

РАССЕЛИТЬСЯ ПО КЛАССАМ

С ИЮЛЯ 2019 ГОДА В РОССИИ ПОЭТАПНО НАЧАЛА ВВОДИТЬСЯ КЛАССИФИКАЦИЯ РАЗЛИЧНЫХ ВИДОВ ГОСТИНИЦ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ОБЪЕМА НОМЕРНОГО ФОНДА (НЕ СЧИТАЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ КЛАССИФИКАЦИИ К ЧЕМПИОНАТУ МИРА ПО ФУТБОЛУ 2018 ГОДА В ГОРОДАХ, ГДЕ ПРОХОДИЛИ МАТЧИ). ЭКСПЕРТЫ СЧИТАЮТ, ЧТО ДАННАЯ ИНИЦИАТИВА ЗА ПРОШЕДШИЙ ГОД СТИМУЛИРОВАЛА ЗНАЧИТЕЛЬНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ НА РЫНКЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ.

КСЕНИЯ ПОТАПОВА

Лилия Биткулова, генеральный директор центра классификации «Звезды отелям», отмечает, что классификация изначально вводилась для всех видов средств размещения, включая формат гостевых домов, и меблированных комнат, находящихся в жилом фонде. Это позволило выявить большое разнообразие и различные форматы малого и микробизнеса, работающего на рынке оказания гостиничных и аналогичных им услуг; увидеть, сколько людей занято в этой сфере, какое количество рабочих мест создано, каков объем налоговых отчислений; контролировать качество и безопасность.

«После принятия и вступления в силу „закона Хованской“, который запретил оказание услуг, аналогичных гостиничным, в жилом фонде, формат этих малых средств размещения переместился на рынок посуточной аренды. Сегодня классификации подлежат виды гостиниц, которые изложены в Положении о классификации гостиниц, утвержденном постановлением правительства РФ № 158 от 16.02.2019», — добавляет эксперт.

Наталия Белякова, директор по маркетингу Domina Russia, доцент НИУ ВШЭ, считает, что введение обязательной классификации оказалось особенно актуально в преддверии запуска электронной визы на всей территории России, поскольку иностранные гости мыслят именно категориями классифицированных средств размещения. «Рынок это действительно оздоравливает, так как появляются понятные и прозрачные для всех правила игры», — подчеркивает она.

В целом, по мнению Татьяны Авдошиной, генерального директора управляющей компании IFK Hotel Management, наличие понятных критериев классификации помогает потребителю более уверенно ориентироваться на рынке и делать обоснованный выбор. А средства размещения имеют возможность «примерить» свою звездность, а при необходимости и наличии соответствующих технических возможностей — перейти в более высокий или низкий сегмент.

Тем не менее не все эксперты согласны с функционированием системы классификации в существующем виде и обращают внимание на значительное количество недочетов. Алексей Мусакин, управляющий партнер Cronwell Hotels & Resorts, вице-президент Российской гостиничной ассоциации, поясняет, что долгое время классификация средств размещения была добровольной, и тогда ее качество было действительно высоким. «Во-первых, это было дополнительным конкурентным преимуществом, а во-вторых, количество оценивающих экспертов было ограниченным. Теперь, поскольку классификация стала обязательной, появилось огромное количество аккредитованных организаций.



ЕВГЕНИЙ ПЛАВЕНКО

НАЛИЧИЕ ПОНЯТНЫХ КРИТЕРИЕВ КЛАССИФИКАЦИИ ПОМОГАЕТ ПОТРЕБИТЕЛЮ БОЛЕЕ УВЕРЕННО ОРИЕНТИРОВАТЬСЯ НА РЫНКЕ И ДЕЛАТЬ ОБОСНОВАННЫЙ ВЫБОР

При этом количество экспертов изменилось незначительно, просто они работают сразу в нескольких компаниях. В результате значительное число отелей сейчас получают классификацию через интернет, а часть экспертов не знает даже основ гостеприимства», — отмечает он. Господин Мусакин обращает внимание, что до последнего времени не существовало даже документа, который позволял бы отозвать классификацию у отеля при выявлении факта ее некорректного получения.

С ним согласен Константин Сторожев, генеральный директор Valo Service. Он поясняет, что сейчас главный вопрос даже не в том, как реализуется классификация, а в том, когда она начнет проверяться. Существует два критерия проверки. Первый — прохождение процедуры классификации в принципе. Второй — проверка не просто наличия классификации, а соответствие объекта размещения (гостиницы, хостела, апарт-отеля) заявленному классу. Этот последний параметр многие эксперты считают более важным, поскольку зачастую целый ряд компаний-классификаторов занимал слишком гибкую позицию. В результате многие объекты могут не соответствовать своему классу (количеству звезд).

«В рамках законодательства существует процедура, согласно которой каждый может обратиться с утверждением о неправомерности классификатора. В этом случае создается комиссия из трех квалифицированных экспертов, которые должны составить заключение о реальном положении вещей. И в случае обнаружения нарушений гостиница будет лишена аккредитации. Но насколько это заработает — большой вопрос, потому что никто не отменял привычки цеховой ответственности», — добавляет эксперт.

Алексей Мусакин отмечает, что введе-

ние обязательной классификации действительно привело к необоснованному росту «звездности» отелей. Особенно резко она поднялась в регионах, и теперь люди считают, что ехать в отель категории ниже, чем «четыре звезды», нельзя. «Поэтому сама по себе классификация — это, конечно, хорошо, и за рубежом она прекрасно работает. Но раз уж и у нас такая система стала обязательной, значит, ее нужно доработать как следует», — заключает он.

СПОРНЫЕ МОМЕНТЫ Эксперты указывают на ряд изменений, которые, по мнению профессионального сообщества, должны найти место в обновленной системе классификации. «К сожалению, в актуальном на данный момент Положении о классификации гостиниц сохранена низшая категория „без звезд“. На наш взгляд, это неработающая категория. Туда попадает все то, что не могло и не может быть гостиницей. Еще на этапе обсуждения закона выдвигалось предложение по промежуточной категории „три плюс“. Мы его поддерживали и рассчитываем когда-нибудь увидеть в работе», — говорит господин Сторожев.

«К сожалению, в рамках системы обязательной классификации до сих пор детально не проработано такое направление, как сервисные апартаменты, которое в рамках развития апарт-отелей динамично развивается по всей стране. Так, применяются различные принципы для классификации апартаментов и комплексов апартаментов», — добавляет Кирилл Агапов, совладелец и управляющий партнер группы компаний Umbrella Hospitality.

Татьяна Авдошина считает, что основной проблемой развития системы классификации является ее очевидный уклон в формальные технические характеристики.

Качество гостиничной услуги складывается из двух основных составляющих — технической и функциональной. Техническая составляющая качества услуги — это то, что предлагается гостю: номер такой-то площади, с санузлом или без, отделанный и оснащенный так или иначе, с питанием или без. Технические параметры качества отражены в требованиях к классификации достаточно полно и подробно. А вот функциональная составляющая качества — то, как предлагается услуга (способы и методы предоставления сервисов, организация обслуживания и обеспечение комфорта) в классификационной документации описаны достаточно размыто. На практике это часто приводит к несоответствию ожидаемого и полученного. Например, вы заселяетесь в пятизвездочный отель, где у вас неудобная кровать, тонкие стены, не защищающие вас от шумных соседей, и постучавшая вам в дверь в восемь утра горничная. Или напротив, в трехзвездочном отеле с брендом вы вполне можете получить больше, чем ожидали.

ГРЯДУТ ПЕРЕМЕНЫ Как отмечают эксперты, законодатели открыты к переменам в системе. «Предполагается, что в ближайшее время изменятся такие документы, как Правила предоставления гостиничных услуг, Положение о классификации гостиниц. В целом сейчас рассматривается около 1500 изменений, предложенных законодателям профессиональным сообществом отельеров. Мы рассчитываем, что также будет пересмотрен Раздел „Классификация персонала“, например, в части требования к образованию, а также система оценки лицензирующих организаций», — отмечает Алексей Мусакин.

В целом же участники рынка гостиничных услуг считают, что применение системы в дальнейшем пойдет рынку на пользу. «Мы надеемся, что прохождение обязательной классификации и проверки соответствия звездам решит проблему разочарованных покупателей и дискредитации самой идеи апарт-отелей, под которые нередко маскируются обычные жилые дома для обхода градостроительных норм. Обязательная классификация сделает рынок объектов гостиничного размещения более понятным для инвесторов, которые смогут инвестировать в тот объект, который действительно сможет обеспечить заявленную доходность», — поясняет господин Сторожев.

«При проектировании и строительстве новых средств размещения вопрос наилучшего позиционирования будущего гостиничного объекта придется отработать еще на этапе идеи. Такой подход, безусловно, приведет к повышению принципиальных качественных характеристик и к более четкому позиционированию вновь открываемых отелей», — добавляет Татьяна Авдошина. ■