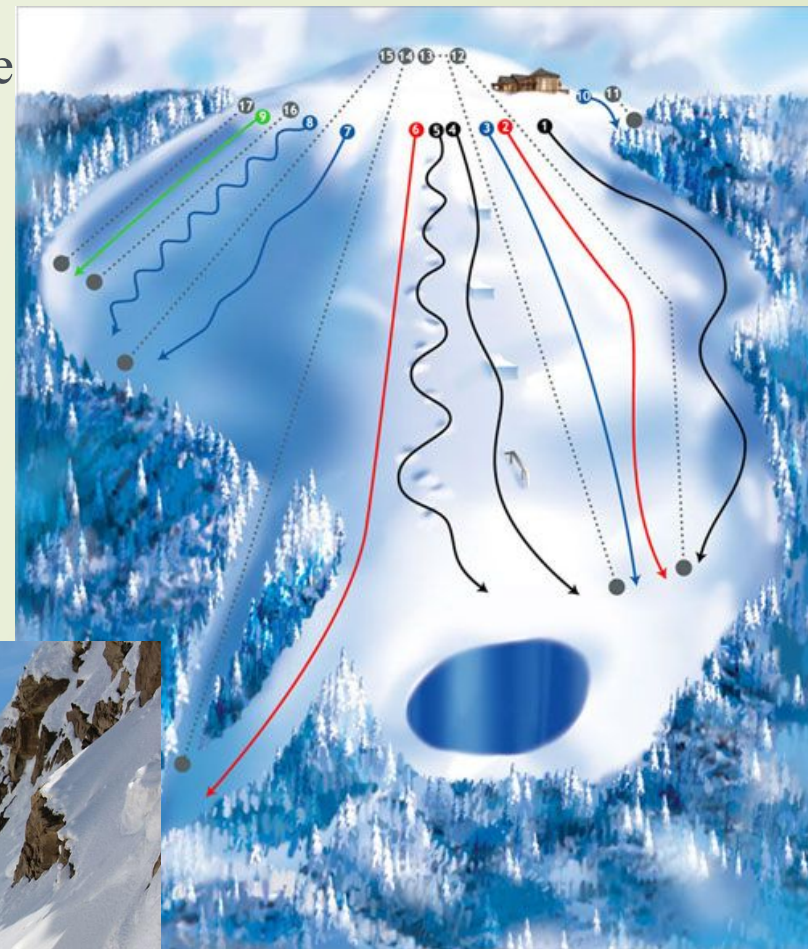
- Не допускается классификация отдельных участков горнолыжной трассы.
- По результатам экспертной оценки составляется протокол обследования горнолыжной трассы. К протоколу обследования горнолыжной трассы прилагаются фотоматериалы проведения экспертной оценки.

- **Второй этап** - принятие решения о присвоении определенной категории горнолыжной трассе, или об отказе в присвоении категории горнолыжной трассе, или об отказе в осуществлении классификации горнолыжной трассы.

Аккредитованная организация в течение 10 рабочих дней со дня проведения оценки принимает решение о

- присвоении определенной категории горнолыжной трассе
- об отказе в присвоении категории,
- об отказе в осуществлении классификации горнолыжной трассы.
- **Третий этап** - оформление и получение свидетельства.

Заявитель после получения свидетельства обязан применить знаки и разметку категории сложности к горнолыжным трассам



Классификация пляжей

Требования по обеспечению безопасности пляжей

Требования по информированию посетителей

Требования по обеспечению пляжей объектами санитарно-гигиенического назначения

Требования к предлагаемым дополнительным услугам на пляжах

Спортивные услуги (рекомендательно)

- Выделены три категории пляжей: I (высшая), II и III.
- Знак категории пляжа устанавливается при входе на пляжи (или) на границах пляжа, и (или) на территории пляжа в месте, наиболее доступном для информирования посетителей.
- Знак категории пляжа представляет собой флаг соответствующего категории цвета:
синий флаг - для пляжа I категории; зеленый флаг - для пляжа II категории; желтый флаг - для пляжа III категории



Спасибо за внимание!