

# КЛАССИФИКАЦИЯ И ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ: ИНСТРУМЕНТЫ ПОВЫШЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Уелданова М.Р., Российский новый университет

Зворыкина Т.И. Российский новый университет

*В данной статье рассматриваются такие понятия, как классификация и добровольная сертификация гостиниц в Российской Федерации, рассматриваются цели данных процессов, их суть. Приводятся примеры актуальных систем добровольной сертификации, которые рассматриваются как инструменты повышения лояльности клиентов. Анализируются данные «Национальной системы аккредитации» и Росстата, связанные с классификацией гостиниц в Российской Федерации. Проводится сравнительный анализ добровольной сертификации и классификации, на основе которого определяются характерные особенности каждого из процессов. Выявлено, как именно классификация и добровольная сертификация влияют на лояльность гостей на примере такого аспекта, как безопасность потребителей гостиничных услуг. Делается вывод о роли и важности каждого из данных процессов, их значимости для развития индустрии гостеприимства, а также их взаимосвязи.*

**Ключевые слова:** гостиница, классификация гостиниц, добровольная сертификация гостиниц, лояльность потребителей, средства размещения.

## ВВЕДЕНИЕ. СУТЬ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ И КЛАССИФИКАЦИИ, ИХ ЗНАЧЕНИЕ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

В современном мире гостиничный бизнес отличается высокой конкуренцией. В данных условиях средства размещения борются за внимание каждого гостя. Отели прибегают к различным способам повышения лояльности потребителей; одним из таких инструментов является улучшение качества услуг. Отели разрабатывают внутренние стандарты и правила обслуживания гостей, стремясь унифицировать процессы, обеспечивая тем самым качественное обслуживание. Однако существуют и другие инструменты, которые используются гостиницами, для улучшения услуг.

Например, добровольная сертификация может стать гарантом высокого качества. Сертификация – это процедура подтверждения соответствия установленным требованиям. Объектом добровольной сертификации могут выступать продукция, услуги, работы, процессы и т. д. Саму процедуру проводит третья независимая сторона. По итогам проведения добровольной сертификации предприятие получает документ – сертификат, который подтверждает, что услуги гостиницы отвечают установленным требованиям [1].

Данная процедура является необязательной для отелей, владельцы гостиницы сами принимают решение о полу-

чении того или иного сертификата. Существует большое множество различных систем добровольной сертификации гостиниц. Самыми популярными из них являются: «Green Key», «China Friendly», «Muslim Friendly», «Indian Friendly». Например, наличие у гостиницы сертификата «Green Key» говорит о том, что гостиница стремится поддерживать экологию и «зеленую» инициативу [2]. Данные средства размещения будут выбирать люди, для которых важна природа и ее сохранение, тем самым гостиница удовлетворяет требования определенного сегмента гостей.

Наличие же одного из сертификатов «China Friendly», «Muslim Friendly», «Indian Friendly» удостоверяет готовность гостиницы принимать гостей определенной культуры и национальности. В таких гостиницах создаются комфортные условия для иностранных туристов, учитываются их специфические запросы. Благодаря этому гостиница может расширить свою клиентскую базу и привлечь новый поток гостей.

Сертификация позволяет потребителям быть уверенными, что гостиница предоставляет безопасные для здоровья, жизни и окружающей среды услуги. Наличие сертификата у гостиничного предприятия удостоверяет соответствие качества услуг установленным стандартам.

Добровольная сертификация – это хороший инструмент для улучшения своего имиджа среди клиентов, так как вы

можете повысить благосклонность не только своих потенциальных гостей, но и партнеров, поставщиков и т.д. Тем самым гостиница открывает пути для сотрудничества и улучшает свои позиции на рынке.

Если же рассматривать классификацию, то это обязательная процедура для всех отелей Российской Федерации. Классификация проводится в несколько этапов: экспертная оценка, принятие решения о присвоении гостинице определенной категории, оформление и выдача свидетельства. На первом этапе проводится оценка номерного фонда, персонала и предоставляемых в отеле гостиничных услуг. Тем самым отели проходят комплексную проверку уровня сервиса и качества работы средства размещения, по итогу которой гостиница получает одну из шести категорий.

В Постановлении Правительства №1860 «О порядке классификации гостиниц» установлена звездная система, включающая в себя гостиницы: «без звезд», «одна звезда», «две звезды», «три звезды», «четыре звезды», «пять звезд» [3]. К каждой из данных категорий предъявляются свои требования относительно материально-технической базы гостиницы, ассортимента ее услуг, удобств и персонала.

На сентябрь 2024 года общее количество средств размещения с действующим свидетельством о классификации в реестре «Национальной системы аккредитации» составило более 21 тысячи, непосредственно в которые также входят и отели [4]. По данным же Росстата, в 2023 году общее количество средств размещения в России превысило 31,4 тыс. [5]. Анализируя сведения, следует отметить что более 60% средств размещения классифицированы. Данный факт дает гостиницам, входящим в это число, определенные преимущества.

Во-первых, данная процедура позволяет делать гостиничные услуги прозрачными, то есть потребители понимают, какого уровня комфорта и сервиса им ожидать в каждой категории гостиниц. Благодаря классификации также и исполнители понимают ожидания своих потребителей, тем самым они могут предоставлять услуги на подходящем уровне.

Во-вторых, классификация позволяет повысить заинтересованность туристов в гостиничных услугах, увеличить поток гостей в средства размещения, делая их более конкурентоспособными.

Например, владелец гостиницы может изначально планировать постройку гостиницы определенной категории, определить свою аудиторию и делать адресное предложение для определенной категории гостей, что также может позволить увеличить лояльность потребителей.

Тем самым можно сказать, что классификация гостиниц вносит прозрачность в обслуживание гостей, тем самым создает лояльных, информированных потребителей. На-

личие категории у гостиницы дает четкое понимание гостю, какого соотношения «цены и качества» стоит ожидать от конкретного средства размещения, и выбрать то место, которое будет наиболее подходящим для него самого.

## СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ КЛАССИФИКАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ

Классификация и добровольная сертификация гостиниц – это два процесса, которые имеют свои одинаковые черты и различия, однако главной объединяющей их идеей являются улучшение качества гостиничной услуги и повышение лояльности клиентов, повышение конкурентоспособности, а также защита потребителей. Сравнительная характеристика классификации и добровольной сертификации по семи базовым критериям приведена в таблице.

Как упоминалось ранее, классификация и добровольная сертификация в определенной степени могут одновременно быть одинаковыми и совершенно непохожими процессами. Конечно, если рассматривать аспект безопасности потребителей, оба этих процесса по-разному обеспечивают его поддержание. С одной стороны, классификация обеспечивает предоставление достоверной информации потребителям о категории гостиницы, с другой стороны, добровольная сертификация помогает гостям выбрать услугу, подтверждает их безопасность и качество. Следует сделать вывод о том, что степень лояльности гостей напрямую зависит от их доверия к гостинице, которое как раз и могут обеспечить оба этих процесса.

Прежде всего классификация и добровольная сертификация являются гарантом качества услуг. По мнению Карпова: «Качественное обслуживание в гостиничном предприятии – значительное конкурентное преимущество, которое изменяет и совершенствует процесс и формы предоставления услуг» [6]. Таким образом, можно сделать вывод о том, что оба процесса обеспечивают условия для улучшения и развития гостиницы, что, несомненно, оказывает положительный эффект как на лояльность потребителей, так и на реализацию научно-технической политики в регионе на основе эффективного проведения работ по оценке соответствия [7].

Анализ применения ряда систем добровольной сертификации, проиллюстрированный выше, свидетельствует о том, что гостиницы, которые используют в своей практике стандарты систем добровольной сертификации, осуществляют более персонализированный подход к гостям. Наличие сертификата дает уверенность гостю, что в этом отеле его убеждения и особенности будут учтены, а к определенным запросам отнесутся с пониманием и готовностью помочь.

Классификация же будет являться гарантом поддержания конкретного уровня комфорта в каждом отеле определенной категории, что позволяет удовлетворять потребности сегмента гостей. Они сами выбирают, необходима ли им го-

## Сравнительная характеристика классификации и добровольной сертификации гостиниц

КЛАССИФИКАЦИЯ	ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ
<b>1. Кем регулируется процесс</b>	
Государством (Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц») (ред. от 08.05.2024)	Государством (Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании») (последняя редакция)
<b>2. Обязательность процедуры</b>	
Обязательна для гостиниц	Добровольна для гостиниц
<b>3. Цели процедуры</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии гостиниц категориям;</li> <li>2. 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.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Повышение конкурентоспособности гостиничной услуги;</li> <li>2. Содействие потребителям в компетентном выборе услуг;</li> <li>3. Подтверждение показателей качества гостиничной услуги, заявленных исполнителем;</li> <li>4. Повышение имиджа гостиничного предприятия.</li> </ol>
<b>5. Документ, который удостоверяет факт прохождения процедуры</b>	
Свидетельство о категории	Сертификат соответствия
<b>6. Этапы прохождения процедуры</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подача заявителем заявки на сертификацию услуг</li> <li>2. Рассмотрение заявки и документов</li> <li>3. Принятие решения по заявке</li> <li>4. Экспертная оценка;</li> <li>5. Принятие решения о присвоении гостинице определенной категории;</li> <li>6. Оформление и выдача свидетельства о категории</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подача заявителем заявки на сертификацию услуг</li> <li>2. Рассмотрение заявки и документов</li> <li>3. Принятие решения по заявке</li> <li>4. Оценка соответствия</li> <li>5. Принятие решения о выдаче сертификата</li> <li>6. Выдача сертификата соответствия и дальнейший инспекционный контроль</li> </ol>
<b>7. Объекты проверки</b>	
Показатели, установленные в системе классификации	Показатели, установленные в документах по стандартизации и правилах системы добровольной сертификации.

стиница с первоклассным сервисом, или же им подойдет гостиница с обычным качеством, но зато с более низкими ценами. Это позволяет уменьшить количество негативных отзывов и повышает лояльность клиентов.

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Можно сделать вывод что оба этих процесса существуют совершенно отдельно, у них много похожих черт и также много различий. Однако каждый из этих процессов по-своему поддерживает развитие средств размещения и гости-

ничной индустрии в целом. Обеспечивает предоставление качественных и добросовестных услуг гостям, развивает рынок гостиничных услуг, повышая их привлекательность для потребителей, повышает конкурентоспособность гостиниц и создает возможность развиваться и бороться за внимание клиентов. Как классификация, так и добровольная сертификация являются важными процессами для гостиничной индустрии Российской Федерации.

### Список использованных источников и литературы

1. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» [Электронный ресурс] – URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_40241/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/) (дата обращения: 01.12.2024)
2. Официальный сайт системы добровольной сертификации «Green Key» [Электронный ресурс] – URL: <https://www.greenkeyglobal/> (дата обращения: 09.12.2024)

3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 (ред. от 28.12.2023) «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» [Электронный ресурс] – URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW) (дата обращения: 01.12.2024)
4. Официальный портал национальной системы аккредитации [Электронный ресурс] – URL: <https://fsa.gov.ru/press-center/news/> (дата обращения: 01.12.2024)
5. Статистический бюллетень Росстата к «Всемирному дню туризма - 2024» [Электронный ресурс] – URL: [https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/turism\\_2024.pdf](https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/turism_2024.pdf) (дата обращения: 01.12.2024)
6. Карпова Е.Г., Сагитова В.О. Стандартизация процедуры оценки персонала гостиничного предприятия на основе компетентностного подхода // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования. – 2023. №1 (71).– С. 23.
7. Зворыкина, Т. И. Научно-техническая политика региона и роль стандартизации в ее реализации // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования. – 2024. – № 6(81). – С. 16–19.

## CLASSIFICATION AND VOLUNTARY CERTIFICATION OF HOTELS: TOOLS FOR INCREASING CONSUMER LOYALTY

**Ueldanova M.R.**, Russian New University

**Zvorykina T.I.**, Russian New University

*This article discusses such concepts as classification and voluntary certification of hotels in the Russian Federation, discusses the goals of these processes, and their essence. Examples of relevant voluntary certification systems are given, which are considered as tools for increasing customer loyalty. The data of the National Accreditation System and Rosstat related to the classification of hotels in the Russian Federation are analyzed. A comparative analysis of voluntary certification and classification is carried out, on the basis of which the characteristic features of each of the processes are determined. It is revealed exactly how classification and voluntary certification affect the loyalty of guests using the example of the aspect of consumer safety of hotel services. The conclusion is made about the role and importance of each of these processes, their importance for the development of the hospitality industry, as well as their interrelationship.*

**Keywords:** hotel, hotel classification, voluntary certification of hotels, consumer loyalty, accommodation facilities.

### References

1. Federal Law «On Technical Regulation» dated December 27, 2002 N 184-FZ [Electronic resource] – URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_40241/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/) (date of access: 12/01/2024)
2. The official website of the voluntary certification system «Green Key» [Electronic resource] – URL: <https://www.greenkey.global/> (date of request: 09.12.2024)
3. Decree of the Government of the Russian Federation dated 11/18/2020 N 1860 (as amended on 12/28/2023) «On approval of the Regulations on the classification of hotels» [Electronic resource] – URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW) (date of request: 12/01/2024)
4. The official portal of the national accreditation system [Electronic resource] – URL: <https://fsa.gov.ru/press-center/news/> (date of access: 12/01/2024)
5. Rosstat Statistical Bulletin for the «World Tourism Day - 2024» [Electronic resource] – URL: [https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/turism\\_2024.pdf](https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/turism_2024.pdf) (date of request: 12/01/2024)
6. Karpova E.G., Sagitova V.O. standardization of the procedure for evaluating the personnel of a hotel enterprise based on a competence-based approach // Information and economic aspects of standardization and technical regulation. – 2023. No. 1 (71).– P. 23.
7. Zvorykina, T. I. Scientific and technical policy of the region and the role of standardization in its implementation // Information and economic aspects of standardization and technical regulation. – 2024. – № 6(81). – Pp. 16–19. and that's right