

Карташевская И.Ф.

УДК 338.24(477.75):338.48

СЕРТИФИКАЦИЯ КАЧЕСТВА ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ В ЧАСТНЫХ ДОМОВЛАДЕНИЯХ

Актуальность темы связана с вопросом культуры и качества обслуживания, а также легализации частных домовладений, которые предоставляют услуги кратковременного размещения туристам.

Цель исследования: предложить авторский подход сертификации качества приема и обслуживания в частных домовладениях.

Задачи:

- изучить историю вопроса,
- рассмотреть основные положения и стандарты Украины, связанные с сертификацией индивидуальных средств размещения,
- определить критерии оценки качества приема и обслуживания туристов в частных домовладениях.

Постановка проблемы. Сертификат (франц. *certificat*; латин. *Certum* – верно + *facere* – делать) – документ о качестве товара, выдаваемый государственными инспекциями и другими уполномоченными организациями. Стандарт (англ. *standard*) – нормативно-технический документ, установление в государственном масштабе единых норм и требований, предъявляемых к сырью, полуфабрикатам, материалам, процессам, готовым изделиям и так далее[1]. Еще до распада Советского Союза 12.12.1989 г. постановлением Госстандарта была утверждена "Программа формирования и развития стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания населения". Было предложено виды туристских услуг устанавливать в соответствии с Общесоюзным классификатором платных услуг населению и включить в него туристские путешествия, экскурсии, туристские походы, реализацию туристских и экскурсионных услуг, рекламно-информационные услуги, проживание, питание. В 1994 году в Российской Федерации был принят пакет нормативных документов, состоящий из Правил сертификации туристских услуг и государственных стандартов. Правила были предназначены для проведения сертификации туристских услуг по требованиям безопасности жизни, здоровья туристов, сохранности имущества туристов, окружающей среды и качества услуг. Государственные стандарты ГОСТ Р 50690-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования», ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» были введены в действие с 1995 года. В стандарте ГОСТ Р 50690-94 были даны базовые определения терминов в сфере туризма, в том числе, таким понятиям как туристская услуга, тур, туристский маршрут, технологическая карта и другие[2, 3]. В первые годы формирования нового украинского государства была начата активная работа по стандартизации и сертификации услуг, однако создать самостоятельно документы не удалось. В связи с этим было принято решение взять за основу нормативные документы, разработанные фактически специалистами фактически всей бывшей страны. Так в 1995 году в Украине появились межгосударственные стандарты, которые были введены в действие с 1997 года[4, 5]. В первой редакции закона Украины « О туризме», принятого в 1995 году, был предусмотрен раздел об обязательной сертификации туристских гостиниц [6]. Однако требования межгосударственного стандарта ГОСТ 28681.4.– 95 «Классификация гостиниц» имели высокие требования, материально-техническая база отечественных гостиниц не отвечала этим высоким требованиям; лишь незначительной части туристских гостиниц удалось пройти сертификацию[7]. В 2004 году в Украине принимается ряд национальных стандартов, связанных с базой размещения туристов, учитывающих рекомендации Всемирной туристской организации[8]. В это же время был принят и новый национальный стандарт «Классификация гостиниц», в котором были упрощены по сравнению с предыдущим межнациональным стандартам требования к площади гостиничных номеров и знанию иностранных языков обслуживающим персоналом [9]. Работа, связанная с сертификацией всех средств размещения проводится в настоящее время активно и затрагивает работу не только больших отелей, но и малых гостиниц и индивидуальных средств размещения[10]. Особенно актуальным остается вопрос сертификации частных домовладений, которые используются для проживания туристов сельского зеленого туризма.

Результаты исследования. В Украине разработано положение о порядке сертификации индивидуальных средств размещения, расположенных в сельской местности. Однако как показал опыт сертификации, которую проводили общественные организации, показал: таблица, подготовленная для проведения экспертных оценок громоздка, неудобна в пользовании. А сами хозяева домовладений высказывают мнение о том, чтобы выполнить данные требования требуется от 15 до 50 тысяч гривен, т.е. суммы которыми многие хозяева не располагают. Специалисты-разработчики стандартов, руководители ассоциаций сельского туризма, изучив международный опыт этой работы, настаивают на внедрении нормативных документов, разработанных, например, в странах Прибалтики, Франции. Может быть в государствах, где сельский туризм имеет массовый характер, это актуально. В Автономной Республике Крым за все годы независимости сельским туризмом занимается не более 50 семей. Мы считаем, что необходимо формировать отечественную нормативную базу, с учетом уже созданных и принятых стандартов относительно требований к индивидуальным средствам размещения. Но при этом необходимо прогнозировать этот процесс и разработать проект национального стандарта индивидуальных средств размещения для хозяев, которые намерены принимать и обслуживать в своих усадьбах иностранных туристов. На данном историческом этапе формирования материальной базы домовладений для сельского

зеленого туризма предлагаем внедрить в качестве эксперимента в АР Крым систему контроля качества домовладений, рассчитанных на прием и обслуживание туристов. При разработке авторского проекта стандарта «Контроль за качеством домовладений, рассчитанных на прием и обслуживание туристов» в Автономной Республике Крым, использованы последние нормативные документы, регламентирующие организацию обслуживания туристов в индивидуальных средствах размещения, правила пользования гостиницами и аналогичными средствами размещения в Украине. При оценке организации работы использована балльная система, простая и удобная для использования, применяемая в европейской системе образования. Особый колорит предложенному подходу оценки качества придают отличительные знаки, своеобразные логотипы, которые получают право использовать хозяева усадеб в качестве изображений цветков-эндемиков или растений наиболее характерных для данной географической зоны, произрастающих на определенных территориях Крымского полуострова. Для горной местности – ясколка Биберштейна (крымский эдельвейс), для предгорного Крыма – цветок полевого ириса, для Южного берега – цветок каперса. Данная система устанавливает порядок определения качества приема и обслуживания туристов на базе частных домовладений (аналогичных способов размещения) независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности. Как и в любом нормативном документе уточняются определения и термины такие как: индивидуальные средства размещения, дача, сельский пансионат, сельский дом и другие. Система контроля качества приема и обслуживания туристов сельского зеленого туризма на базе частных домовладений, отнесенных к аналогичным средствам размещения, определяется требованиями к:

- окружающей территории и использованных туристских ресурсов;
- дизайну прилегающей к домовладению территории;
- уюту помещений, предоставляемых туристам;
- использованию национального колорита в экстерьере и интерьере здания;
- предоставляемым услугам;
- услугам питания (домашняя, национальная кухня);
- использованию инновационных технологий (очистка воды, использование гелеоустановок, ветряных двигателей и др);
- квалификации хозяев домовладения и атмосфере гостеприимства; (всего 8 параметров).

Качество определяется символами – растениями, в зависимости от региона Крымского полуострова, в котором расположен сельский дом:

- предгорный Крым – ирис полевой,
- горно-лесная зона – ясколка Биберштейна (крымский эдельвейс),
- Южный берег Крыма – цветок каперса.

Хозяин домовладения, выполнивший общие требования, получает 60-50 баллов.

Показатель качества по 8 критериям оцениваются по пятибалльной системе.

- Хозяин сельского дома получает сертификат качества с изображением трех цветков, набравший максимальное количество баллов 40-35 (при общей сумме баллов 90-100).

- Хозяин сельского дома получает сертификат качества с изображением двух цветков, набравший 34 - 30 баллов (при общей сумме 80 -89 баллов).

- Хозяин сельского дома получает сертификат качества с изображением одного цветка, набравший 29-25 баллов (при общей сумме баллов 60-79) .

Хозяин сельского дома, прошедший сертификацию, имеет право использовать изображения цветков на вывесках и в рекламных изданиях в качестве логотипа.

Общие требования к частному домовладению (далее – сельскому дому (СД), претендующему на сертификацию качества предоставляемых услуг:

- СД должен быть расположен в сельской местности,
- иметь регистрационное свидетельство Бюро технической инвентаризации (БТИ),
- акт об отводе земельного участка (приватизированного или взятого в аренду),
- для проживания туристам предоставлять не более 8 мест,
- иметь удобные подъездные пути,
- постоянное электроснабжение,
- горячее и холодное водоснабжение,
- канализацию,
- отопление, обеспечивающее комфортную температуру от 18 до 22 градусов,
- вентиляцию природную или искусственную,
- освещение в комнатах не ниже 200люкс,

В СД должны быть созданы все необходимые условия для личной гигиены, питания, отдыха туристов.

- Площадь комнаты, предоставляемой для проживания туристов должна быть не менее 8 метров квадратных

Площадь жилой комнаты на одного человека, проживающего в СД:

- круглогодичного функционирования – не меньше 6,0 м кв.,

сезонного функционирования – не меньше 4,5 м. кв.

В жилой комнате должна быть:

- мебель (кровать, тумбочка, стол, стул, шкаф или ниша для одежды), инвентарь (коврик возле кровати, зеркало), постельные принадлежности (матрац с намотасником, две подушки, наволочки, простыня, пододеяльник, покрывало), полотенца (не менее двух на одного туриста). Смена полотенец не реже 1 раза в три дня, постельного белья не реже 1 раза в 7 дней. Наматрасник стирается после выезда каждого туриста;

- шторы или жалюзи на окнах;
- светильники на столе;
- замок на дверях с внутренней щеколдой;
- пепельница, ключ для открывания бутылок, набор посуды для питьевой воды.
- электрочайник.
- холодильник.
- телевизор.

Санузел должен быть оборудован умывальником, душем, унитазом с крышкой, иметь туалетную бумагу, зеркало с освещением, полочку для туалетных принадлежностей, урну для мусора.

В С.Д должна быть предусмотрена бытовая комната с гладильной доской и утюгом, место для сушки белья.

- По желанию туристу должен выдаваться таз для стирки белья.
- При отсутствии питания – приборы для самостоятельного приготовления пищи и соответствующая посуда.

Требования к регистрации туристов.

- Хозяин С.Д. должен иметь регистрационный журнал для регистрации прибывающих туристов согласно паспортным данным (водительским правам, военным билетам, для детей– свидетельств о рождении).

- При регистрации туристам на руки выдается памятка с требованиями соблюдения противопожарной безопасности, при необходимости с правилами пользования приборами, находящимися в комнатах, перечнем услуг, которые туристы могут получить за дополнительную плату.

Противопожарная безопасность.

- На территории сельского дома должно быть выделено специально оборудованное место для курения .
- Рядом с домом должен быть щит с инвентарем, необходимым для пожаротушения (огнетушитель, ведро, багор, гидрант).
- В каждой комнате, где проживают туристы, возле двери размещается информация с правилами противопожарной безопасности.

Выводы. Для участия в сертификации домовладения и получения права на предоставления жилья туристам хозяева должны на первом этапе выполнить общие требования и пройти регистрацию, что немаловажно для дальнейшего учета и контроля со стороны государства за частными домами, которые предоставляются для кратковременного проживания туристам. Регистрация таких домовладений налоговыми органами связана со многими трудностями. По состоянию на 2010 год в Автономной Республике Крым зарегистрировалось всего 10313 квартиродатчиков, а в бюджет республики поступило 4 239,5 тыс. гривен в виде налогов. Предложенный путь сертификации качества – это путь легализации частного бизнеса в сфере туризма.

Источники и литература:

1. Толковый словарь туристских терминов : Туризм. Туристская индустрия. Туристский бизнес / авт.-сост., авт. предисл.: И. В. Зарин, В. А. Кварталонов. – М. : Афины INFOGOUR, 1994. – 407 с.
2. ГОСТ Р 50690-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования» : [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://tourlib.net/zakon/gost2.htm>
3. ГОСТ 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» : [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://tourlib.net/books_tourism/dehtyar9.htm
4. ГОСТ 28681.0–90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения СНИП 2.08.02–89 Общественные здания и сооружения» : [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.gosthelp.ru/gost/gost19312.html>.
5. ГОСТ 28681.1–95. «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» : [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.complexdoc.ru/scan/ГОСТ%2028681.1-95>.
6. Про туризм: Закон України від 15.09.95 № 325/95-ВР : [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=324%2F95-%E2%F0>
7. ГОСТ 28681.4.–95 „Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостини” : [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://infopravo.by.ru/fed1996/ch06/akt20658.shtm>
8. ГОСТ Р 51185-2008 „Услуги туристические. Средства размещения. Общие положения” : [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.complexdoc.ru/ntdpdf/535200/turistskie_uslugi_sredstva_razmeshcheniya_obshchie_trebovaniya.pdf
9. ДСТУ 4269-2003 „Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги” : [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://zumf.com/doc/450/>
10. Приказ Госпотребстандарта „Правила обязательной сертификации услуг временного размещения (проживания)” от 27.01.1999 №37
11. Закон Украины „О внесении изменений в Закон Украины „О туризме” от 18.11.2003 № 128-IV : [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T031282.html
12. ДСТУ ISO 9001-2001 «Система управления качеством. Требования» : [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.usq.com.ua/news_vatt_2009_08_28.htm