

УДК 33

**Возможности и ограничения внедрения системы  
менеджмента в деятельность организаций,  
осуществляющих классификацию гостиниц**

**Плешаков Станислав Михайлович**

Аспирант,  
Всероссийский научно-исследовательский институт метрологии им. Д.И. Менделеева,  
190005, Российская Федерация, Санкт-Петербург, Московский просп., 19;  
e-mail: pleshakov\_sm@mail.ru

**Чигвинцева Ксения Аркадьевна**

Магистрант,  
Петербургский государственный университет путей сообщения им. Александра I,  
190031, Российская Федерация, Санкт-Петербург, Московский пр., 9;  
e-mail: kseniyachig@gmail.com

**Аннотация**

Цель: Исследование перспектив внедрения систем менеджмента качества в деятельность организаций, осуществляющих классификацию гостиниц. Методы: В данной статье авторы используют аналитический, сравнительный, статистический методы, а также метод теории обработки информации, которые позволяют установить способы достижения поставленной задачи. Результаты: Проведен анализ существующих и планируемых к введению требований, предъявляемых к организациям, осуществляющих классификацию объектов туризма, рассмотрен вопрос разработки и внедрения системы менеджмента в деятельность аккредитованной организации, осуществляющей классификацию гостиниц; проведено сравнение требований ГОСТ ИСО/МЭК 17065-2012 и требований к аккредитованным организациям, осуществляющим классификацию гостиниц; обосновано включения объектов системы менеджмента по ГОСТ ИСО/МЭК 17065-2012 в систему менеджмента классификаторов. Выводы: Авторы видят перспективу в развитии организаций, осуществляющих классификацию гостиниц во внедрении системы менеджмента, которая является эффективным инструментом не только для совершенствования и развития системы управления, но и продемонстрировать высокий уровень качества предоставляемых услуг. Наличие системы менеджмента значительно облегчает процесс внедрения нововведений, в том числе расширения направлений деятельности в любой организации.

**Для цитирования в научных исследованиях**

Плешаков С.М., Чигвинцева К.А. Возможности и ограничения внедрения системы менеджмента в деятельность организаций, осуществляющих классификацию гостиниц // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2024. Том 14. № 4А. С. 673-685.

**Ключевые слова**

Классификация гостиниц; аккредитация; доверие; требования к классификаторам гостиниц; система менеджмента; сертификация систем менеджмента.

**Введение**

Ранее авторами была детально рассмотрена система классификации объектов туристской индустрии (далее – классификация), как мощный инструмент развития туризма в Российской Федерации, повышения привлекательности предоставляемых туристических услуг, а также как эффективный стимулирующий фактор для создания здоровой конкуренции в сфере оказания туристических услуг и, как следствие, основа для постоянного улучшения инфраструктуры, уровня сервиса и профессиональной подготовки персонала [Плешаков, Чигвинцева, 2023].

По мнению авторов, классификация, как форма оценки (подтверждения) соответствия объектов туристской индустрии установленным требованиям, демонстрирует принадлежность объекта к определенному сегменту рынка, информирует потребителя об уровне сервиса и инфраструктуры, повышает престиж и конкурентоспособность гостиницы, а также позволяет завоевать доверие потребителя за счет осуществления деятельности в соответствии с установленными правилами. Доверие потребителя, вполне обоснованно, можно считать приоритетной целью для владельца туристского объекта.

**Основное содержание**

Роль классификации в условиях постоянного роста уровня ожиданий и требований, предъявляемых потребителями к объектам туристской индустрии, также растет.

Особое внимание следует обратить на то, что в отличие от других форм оценки (подтверждения) соответствия результаты классификации могут быть самостоятельно проверены и оценены потребителем с учетом его личностного восприятия. В случае расхождений в оценках между необходимым для присвоенной результатам классификации категории гостиницы и реальным состоянием объекта и уровнем сервиса, у потребителя формируется негативный шаблон восприятия, который может распространяться как на деятельность организации, оказывающей услугу по классификации, так и на группу объектов туристской индустрии, находящихся под одной торговой маркой (брендом) и на туристический регион в целом.

С учетом склонности потребителей к широкому распространению своих впечатлений о туристической поездке, в том числе с использованием социальных сетей, вопрос обеспечения доверия к результатам классификации встает особенно остро. В этой связи авторы предлагают рассмотреть классификацию с точки зрения потребителя услуг по классификации (далее по тексту – заявитель) и повышения уровня доверия заявителей к деятельности организации, осуществляющих классификацию гостиниц (далее – классификатор).

В процессе формирования доверия заявителей к деятельности классификаторов большое

значение играет возможность классификатора максимально наглядно и явно продемонстрировать:

- компетентность специалистов по классификации гостиниц;
- прозрачность (публичность) деятельности;
- беспристрастность (объективность) результатов деятельности.

Проведем анализ требований, предъявляемых к классификаторам, и постараемся установить, каким образом классификатор может продемонстрировать свое соответствие указанным выше критериям.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 08.08.2023 № 588 «О совершенствовании государственного управления в сфере туризма и туристской деятельности» (далее – Указ Президента № 588) и требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 03.12.2020 № 2000 «Об утверждении Правил аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей» (далее – Правила аккредитации) обязательную классификацию гостиниц в Российской Федерации осуществляют организации, аккредитованные Федеральной службой по аккредитации.

К организации, осуществляющей классификацию гостиниц, Правилами аккредитации устанавливаются следующие требования:

1) наличие у специалистов по классификации, участвующих в выполнении работ по оценке соответствия гостиниц:

- высшего образования и дополнительного профессионального образования в области классификации гостиниц;
- опыта осуществления классификации гостиниц не менее 2 лет, полученного в течение 5 лет, предшествующих дню подачи заявки на аккредитацию и включающего проведение работ по классификации не менее 4 гостиниц;
- навыков и профессиональных знаний, необходимых для выполнения работ в области аккредитации;

2) наличие в штате не менее одного специалиста по классификации, отвечающего установленным требованиям к специалистам по классификации, участвующего в выполнении работ по оценке соответствия гостиниц требованиям о классификации;

3) наличие должностного лица, ответственного за представление аккредитованной организацией сведений в единый перечень классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей;

4) наличие сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащего информацию о деятельности организации, в том числе информацию о стоимости работ по классификации гостиниц и специалистах по классификации, участвующих в выполнении работ по оценке соответствия гостиниц требованиям о классификации (фамилия, имя, отчество (при наличии), информация об образовании и опыте работы по оценке в области аккредитации).

Также к организации, осуществляющей классификацию гостиниц, Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» (далее – Положение о классификации) устанавливаются дополнительные требования:

- организация, претендующая на аккредитацию в качестве классификатора гостиниц, должна являться юридическим лицом, зарегистрированным в Едином государственном реестре юридических лиц;

– аккредитованная организация должна принимать меры по обеспечению сохранности документов, представленных заявителем, а также по неразглашению конфиденциальной информации, которая стала известна этой организации в связи с осуществлением классификации гостиницы;

– аккредитованная организация должна подписать и направить заявителю договор о проведении классификации гостиницы с расчетом размера платы за осуществление классификации гостиницы;

– аккредитованные организации обязаны хранить протоколы обследования с приложением фотоматериалов, созданных при выездной экспертной оценке гостиницы, акты оценки, копию свидетельства, а также документы, полученные от заявителя для проведения классификации гостиницы, и копию договора о проведении классификации гостиницы в течение 5 лет со дня заключения этого договора;

– для фиксации факта соответствия (несоответствия) гостиницы одной из категорий специалист (специалисты) по классификации, участвующий (участвующие) в выездной экспертной оценке гостиницы, осуществляет фотосъемку. Оборудование, используемое для проведения фотосъемки, должно иметь техническую возможность отображения на фотоснимках текущей даты и времени, а также сохранения данных о месте съемки (координат);

– аккредитованная организация должна рассматривать апелляции заявителя на результаты классификации гостиницы.

В настоящее время наблюдаются тенденции к ужесточению требований к классификаторам и к их деятельности.

На коллегии Федеральной службы по аккредитации в марте 2024 года заместитель председателя комитета по туризму и развитию туристической инфраструктуры Наталья Костенко обозначила главную цель совместной работы с Федеральной службой по аккредитации. По ее мнению, необходимо «Сделать так, чтобы услуга или турпродукт, приобретаемые туристом, соответствовали в итоге его ожиданиям. Так как потребитель претензии по качеству работы, допустим, отеля предъявляет не его персоналу, не владельцу, не компании, которая установила ему то или иное количество «звезд», негатив получает весь курорт, весь регион, весь наш внутренний туризм». Первый шаг на пути повышения уровня оказания услуг размещения – совершенствование системы классификации средств размещения [Официальный сайт Росаккредитации, [www...](http://www...)].

Руководитель Федеральной службой по аккредитации Назарий Скрипник в апреле 2024 года в Государственной думе Российской Федерации сообщил, что «в настоящее время Служба уже заканчивает работу над текстом поправок в закон о туризме и в ближайшее время представит его на рассмотрение в профильный комитет Госдумы» [Официальный сайт Росаккредитации, [www...](http://www...)]. Предлагаемые поправки направлены на ужесточение требований к классификаторам гостиниц и к их деятельности по присвоению гостинице категории («звездности»), в том числе:

- у классификатора должно быть не менее 5 специалистов по классификации;
- специалистам по классификации запрещено работать по совместительству;
- запрещена любая аффилированность классификатора с гостиницами;
- видеофиксация по чек-листу с проверкой геолокации специалиста по классификации для исключения оценки гостиницы без выезда;
- создание реестра специалистов по классификации и цифровой профиль каждого конкретного специалиста по классификации;

– введение персональной ответственности специалистов по классификации: более двух нарушений при проведении классификации гостиницы приведут к запрету деятельности на два года.

В отношении прозрачности (публичности) деятельности классификаторов следует отметить, что в соответствии с Указом Президента № 588 [Указ Президента РФ от 08 августа 2023 г. № 588 «О совершенствовании государственного управления в сфере туризма и туристской деятельности», [www...](#)] Росаккредитация осуществляет ведение перечня аккредитованных организаций осуществляющих классификацию гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей, и единого перечня классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс и пляжей. Указанные реестры размещенных в открытом доступе на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Руководитель Федеральной службы по аккредитации Назарий Скрыпник на сессии «Национальная система аккредитации: направления взаимодействия государства, бизнеса и потребителей», прошедшей в рамках «Форума национальных достижений: предпринимательство» в феврале 2024 года на выставке «Россия» на Выставке достижений народного хозяйства в Москве заявил: «Данные о гостиницах будут поступать в наш реестр, и если вы пользуетесь агрегатором, то он будет получать данные о категории гостиницы из реестра Росаккредитации. Если у гостиницы 5 звезд, то вы увидите их в агрегаторе. Если гостиницу лишили этой категории, то вы в подборке «5 звезд» этот отель не встретите. Поэтому, когда вы будете приезжать в отель, вы будете получать объективную информацию относительно своих ожиданий. Если будет написано, что есть бассейн, есть тренажерный зал, значит информация об этом есть и в реестрах Росаккредитации. Значит туда выезжали, проводили оценку».

В результате анализа существующих и планируемых к введению требований, предъявляемых к классификаторам, можно сделать вывод о том, что на текущий момент отсутствует требование, которое могло бы в полной мере определять объективность, результативность и эффективность функционирования классификатора, в том числе определять систему поддержания профессиональных знаний и навыков специалистов по классификации на необходимом уровне, а также приобретения ими необходимого опыта работы. По мнению авторов, наличие системы менеджмента в организации, осуществляющей классификацию объектов туристской индустрии, обоснованно может выступать в качестве требования необходимого и достаточного для достижения указанных выше целей.

В Санкт-Петербурге в Ленинградской областной торгово-промышленной палате 17.03.2024 прошел круглый стол «Актуальные вопросы классификации гостиниц. Работа аккредитованных организаций. Опыт профессионалов». В мероприятии приняли участие представители индустрии гостеприимства, специалисты коммерческих организаций и торгово-промышленных палат, осуществляющих классификацию гостиниц из Калининградской, Карельской, Ставропольской, Владимирской, Тамбовской, Псковской и Вологодской областей, а также Республики Бурятия. Участники круглого стола обсудили вопросы законодательства Российской Федерации об обязательной классификации гостиниц, требования к классификаторам гостиниц, существующие меры поддержки коллективных средств размещения, малого и среднего предпринимательства в сфере туризма. По мнению руководителя Управления Росаккредитации по Северо-Западному федеральному округу Александра Зайцева в текущей ситуации инициатива по совершенствованию требований

к классификаторам гостиниц должна исходить от самих участников рынка, пока формируются нормативные требования принимать активное участие в корректировке требований к классификаторам гостиниц и их деятельности в области аккредитации, таких как количество экспертов, опыт работы и образование, необходимость наличия системы менеджмента.

Система менеджмента способствует реализации долгосрочной стратегии развития организации, что является первостепенной задачей. Именно поэтому вопросы, связанные с выбором модели и построением системы менеджмента, должны обязательно включаться в перечень стратегических вопросов. Данное утверждение подтверждает письмо Союза «Ленинградская областная торгово-промышленная палата», в котором указано, что «представители торгово-промышленных палат пришли к общему мнению о необходимости использования в своей деятельности сертифицированной системы менеджмента, поскольку качество оказываемых услуг направлено на постоянное совершенствование» [Официальный сайт Союза Ленинградская областная торгово-промышленной палата, [www...](http://www...)].

Рассмотрим вопрос разработки и внедрения системы менеджмента в деятельность аккредитованной организации, осуществляющей классификацию гостиниц, более детально. Деятельность классификаторов является основным монопоточным процессом в деятельности юридического лица, прибыль которого напрямую зависит от количества обращений заявителей и от возможности удовлетворять все поступающие заявки.

Для создания системы менеджмента такой организации следует тщательно проанализировать действующие требования, содержащиеся в действующих нормативно-правовых актах, и сведения о предлагаемых Федеральной службой по аккредитации изменениях требований, используя все доступные источники, в том числе официальный сайт Федеральной службы по аккредитации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», чтобы «сработать на опережение». Наличие системы менеджмента, разработанной для обеспечения соответствия всем установленным требованиям, позволит значительно сократить потребление ресурсов (человеческих, времени, финансов) для проведения постоянного анализа правильности осуществления деятельности за счет установления четкой последовательности действий для выполнения каждой функции.

Как уже отмечалось ранее, деятельность организации, осуществляющей классификацию гостиниц, по оценке соответствия имеет много общего с деятельностью органа по сертификации [Плешаков, Чигвинцева, 2023].

Орган по сертификации по результатам оценки соответствия оформляет сертификат соответствия, который демонстрирует, что сертифицированная продукция, процесс или услуга соответствует установленным требованиям в течение установленного срока. Классификатор по результатам оценки соответствия оформляет свидетельство о соответствии гостиницы определенной категории, действующее в течение трех лет.

Критериями аккредитации и перечнем документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, утвержденными приказом Минэкономразвития России от 26.10.2020 № 707, установлено, органы по сертификации продукции, процессов и услуг, аккредитованные в национальной системе по аккредитации, обязаны иметь систему менеджмента, разработанную в соответствии с требованиями ГОСТ ИСО/МЭК 17065-2012 «Национальный стандарт Российской Федерации. Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг».

Сравним требования ГОСТ ИСО/МЭК 17065-2012 к органам по сертификации продукции,

процессов и услуг с требованиями к организациям, осуществляющим классификацию гостиниц (таблица 1).

**Таблица 1 – Результаты сравнения требований ГОСТ ИСО/МЭК 17065-2012 и требований к аккредитованным организациям, осуществляющим классификацию гостиниц**

Раздел ГОСТ ИСО/МЭК 17065-2012	Требования к аккредитованным организациям, осуществляющим классификацию гостиниц*
1 Область применения	–
2 Нормативные ссылки	–
3 Термины и определения	–
4 Общие требования	
4.1 Правовые и контрактные вопросы	Договор на проведение классификации гостиницы между аккредитованной организацией и заявителем
4.2 Управление беспристрастностью	<i>Отсутствие аффилированности классификатора с гостиницами</i>
4.3 Ответственность и финансирование	–
4.4 Недискриминационные условия	–
4.5 Конфиденциальность	Конфиденциальность информации
4.6 Общедоступная информация	Наличие сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для размещения информации о деятельности организации
5 Структурные требования	
5.1 Организационная структура и высшее руководство	Аккредитованная организация должна являться юридическим лицом <i>Введение персональной ответственности специалистов по классификации: более двух нарушений при проведении классификации гостиницы приведут к запрету деятельности на два года</i>
5.2 Механизм обеспечения беспристрастности	–
6 Требования к ресурсам	
6.1 Персонал органа по сертификации	Компетентность специалистов по классификации (наличие образования, опыта, профессиональных знаний и навыков); Наличие необходимого персонала ( <i>не менее 5 специалистов по классификации</i> , должностного лица, ответственного за представление аккредитованной организацией сведений в единый перечень классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей); <i>Специалистам по классификации запрещено работать по совместительству;</i> <i>Создание реестра специалистов по классификации и цифровой профиль каждого конкретного специалиста по классификации</i>
6.2 Ресурсы оценивания	Наличие необходимого оборудования для проведения классификации гостиниц
7 Требования к процессу	
7.1 Общие положения	Проведение классификации гостиницы

Раздел ГОСТ ИСО/МЭК 17065-2012	Требования к аккредитованным организациям, осуществляющим классификацию гостиниц*
7.2 Подача заявки	<i>Видеофиксация по чек-листу с проверкой геолокации специалиста по классификации для исключения оценки гостиницы без выезда</i>
7.3 Рассмотрение заявки	
7.4 Оценивание	
7.5 Анализ	
7.6 Решение по сертификации	
7.7 Документация по сертификации	
7.8 Указатель сертифицированной продукции	
7.9 Инспекционный контроль	
7.10 Изменения, влияющие на сертификацию	
7.11 Прекращение, сужение области, приостановка или отмена сертификации	
7.12 Записи	
7.13 Жалобы и апелляции	Рассмотрение апелляций заявителя на результаты классификации гостиницы при взаимодействии с комиссией по апелляциям при Федеральной службе по аккредитации
8 Требования к системе менеджмента	
8.1 Варианты	–
8.2 Общая документация системы менеджмента (вариант А)	–
8.3 Управление документами (вариант А)	Обеспечение актуальности нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к проведению классификации гостиниц; Хранение протоколов обследования, актов оценки, копий свидетельств о присвоении гостинице определенной категории, а также документов, полученных от заявителя для проведения классификации гостиницы, и копий договоров о проведении классификации гостиниц в аккредитованной организации в течение 5 лет со дня заключения соответствующего договора
8.4 Управление записями (вариант А)	Оформление протоколов обследования, актов оценки и свидетельства о присвоении гостинице категории
8.5 Анализ со стороны руководства (вариант А)	–
8.6 Внутренние проверки (вариант А)	–
8.7 Корректирующие действия (вариант А)	–
8.8 Предупреждающие действия (вариант А)	–

\* Шрифтом *курсив* выделены предполагаемые «поправки в закон о туризме»

Результаты сравнения требований ГОСТ ИСО/МЭК 17065-2012 и требований к аккредитованным организациям, осуществляющим классификацию гостиниц, наглядно продемонстрировали, что к некоторым объектам системы менеджмента на текущий момент требования отсутствуют и не планируются к установлению. Необходимо определить, какие объекты системы менеджмента следует включить в систему менеджмента организации, осуществляющей классификацию гостиниц (таблица 2).

Таким образом, наличие внедренной системы менеджмента является эффективным инструментом не только для совершенствования системы управления, но и для ее

реорганизации. Наличие системы менеджмента значительно облегчает процесс внедрения нововведений, в том числе расширения направлений деятельности в любой организации.

**Таблица 2 – Обоснование включения объектов системы менеджмента по ГОСТ ИСО/МЭК 17065-2012 в систему менеджмента классификаторов**

<b>Объекты системы менеджмента по ГОСТ ИСО/МЭК 17065-2012</b>	<b>Обоснование включения объекта в систему менеджмента организации, осуществляющей классификацию гостиниц</b>
Область применения	Наличие объекта необходимо для четкого установления границ применения системы менеджмента
Нормативные ссылки	Наличие объекта необходимо для установления перечня документов (внутренних и внешних), применяемых при разработке, внедрении и функционировании системы менеджмента
Термины и определения	Наличие объекта необходимо для установления применяемых терминов и их определений для их однозначного понимания при пользовании документом, а также приведения перечня принятых сокращений и их расшифровки
<b>Общие требования</b>	
Правовые и контрактные вопросы	Наличие объекта необходимо для установления правового статуса организации и определения необходимых прав и обязанностей аккредитованной организации и заявителя при проведении классификации гостиницы
Управление беспристрастностью	Наличие объекта необходимо для установления механизма обеспечения беспристрастности классификатора гостиниц
Ответственность и финансирование	Объект можно исключить, требования отсутствуют и появление не планируется
Недискриминационные условия	Объект можно исключить, требования отсутствуют и появление не планируется
Конфиденциальность	Наличие объекта необходимо для установления правил обеспечения конфиденциальности
Общедоступная информация	Наличие объекта необходимо для установления требований к содержанию сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и перечню информации о деятельности организации
<b>Структурные требования</b>	
Организационная структура и высшее руководство	Наличие объекта необходимо для установления структуры классификатора гостиниц, порядка взаимодействия и ответственности персонала
Механизм обеспечения беспристрастности	Объект можно исключить, ввиду возможности установления механизма в разделе «Управление беспристрастностью»
<b>Требования к ресурсам</b>	
Персонал органа по сертификации	Наличие объекта необходимо для установления правил управления персоналом
Ресурсы оценивания	Наличие объекта необходимо для установления правил управления оборудованием для проведения классификации гостиниц
<b>Требования к процессу</b>	
Общие положения	Наличие объекта необходимо для установления правил проведения классификации гостиницы
Подача заявки	
Рассмотрение заявки	
Оценивание	
Анализ	
Решение по сертификации	

<b>Объекты системы менеджмента по ГОСТ ИСО/МЭК 17065-2012</b>	<b>Обоснование включения объекта в систему менеджмента организации, осуществляющей классификацию гостиниц</b>
Документация по сертификации Указатель сертифицированной продукции Инспекционный контроль Изменения, влияющие на сертификацию Прекращение, сужение области, приостановка или отмена сертификации	
Записи	Наличие объекта необходимо для установления правил оформления протоколов обследования, актов оценки и свидетельства о присвоении гостинице категории, но возможно объединение с предыдущим объектом
Жалобы и апелляции	Наличие объекта необходимо для установления правил рассмотрения жалоб и апелляций заявителя на результаты классификации гостиницы
<b>Требования к системе менеджмента</b>	
Варианты	Объект можно исключить, варианты отсутствуют и появление не планируется
Общая документация системы менеджмента (вариант А)	Наличие объекта необходимо для установления целей и задач в области качества
Управление документами (вариант А)	Наличие объекта необходимо для установления правил управления документами, но следует перенести его в раздел «Требования к ресурсам»
Управление записями (вариант А)	Объект можно исключить, ввиду дублирования объекта в разделе «Требования к процессу», правила ведения записей по качеству установлены в правилах управления соответствующими объектами
Анализ со стороны руководства (вариант А)	Наличие объекта необходимо для установления правил анализа системы менеджмента со стороны руководства и улучшения деятельности
Внутренние проверки (вариант А)	Наличие объекта необходимо для установления правил проведения внутренних аудитов
Корректирующие действия (вариант А)	Наличие объекта необходимо для установления правил выполнения корректирующих действий, но следует дополнить объектом «Управление несоответствиями» для установления правил выявления несоответствий и проведения коррекции
Предупреждающие действия (вариант А)	Наименование объекта необходимо заменить на «Управление рисками», чтобы установить единые правила для управления рисками для беспристрастности и другими рисками

Кроме того, наличие сертифицированной системы менеджмента позволит классификатору продемонстрировать высокий уровень качества предоставляемых услуг.

### Заключение

Таким образом, важным шагом для повышения уровня доверия к деятельности аккредитованных классификаторов гостиниц может стать введение обязательного требования для прохождения аккредитации – наличие сертифицированной системы менеджмента

на соответствие требованиям нового стандарта. Такой стандарт должен содержать перечень требований к аккредитованным организациям, осуществляющим деятельность по классификации гостиниц, способный удовлетворить все заинтересованные стороны. Введение требования к наличию сертифицированной системы менеджмента у классификатора позволит Федеральной службе не оценивать систему менеджмента, а доверять сертификату на систему менеджмента, выданному классификатору гостиниц органом по сертификации систем менеджмента, компетентность которого подтверждена Федеральной службой по аккредитации при аккредитации и периодическом подтверждении компетентности.

### Библиография

1. Плешаков С.М., Чигвинцева К.А. Современные тенденции развития классификации объектов туристской индустрии // Журнал «Финансовые рынки и банки». – 2023. – № 11. С. 27-35.
2. Указ Президента РФ от 08 августа 2023 г. № 588 «О совершенствовании государственного управления в сфере туризма и туристской деятельности» [Текст]: офиц. текст // Собрание законодательства РФ. – 2023. – Текст: электронный // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: по подписке.
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 03 декабря 2020 г. № 2000 «Об утверждении Правил аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей» [Текст]: офиц. текст // Собрание законодательства РФ. – 2020. – Текст: электронный // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: по подписке.
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» [Текст]: офиц. текст // Собрание законодательства РФ. – 2020. – Текст: электронный // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: по подписке.
5. Официальный сайт Росаккредитации. – Текст: электронный ресурс: [сайт]. – URL: <https://fsa.gov.ru/press-center/press/21102/?ysclid=lxhev5rcme560691452/> (дата обращения: 01.05.2024).
6. Официальный сайт Росаккредитации. – Текст: электронный ресурс: [сайт]. – URL: <https://fsa.gov.ru/press-center/news/21202/?ysclid=lxhez369st144355157> (дата обращения: 01.05.2024).
7. Официальный сайт Росаккредитации. – Текст: электронный ресурс: [сайт]. – URL: <https://fsa.gov.ru/press-center/news/20993/?ysclid=lxhf24k6uy166318366> (дата обращения: 01.05.2024).
8. Официальный сайт Росаккредитации. – Текст: электронный ресурс: [сайт]. – URL: <https://fsa.gov.ru/press-center/info/21265/?ysclid=lxhf317zt2930828514> (дата обращения: 01.05.2024).
9. Официальный сайт Союза Ленинградская областная торгово-промышленной палата. – Текст: электронный ресурс: [сайт]. – URL: <https://lo.tpprf.ru/ru/news/536147/> (дата обращения: 01.05.2024).
10. Приказ Минэкономразвития России от 26 октября 2020 г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации (с изменениями на 23 января 2023 года)» [Текст]: офиц. текст // Собрание законодательства РФ. – 2020. – Текст: электронный // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: по подписке.
11. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Национальный стандарт Российской Федерации. Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 21 декабря 2012 г. № 1941-ст) – Текст: электронный // СПС «Консультант Плюс». – Режим доступа: по подписке.

### Possibilities and limitations of introducing a management system into the activities of organizations that classify hotels

**Stanislav M. Pleshakov**

Postgraduate student,  
Mendeleev All-Russian Scientific Research Institute of Metrology,  
190005, 19, Moskovsky Prospekt, Saint Petersburg, Russian Federation;  
e-mail: pleshakov\_sm@mail.ru

**Kseniya A. Chigvintseva**

Master student,  
Alexander I Saint Petersburg State University of Railway Engineering,  
190031, 9, Moskovsky Ave., Saint Petersburg, Russian Federation;  
e-mail: kseniyachig@gmail.com

**Abstract**

Study of the prospects for introducing quality management systems into the activities of organizations that classify hotels. Methods: In this article, the authors use analytical, comparative, statistical methods, as well as the method of information processing theory, which allow us to establish ways to achieve the task. Results: An analysis of the existing and planned to be introduced requirements for organizations that classify tourism objects was carried out, the issue of developing and implementing a management system in the activities of an accredited organization that classifies hotels was considered; a comparison was made of the requirements of GOST ISO/IEC 17065-2012 and the requirements for accredited organizations that classify hotels; the inclusion of management system objects in accordance with GOST ISO/IEC 17065-2012 into the classifier management system is justified. Conclusions: The authors see prospects in the development of organizations that classify hotels in the implementation of a management system, which is an effective tool not only for improving and developing the management system, but also to demonstrate a high level of quality of the services provided. The presence of a management system greatly facilitates the process of introducing innovations, including expanding areas of activity in any organization.

**For citation**

Pleshakov S.M., Chigvintseva K.A. (2024) *Vozmozhnosti i ogranicheniya vnedreniya sistemy menedzhmenta v deyatel'nost' organizatsii, osushchestvlyayushchikh klassifikatsiyu gostinits* [Possibilities and limitations of introducing a management system into the activities of organizations that classify hotels]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 14 (4A), pp. 673-685.

**Keywords**

Hotel classification; accreditation; confidence; requirements for hotel classifiers; management system; certification of management systems.

**References**

1. Pleshakov S.M., Chigvintseva K.A. Modern trends in the development of classification of objects of the tourism industry // *Journal of Financial Markets and Banks*. – 2023. – No. 11. P. 27-35.
2. Decree of the President of the Russian Federation of August 8, 2023 No. 588 “On improving public administration in the field of tourism and tourism activities” [Text]: official. text // *Collection of legislation of the Russian Federation*. – 2023. – Text: electronic // SPS “Consultant Plus”. – Access mode: by subscription.
3. Decree of the Government of the Russian Federation of December 3, 2020 No. 2000 “On approval of the Rules for the accreditation of organizations that carry out the classification of hotels, the classification of ski slopes, and the classification of beaches” [Text]: official. text // *Collection of legislation of the Russian Federation*. – 2020. – Text: electronic // SPS “Consultant Plus”. – Access mode: by subscription.
4. Decree of the Government of the Russian Federation of November 18, 2020 No. 1860 “On approval of the Regulations on the classification of hotels” [Text]: official. text // *Collection of legislation of the Russian Federation*. – 2020. – Text: electronic // SPS “Consultant Plus”. – Access mode: by subscription.
5. Official website of RosAccreditation. – Text: electronic resource: [website]. – URL: <https://fsa.gov.ru/press->

- 
- center/press/21102/?ysclid=lxhev5rcme560691452/ (access date: 05/01/2024).
6. Official website of RosAccreditation. – Text: electronic resource: [website]. – URL: <https://fsa.gov.ru/press-center/news/21202/?ysclid=lxhez369st144355157> (access date: 05/01/2024).
  7. Official website of RosAccreditation. – Text: electronic resource: [website]. – URL: <https://fsa.gov.ru/press-center/news/20993/?ysclid=lxhf24k6uy166318366> (access date: 05/01/2024).
  8. Official website of RosAccreditation. – Text: electronic resource: [website]. – URL: <https://fsa.gov.ru/press-center/info/21265/?ysclid=lxhf317zt2930828514> (access date: 05/01/2024).
  9. Official website of the Union Leningrad Regional Chamber of Commerce and Industry. – Text: electronic resource: [website]. – URL: <https://lo.tpprf.ru/ru/news/536147/> (access date: 05/01/2024).
  10. Order of the Ministry of Economic Development of Russia dated October 26, 2020 No. 707 “On approval of accreditation criteria and the list of documents confirming the compliance of the applicant, accredited person with the accreditation criteria (as amended on January 23, 2023)” [Text]: official. text // Collection of legislation of the Russian Federation. – 2020. – Text: electronic // SPS “Consultant Plus”. – Access mode: by subscription.
  11. GOST R ISO/IEC 17065-2012 “National standard of the Russian Federation. Conformity assessment. Requirements for bodies for certification of products, processes and services” (approved and put into effect by Order of Rosstandart dated December 21, 2012 No. 1941-st) - Text: electronic // SPS "Consultant Plus". – Access mode: by subscription.