

**Некоторые аспекты изучения сферы сервиса на примере гостиничных услуг**© **Е. Б. Болхосоева***Бурятский государственный университет, г. Улан-Удэ, Россия*  
uman5@mail.ru

На протяжении последних десятилетий сфера сервиса является одним из наиболее динамично развивающихся секторов экономики. Особенно интенсивно развивается туризм, для которого наиболее важным является предоставление гостиничных услуг. Грамотная организация и управление сферой гостиничных услуг позволяет привлекать большое количество туристов. Гостиничные услуги нельзя сохранить и законсервировать, она должна быть оказана здесь и сейчас. Поэтому в гостиничной индустрии важное значение имеет качество предоставления услуг, что помогает поддерживать стандарты, разработанные и действующие как в международной деятельности, так и в Российской Федерации.

**Ключевые слова:** сервис; туризм; сектор экономики; услуг; гостиничная индустрия.

В обслуживании туристов во время путешествий участвует много разнообразных предприятий и организаций, являющихся составными частями индустрии туризма, которых в туристской практике принято называть поставщиками услуг. Ядром таких предприятий являются средства размещения туристов, которые образуют крупнейший блок в туризме — гостиничную индустрию. Гостиничная индустрия включает предоставление гостиничных услуг и организацию проживания за вознаграждение в средствах размещения. Гостиницы — главный, классический тип предприятий размещения туристов и представляет собой «коммерческое производство, предлагающее на рынке свой товар в виде услуги или комплекса услуг». [6] Гостиничные услуги нельзя сохранить и законсервировать, она должна быть оказана здесь и сейчас. Поэтому в гостиничной индустрии важное значение имеет качество предоставления услуг, что помогает поддерживать стандарты, разработанные и действующие как в международной деятельности, так и в Российской Федерации.

В современной международной практике принята «Стандартная классификация средств размещения», где все средства размещения делятся на две категории — коллективные и индивидуальные. По определению ЮНВТО, гостиница — это коллективное средство размещения, которое состоит из некоторого количества номеров, имеет единое руководство, предоставляет набор услуг и сгруппирован в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров [1].

В нашей стране в советский период проводилась классификация гостиниц согласно «Положения об отнесении гостиниц к разрядам и номеров гостиниц к категориям», которое было принято Постановлением Госкомцен СССР в 1979 г. В постсоветский период был введен ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», также применялись «Положение о критериях классификации гостиниц», «Критерии классификационных требований к гостиницам /мотелям/ РФ». В соответствии с этими документами все средства размещения классифицировались по пяти категориям — от одной до пяти звезд, четыре категории применялись для мотелей. В последую-

щем был разработан государственный стандарт средств размещения, введенный в действие в 1999 году [2].

Согласно международной классификации национальный стандарт Российской Федерации был принят в 2009 году Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии [3]. В настоящее время действует ГОСТ Р 51185-2014 «Средства размещения», который был введен на смену предыдущему в 2014 г. [4].

По действующему стандарту все коллективные средства размещения делятся на гостиницы и аналогичные средства размещения, специализированное размещение (санаторно-курортные, детско-юношеские, туристские, досуговые, транспортные, бизнес) и иные коллективные средства размещения (капсульные отели, концепт-отели, хостелы, гостевые дома и т. д.)

В ГОСТе даны определения терминам, применяемых в этой области. Так, размещение — это «предоставление туристам условий для отдыха, сна и гигиены», а средство размещения является «объектом туристской индустрии, включающий в себя здание или часть здания, в которых расположены одно или несколько оборудованных жилых комнат, предназначенных для размещения и временного проживания туристов». Гостиница (отель) определяется как «объект туристской индустрии, представляющий собой коллективное средство размещения с определенным количеством номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее определенный набор услуг и сгруппированное в категории в зависимости от оборудования номеров и других помещений и уровня сервиса» [4].

По ГОСТУ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» услуги по размещению туристов включены в туристские услуги, которые являются «результатом деятельности исполнителя услуги (юридического лица или индивидуального предпринимателя) по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении путешествий, отдыха и рекреации» [5].

В развитии гостиничной индустрии нужно обратить внимание на «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». В этом документе дано определение гостиничных услуг как комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем [9].

В целях предоставления необходимой и достоверной информации и повышения конкурентоспособности туристских услуг Министерство культуры РФ утвердило «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» [8]. По этой классификации предусмотрены 6 категорий гостиниц: «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда», «без звезд». На сегодняшний день получение \*звезд\* процедура добровольная, но в ближайшее время планируется обязательная сертификация гостиниц — в Госдуме рассматривается документ, согласно которому с 1 июля 2019 года обязательная классификация вводится для гостиниц с номерным фондом свыше 50 номеров, с 1 января 2020 года — для гостиниц, имеющих свыше 15 номеров, с 1 января 2021 года будет обязательна для всех гостиниц [10].

Согласно «Порядка классификации гостиниц и иных средств размещения, горнолыжных трасс и пляжей» создан Федеральный перечень туристских объектов. С одной стороны Перечень дает информацию для объектов классификации и

всех участников этого процесса, с другой стороны, предоставляет достоверную информацию о статусе классифицируемых объектов и, в итоге, о качестве оказываемых ими услуг. На март 2018 года статистика Федерального перечня туристских объектов показывает 11 117 гостиниц и иных средства размещения и 98 аккредитованных организаций. В Республике Бурятия зарегистрирована одна региональная общественная организация содействия и поддержки индустрии услуг и сервиса «Байкальское гостеприимство» и сертифицированы лишь шесть гостиничных предприятий — с категорией «пять звезд» — Lodge — Hotel «Baikal Residence», «четыре звезды» — Гостиничный комплекс «Reston Hotel&SPA», «три звезды» — отель «ALTAN», отель «Резиденция», отель «Хуторок», «две звезды» — гостиница «Баргузин» [13].

Динамику развития гостиничных услуг демонстрируют статистические показатели. За период с 2005 по 2016 года в Республике Бурятия число коллективных средств размещения увеличилось почти в три раза — с 117 до 342, в том числе гостиниц и аналогичных в четыре раза — с 42 до 256. Рост численности обслуженных лиц — с 171 525 до 334 488, в том числе в гостиницах — с 105 762 до 260 953 человек. Финансовый объем услуг показывает рост с 178,2 до 980,0 млн. рублей. [11] В структуре платных услуг республики гостиничные услуги занимают 2,3 %, уступая туристским услугам (2,5 %) [12].

Наиболее важным для развития туризма и рекреационно-туристского комплекса является предоставление услуг коллективных средств размещения, особенно гостиничных. Грамотная организация и управление сферой гостиничных услуг позволяет привлекать большое количество туристов. Ведь чтобы повысить посещаемость региона, инвестиционную активность отрасли, качество предоставляемых услуг необходимо стремиться к международным стандартам, так как успешное функционирование любой гостиницы во многом определяется действующей государственной политикой.

#### Литература

1. Асташкина М. В., Козырева О. Н., Кусков А. С., Санинская А. А. География туризма: учебное пособие для вузов. — М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010.
2. Вавилова Е. В. Основы международного туризма: учебное пособие для вузов. — М.: Гардарики, 2005. — 160 с.
3. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. — Введ. 2016-01-01 [Электронный ресурс] — URL: /http://docs.cntd.ru/document/1200114767/ (дата обращения: 11.03.2018).
4. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003). Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. — Введ. 2010-07-01 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: /http://docs.cntd.ru/document/gost-r-53423-2009/ (дата обращения: 11.03.2018).
5. ГОСТ Р 53522-2009. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения. — Введ. 2010-07-01 [Электронный ресурс]. — URL: http://docs.cntd.ru/document/gost-r-53522-2009/ (дата обращения 11.03.2018).
6. Кусков А.С. Туристское ресурсоведение: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: Академия, 2008. — 208 с.
7. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности: учебник / И. В. Зорин [и др.] — М.: Финансы и статистика, 2002. — 288 с.
8. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккре-

дитованными организациями. — Введ. 2014-07-11 [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70743354/> (дата обращения: 10.03.2018).

9. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. — Введ. 2015-10-9 [Электронный ресурс]. — URL: <http://классификация-туризм.рф/> (дата обращения 15.03.2018).

10. Председатель подкомитета Госдумы по туризму: «Обязательная классификация гостиниц может привести к снижению цен на проживание в них / ГАРАНТ.РУ [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.garant.ru/news/1165745/#sdfootnotel1sym> (дата обращения: 20.03.2018).

11. Сведения о деятельности коллективных средств размещения / Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Республике Бурятия [Электронный ресурс]. — URL: <http://burstat.gks.ru> (дата обращения: 20.03.2018).

12. Сведения об объеме платных услуг населению по видам услуг. / Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Республике Бурятия [Электронный ресурс]. — URL: <http://burstat.gks.ru> (дата обращения 20.03.2018).

13. Федеральный перечень туристских объектов [Электронный ресурс]. — URL: <http://классификация-туризм.рф> (дата обращения: 20.03.2018).

### **Some aspects of the study of the service sector on the example of hotel services**

**E. B. Bolkhosoeva**

*Buryat State University, Ulan-Ude, Russia*  
uman5@mail.ru

The service sector is one of the most dynamic sectors of the economy. Especially tourism is developing intensively, for which the most important is the provision of hotel services. A competent organization and management of the sphere of hotel services allows attracting a large number of tourists. Hotel services cannot be saved and preserved, it must be provided here and now. Therefore, the quality of service delivery is important in the hotel industry, which helps to maintain the standards developed and in force both in international activities and in the Russian Federation.

**Keywords:** service; tourism; sector of economy; services; hotel industry.