

ОТДЕЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИИ

SOME ASPECTS OF THE LEGAL REGULATION OF THE PROVISION OF HOTEL SERVICES IN RUSSIA

S. Chernyakov

Summary. The article analyzes the current state of certain aspects of the legal regulation of the provision of hotel services in the Russian Federation. The author has made a detailed legal description of the concept of hotel services, investigated the issues of regulation of contractual relations for the provision of hotel services under the law of Russia, including the study of certain aspects that determine some problems in this area and recommendations for their elimination.

Keywords: services, hotel, contract, service, tourism, tourist activity.

Чернякова Светлана Александровна

*К.ю.н., доцент, филиал в г. Сергиев Посад
Московского университета им. С.Ю. Витте
ChernaykovaS@mail.ru*

Аннотация. В статье проанализировано современное состояние отдельных аспектов правового регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг в Российской Федерации. Автором детально произведена правовая характеристика понятия гостиничной услуги, исследованы вопросы регламентации договорных отношений по оказанию гостиничных услуг по праву России, в том числе исследованы отдельные аспекты, определяющие некоторые проблемы в данной сфере и даны рекомендации по их устранению.

Ключевые слова: услуги, гостиница, договор, сервис, туризм, туристская деятельность.

Гостиничная индустрия в России развивалась в контексте общеевропейского процесса и повторяла в своих основных чертах этапы становления европейских отелей. Развитие предприятий индустрии гостеприимства в России связано с развитием туризма. На морских побережьях, в живописных местах, в культурных центрах развивалось строительство больших и малых гостиниц. Их техническое оснащение постепенно совершенствуется, создаются комфортные условия для гостей, меняются формы и методы обслуживания. Туризм и гостиничная база, которая растет с каждым годом, превратились в индустрию услуг, которая в сочетании с индустрией развлечений стала источником большого дохода и прибыли.

Люди стали нуждаться в гостиничных услугах с тех пор, как они начали путешествовать. Поэтому появились предприятия, обеспечивающие людей услугами размещения, питания и дополнительными услугами. Гостиничные услуги, их количество и количество людей, которые ими занимаются, зависят как от размера отеля, так и от его статуса. К основным гостиничным услугам относятся прием гостей, обслуживание номеров, доставка еды и напитков, в том числе рестораны в отеле, а также охрана. Иногда в небольших отелях обязанности охранника, повара и уборщицы выполняет сам хозяин.

Основным правовым актом, регулирующим деятельность гостиниц, является Постановление Прави-

тельства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» [3], которое вступило в силу с 1 января 2021г и действует по 31 декабря 2026 года, подписанное Председателем Правительства РФ М.М. Мишустиним. Постановление регулирует права и обязанности между исполнителем и заказчиком, основания и порядок предъявления претензий, ответственность за нарушения обязанностей, причинение вреда и другие условия. В первую очередь заказчик является слабой стороной по отношению к исполнителю, поэтому постановление правил гостиничных услуг содержат ряд норм, обеспечивающих защиту интересов клиента.

В общих положениях указанного Постановления раскрываются такие понятия, как бронирование, время заезда и выезда, заказчик, потребитель. Данные понятия являются настоящими правилами, которые должны в доступной форме доводиться до исполнителя. Главным признаком гостиничных услуг является неразрывность производства и потребления, неосвязаемость, несохраняемость, непостоянство качества (изменчивость), отсутствие права собственности на услуги [20]. Процесс оказания и потребления услуги происходит в едином временном промежутке, что для оказания гостиничной услуги необходимо включить в процессе расходования для потребителя и исполнителя. Чтобы клиент получил свою услугу, ему нужно вступить в контакт с персоналом гостиницы, который для клиента является неотъемлемой частью самой услуги.

Гостиничные предприятия различаются по классификациям, которые включают в себя вместимость, число мест для проживания и число номеров. Помещение в гостинице- это состоящее из одного или более мест пребывания, предназначенное для временного проживания и оборудованное в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории. Поэтому отель предлагает гостям отдых для определенных групп туристов, чтобы предоставить подходящий для них номер. Например, для отдыха людей с ограниченными возможностями предоставляются номера со специальным оборудованием, на территории предусмотрены наличие пандусов и специальные места для парковки автотранспорта с пометкой для инвалидов [21]. Благодаря таким условиям гостиница предоставляет комфортный отдых.

Чтобы гарантировать уровень и качество сервиса, безопасность размещения гостей все средства размещения должны получить свидетельство о классификации, действующее три года. Все виды гостиниц классифицируются по системе звезд, в которой предусмотрено 6 категорий: «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда», «без звезд». Высшей категорией является категория «пять звезд», низшей- «без звезд». Благодаря классификации потребитель будет уведомлен достоверной информацией о соответствии объекта туристской индустрии предусмотренной категории и повышения конкурентоспособности туристских услуг и привлекательности объектов туристской индустрии. «Звездочная» классификация распространяется на такие виды гостиниц, как: отель, гостиница, расположенная в здании, являющемся объектом культурного наследия, курортный отель, апарт-отель, комплекс апартаментов, мотель, хостел, база отдыха, загородный отель.

Помимо классификации отелей, устанавливаются категории гостиничных номеров: Номера высшей категории Сюит (Suite), апартамент (Apartment), люкс (Lux), джуниор сюит (Junior suite), студия (Studio), стандартные номера различных категорий.

Потребитель услуг как правило, пользуется ими на протяжении ограниченного количества времени, но не может ими владеть. Таким образом можно констатировать, что права собственности на услуги отсутствуют. Так, каждая гостиница предоставляет выбор даты планируемого пребывания, а по окончании периода проживания гостю необходимо сдать номер администратору. Еще одним из важных факторов является обслуживание потребителя, связанное с предоставлением номера во временное пользование с коммунальными удобствами и мебелью соответствующими с действующими нормативно-правовыми актами. Суть

предоставления гостиничной услуги состоит в том, что для потребителя предоставляются специальные помещения, имеется ввиду гостиничные номера, к которым предоставляются услуги, выполняемые персоналом гостиницы. Наиболее распространенными сотрудниками в данных заведениях являются администраторы, менеджеры гостиницы, горничные, повара, официанты, охранники. Главным элементом услуги размещения являются гостиничные номера. Например- гостиница делового назначения, должна обладать важнейшей функцией, обеспечение возможности сна. Значимость других функций гостиничных номеров, зависит от назначения гостиницы и потребностей гостей. Гостиница должна предоставлять в обязательном порядке ряд услуг бесплатно: вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка писем, в номер, адресованных гостю, сигнал о подъеме к определенному времени, предоставление кипятка, возможен ряд других бесплатных услуг, предусмотренных по усмотрению гостиницы. Стоит выделить несколько общих классификационных признаков, что в каждой гостинице должно быть хорошее состояние мебели, инвентаря, наличие предприятий питания, состояние здание, которое имеет подъездные пути, электричество, обеспечение предоставление дополнительных услуг [22].

Правовое регулирование оказания гостиничных услуг в Российской Федерации осуществляется множеством нормативно-правовых актов: Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», ФЗ «Об основах туристской деятельности», Закон РФ «О защите прав потребителей», Федеральный закон «О техническом регулировании», Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Закон РФ «О Государственной границе Российской Федерации», ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Постановление Правительства РФ «Об утверждении перечня отраслей российской экономики, в наибольшей степени пострадавших в условиях ухудшения ситуации в результате распространения новой коронавирусной инфекции» и др.

Все договорные отношения в Российской Федерации по оказанию каких-либо услуг регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации[1]. Отношения по предоставлению гостиничных услуг, возникающие между исполнителем гостиничных услуг и туристом, устанавливаются гражданско-правовым договором по возмездному оказанию услуг. В соответствии с ч. 1 ст. 779 ГК РФ: «По договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные дей-

ствия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги». В ходе анализа данной статья получен следующий результат, что договор возмездного оказания услуг распространяет действие в одинаковой мере на любой договор оказания услуг. На основании такого договора исполнителем будет являться гостиница, которая обязуется предоставить гостиничный номер для временного прибывания гостя и комплекс услуг, входящие в стоимость номера либо приобретенные за отдельную плату. Что касается заказчика, то он обязуется произвести оплату и соблюдать правила проживания в гостинице.

Исходя из анализа возмездного договора, следует сделать следующие выводы, что договор является двусторонним, так как без согласия двух сторон сделка будет считаться незаключенной и в пользу друг друга исполнитель и заказчик будет нести обязанности [2]. Договор об оказании гостиничных услуг является консенсуальным, поскольку договор считается заключенным сторонами с момента согласования существенных условий. Согласно п. 1 ст. 432 ГК РФ: «Существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение». Договор на оказание гостиничных услуг согласно ст. 423 ГК РФ является возмездным. Это означает, что договор, по которому сторона должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей. Оплата предоставляется, либо по взаимному согласию двух сторон по факту предоставления услуг, либо на момент заезда в гостиницу.

Предметом договора на оказании гостиничных услуг является предоставление исполнителем гостиничного номера во временное размещение, а также основные и дополнительные услуги, предоставляемые заказчику. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ гласят, что исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию о всех услугах, которые входят в стоимость номера и уведомить о перечне дополнительных платных услугах [3].

В зависимости от цены существуют разные категории номеров, к которым прилагается пакет услуг, исходя из этого следует сделать вывод, что каждый из гостей заключивший договор с исполнителем об оказании гостиничных услуг в конкретной гостинице, размещенного в номере одной категории, получит одинаковый пакет услуг входящих в стоимость номера. Так, согласно Приложению 1 Приказа Министерства культуры РФ «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих го-

стиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» туристам, разместившимся в номерах категории «5 звезд» и «4 звезды», предоставляется возможность аренды (проката) автомашины. Для туристов, проживающих в номерах низших категорий и категории «без звезд», услуга аренды (проката) автомашины будут считаться дополнительными, и будут им предоставлены за дополнительную плату. Отметим, что помимо предмета договора об оказании гостиничных услуг, важным аспектом рассматриваемого обязательства являются существенные условия касающихся порядка осуществления расчетов с туристом. Это указано в п. 1 ст. 781 ГК РФ и ст. 37 Закона РФ «О защите прав потребителей»: «Заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре возмездного оказания услуг». Помимо, включающих, услуг в стоимость номера, исполнитель вправе требовать оплаты номера и сопутствующих услуг по факту [4]. После порядка осуществления расчетов вытекает еще одно существенное условие — цена договора.

Цена гостиничных услуг для туристов одинаковая, отличием является только категория номера. Как указано в статье 426 ГК РФ исключением могут быть только случаи, когда законом предоставляется льгота для отдельных категорий потребителей. Например, некоторые гостиницы предоставляет льготы при проживании для следующих категорий граждан: Ветеранам ВОВ, Инвалидам ВОВ и группам детей до 14 лет в количестве 10 и более человек. В этих случаях гостиница предоставляет скидки от действующего тарифа в размере, установленном Гостиницей.

В отношении цены номера, то она устанавливается исключительно исполнителем, на том основании, что сервис включается в себя помимо проживания комплекс сопутствующих услуг, а цена номера единая. В добавление к предыдущим условиям, следует учесть, что договор об оказании гостиничных услуг относится к группе договоров присоединения, так как условия договора прописаны одной из сторон, к группе публичных договоров. Здесь уместно обратить внимание и на то, что договор об оказании гостиничных услуг относится к группе договоров присоединения и группе публичных договоров. Публичность заключается в том, что исполнитель обязан заключить договор об оказании гостиничных услуг в отношении любого, кто к нему обратится.

Договор об оказании гостиничных услуг содержит в себе права и обязанности сторон. Ссылаясь на статью 780 ГК РФ «Если иное не предусмотрено договором возмездного оказания услуг, исполнитель обязан оказать услуги лично». Из чего можно сделать вывод,

что исполнитель не может возлагать свои права и обязанности на третьих лиц, если такое не предусмотрено договором, благодаря этому услуги отражают интерес туриста, который может выбрать исходя из отзывов, репутации, известности на рынке определенной гостиницы, и замена исполнителя была бы для потребителя крайне нежелательна.

Ряд авторов [5] связывает личностный фактор оказания услуг с направленностью деятельности услугодателя на личность услугополучателя. Следует учесть, что юридическое лицо может привлечь, на условиях трудового договора или гражданско-правового, физическое лицо для выполнения или оказания каких-либо услуг. Учитывая данный фактор, это не будет являться заменой исполнителя. В результате исследования можно смело сказать, что «неличное» исполнение договора об оказании гостиничных услуг не предусматривается.

В обязанности исполнителя входит предоставление заказчику гостиничного номера во временное пользование. Главная задача заключается в том, что с конкретным лицом на определенный срок заключен договор. За заказчиком закрепляется подготовленный гостиничный номер, ему предоставляется ключ от номера на срок проживания в гостинице. Необходимо отметить, что в случае заключения договора путем оформления размещения в момент заезда заказчика момент заключения договора совпадает с моментом предоставления гостю подготовленного номера. В этом случае заказчик имеет право требовать, а исполнитель обязан предоставить номер в любой час календарного дня, который обозначен в договоре как дата начала срока оказания гостиничных услуг [6]. В круг обязанностей исполнителя по договору входит предоставление потребителю надлежащей информации об услугах и самой гостинице, так как согласно п. 1 ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей» заказчик имеет полное право потребовать предоставление информации об исполнителе, услугах и гостинице. В дополнение к обязанностям исполнителя входит хранение вещей, которые оказались на территории гостиницы. Что указано в статье 925 ГК РФ «Гостиница отвечает как хранитель и без особого о том соглашения с проживающим в ней лицом (постояльцем) за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей». Данный закон не распространяется на Ценные бумаги, драгоценности, деньги, иные валютные ценности. Кроме того, помимо вышесказанного, к обязанностям гостиницы дополняются другие права и обязанности: право на предоставление льгот, для граждан входящих в категорию льготников; предоставление военнослужащим вне очереди место в гостинице по командировочному удостоверению согласно п. 6

ст. 20 ФЗ «о статусе военнослужащих» [7]; право на получение бесплатных услуг, входящих в услуги гостиницы; право на получение платных, дополнительных услуг; право на расторжение договора при нарушении обязательств предусмотренных договором, а так же а также право на расторжение договора в любое время при уплате гостиницы части цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения и возмещив гостинице расходы, произведенные ею до этого момента в целях исполнения договора [8].

Если при предоставлении услуг причинен вред здоровью потребителя, которые не отвечают требованиям или условия договора, то это подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации. Что касается заказчика, то по договору об оказании гостиничных услуг, самой главной обязанностью гостя является оплата, которая выплачена своевременно как указано в договоре [6]. Обязанность оплатить предоставленные исполнителю гостиничные услуги по общему правилу лежит на заказчике. Однако на практике возможны ситуации, когда оплата услуг совершается гостем. Например, в случаях, когда гостиничные услуги приобретаются юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для своих сотрудников и последние оплачивают гостиничные услуги самостоятельно из денежных средств, выделенных им на командировочные расходы [9].

Еще одной немаловажной обязанностью заказчика является оплата гарантированной брони [3]. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается. Заказчик имеет право заселения в гостиницу в любое время суток, так же как имеет право в любое время в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, при условии, что гость оплатит все фактические расходы, которые понес исполнитель. Правом на односторонний отказ от договора имеет не только заказчик, но и исполнитель. Так, в силу п. 2 ст. 782 ГК РФ: «Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков» [11].

Поскольку договор об оказании гостиничных услуг носит двусторонний характер, то права исполнителя соответствуют обязанностям заказчика, также наоборот. Если какая-либо из сторон не исполняет условия договора, то она привлекается к гражданско-правовой ответственности. Вдобавок ко всему прочему, если исполнитель после заключения договора не выполнил свои обязанности об информировании заказчика,

то клиент в одностороннем порядке должен отказаться от договора об оказании гостиничных услуг и потребовать уплаченной суммы и других убытков, понесенных им в связи с ненадлежащим оказанием гостиничных услуг.

Особых правил об ответственности по данному договору не предусматривается гл. 39 ГК РФ, это является недостатком в правовом регулировании, поскольку особый характер гостиничной услуги требует специального подхода к решению вопроса об ответственности [12]. Оказание гостиничных услуг является предпринимательской деятельностью, это является основным фактором того, что вся ответственность за оказание услуг лежит на исполнителе ссылаясь на ст. 401 ГК РФ. Но если не исполнение обязательств стало невозможным, то исполнитель вправе сослаться на это. Причиной может стать природное стихийное явления или обстоятельства общественной жизни, в пример можно поставить COVID-19 затронувший весь мир, помимо эпидемий поводом могут стать забастовки, военные действия, террористические акты и т.д.[13]

Еще одним основанием освобождения от ответственности исполнителя является невыполнение условий по вине заказчика. Тогда ссылаясь на ст. 781 ГК РФ, исполнитель имеет полное право потребовать возмещение денежных средств за фактически понесенные расходы. Не предоставление гостю номера в определенный срок исполнителем, он нарушает договор с заказчиком что приводит к просрочке. В таком случае в соответствии ст. 28 ФЗ «О защите прав потребителей» потребитель вправе назначить исполнителю новый срок, поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов, потребовать уменьшение цены за услуги, отказаться от исполнения договора об оказании гостиничных услуг или потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы.

Если недостатки обнаружены в самой оказанной услуге, например, грязные полотенца и постельное белье, не принесли заказанный обед или ужин, то заказчик полноправно может потребовать от исполнителя безвозмездное устранение недостатков. За некачественно выполненную работу стоимость услуги уменьшается либо возмещается стоимость понесенных им расходов [14]. Согласно статье 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования. Указанный срок слишком затянут, если учесть, что потребитель чаще

всего находится в гостинице меньше указанного срока, тем самым приносит неудобства как заказчику. Следует иметь в виду ограничительный характер нормы ст. 1084 ГК РФ, поскольку речь в ней идет лишь об объеме ответственности, способах возмещения вреда, основаниях освобождения от ответственности и др., если оказание услуги осуществляется в потребительских целях, что имеет место при оказании гостиничной услуги. Вред причиненный здоровью или имуществу заказчика из-за недостатков услуги, подлежит возмещению независимо от того, состоял потерпевший с ним в договорных отношениях с ним или нет [12]. Как уже упоминалось ранее гостиница берет на себя ответственность за сохранность вещей потребителя, но отдельный договор о хранении вещей заключать не нужно. Каждая гостиница на территории Российской Федерации оказывает услуги хранения вещей согласно ст. 925 ГК РФ. Если исполнитель вдруг уведомляет гостя о том, что гостиница не несет ответственность за сохранность вещей, то это не освобождает его от ответственности. Примером из судебной практики может послужить Решение Красноармейского районного суда г. Волгограда, в котором истец обратился в суд с иском о возмещении убытков и компенсации морального вреда мотивируя

свои требования тем, что вместе со своей семьей он прибыл в гостиницу «Аврора». При заселении, в предоставленном ему номере, были размещены его личные вещи, в том числе цифровой фотоаппарат. Пропажу фотоаппарата истец обнаружил после уборки номера сотрудником гостиницы. Сразу же в этот день он обратился к администрации гостиницы с требованием вернуть украденную, на что получил отказ. После чего истцом было подано заявление в полицию г. Адлера о факте кражи цифрового фотоаппарата. Оспаривая иск, ответчик сослался на то, что гостиница не заключала с истцом договора хранения имущества. Однако суд в отношении этого довода обоснованно сослался на п. 1 ст. 925 ГК РФ, согласно которому гостиница отвечает как хранитель без особого на то соглашения с постояльцем за утрату его вещей, внесенных в гостиницу [15]. В дополнение необходимо отметить, что гостиница может отвечать за хранение ценных бумаг, драгоценностей, денег, валюты и т.д. при условии, что они были приняты гостиницей на хранение, либо помещены в сейф, который мог располагать где угодно на территории гостиницы. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома туриста был невозможен либо стал невозможным вследствие непреодолимой силы. В случае ненадлежащего хранения вещей туриста в сейфе гостиницы на последнюю должна возлагаться ответственность, аналогично правилам п. 2 ст. 925 ГК РФ.

Важным аспектом характеристики правовой регламентации вопросов по оказанию гостиничных услуг является определение основных проблемных направлений данного обязательства. В современных условиях развития социума первостепенной проблемой оказания гостиничных услуг является эпидемия. Туристская отрасль является одной из тех отраслей российской экономики, которая в числе первых попала под удар новой коронавирусной инфекции. COVID-19 [16] — это инфекционное заболевание потенциально тяжёлая, острая респираторная инфекция, вызываемая коронавирусом. Представляет собой опасное заболевание, которое может протекать как в форме острой респираторной вирусной инфекции лёгкого течения, так и в тяжёлой форме. Вирус способен поражать различные органы через прямое инфицирование или посредством иммунного ответа организма. Наиболее частым осложнением заболевания является вирусная пневмония.

Помимо вирусного заболевания весь мир столкнулся с кризисом. Первая вспышка заболеваемости сподвигла всех путешествующих граждан вернуться на территорию Российской Федерации. Из-за распространения COVID-19 текущие на 2020 год туры пришлось прервать, остальные туры нужно было переносить или отменять. Согласно Распоряжению Правительства Российской Федерации в целях предупреждения проникновения на территорию Российской Федерации новой коронавирусной инфекции и в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации «О Государственной границе Российской Федерации» [17] и статьей 31 Федерального закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» [18] Минтранс России совместно с ФСБ России, ФТС России и Роспотребнадзором с 00 часов 00 минут по московскому времени 30 марта 2020 г. временно ограничить движение через автомобильные, железнодорожные, пешеходные, речные и смешанные пункты пропуска через государственную границу Российской Федерации, а также через сухопутный участок российско-белорусской государственной границы. В последствии чего туроператоры, турагенты, гостиницы и другие участники оказывающие туристские и гостиничные услуги понесли огромные убытки. По данным Международной Организации Труда во время самоизоляции более 80 процентов всех трудящихся в мире либо не работали, либо были заняты не полный день. Генеральный секретарь ООН А. Гутерриш заявил: «пандемия COVID-19 стала крупнейшим глобальным кризисом со времен Второй мировой войны». В гостиничных секторах, которые в наибольшей степени пострадали, увольнения, снижение оплаты труда и сокращение рабочего времени коснулись почти каждого. Многие из сотрудников были заняты на низкооплачиваемой работе, и для них внезапная потеря дохода стала катастрофой.

По общим данным, около трети небольших гостиниц и хостелов закрылись в Москве в период пандемии. Самыми пострадавшими городами стали Москва и Санкт-Петербург. Проблемы начались с января, когда перестали приезжать гости из Китая. Снизил цены, но во времена самоизоляции отели, хостелы, гостиницы начали закрываться. В столице из нескольких тысяч хостелов и малых гостиниц около тысячи закрылось. Основная статья расходов в хостелах и малых отелях — это арендная плата (30% от выручки и больше) и персонал, говорит руководитель департамента гостиничного бизнеса и туризма Марина Смирнова: «Запаса прочности у этих средств размещения нет. Туриста нет — нечем платить аренду и зарплату, хостел закрывается» [19]. В пандемию, по данным Смирновой, было закрыто не менее 30% хостелов и малых гостиниц.

Средневзвешенная загрузка о гостиничного предложения Москвы по итогам периода до мая 2021 г. составила 26,5% в сравнении с 85,6% «до-пандемийным» периодом. Тариф снизился на 11% с 7463 рублей году до 6600 рублей, средняя выручка на номер — на 73% с 6387 до 1750 рублей.

В Санкт-Петербурге средний тариф упал до 6142 рублей, что на 40% ниже. Вместе с тем в августе и сентябре был крайне высокий уровень спроса. Это объясняется смещением летнего отпускного периода, который начался из-за пандемии лишь в июле, и закончился только в сентябре благодаря теплой погоде.

Несмотря на то, что вирус стал одной из главных проблем в оказании гостиничных услуг в недавний период времени, важным аспектом по оказанию гостиничных услуг остается по-прежнему качество и уровень сервиса [20]. Учитывая, что гостиничный бизнес является одним из самых распространенных бизнесов в России, то уровень конкуренции довольно высокий. В таких условиях чаще всего сервису недостаточно уделяется внимание, что приводит к быстрой потере своей клиентуры, плохим отзывам, переходу гостиницы на класс ниже из которого потому трудно подняться. В большинстве случаев, жалобы связаны с грязными номерами, старым ремонтом, негативным отношением персонала. Во многих гостиницах годами не проводился ремонт, который оставляет негативное впечатление о самой гостинице. Многие специалисты в области сервиса констатируют проблемы, связанные с невыполнением санитарных и пожарных норм, установленных, которые в ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» характерной чертой закона является осуществление безопасности здоровья и жизни. Также, что касается сервиса, большой проблемой является нехватка квалифицированных кадров среди персонала. Особенно остро это заметно в региональных отелях,

где профессиональные навыки сотрудников не отвечают нужной компетенции.

Для решения данной проблемы гостиница должна иметь профессиональный штат, который нужно поддерживать и стимулировать для выполнения качественной работы и исполнения обязательств. Необходимо желание отельеров обучать новых специалистов, постоянно следить за тем, как исполняются обязанности. Ведь в результате из-за негативного мнения о персонале владельцы гостиничного бизнеса потеряют свои деньги, так как вряд ли недовольные посетители вернутся туда в следующий раз. Также для исправления подобной ситуации важно проверить наличие ремонта и чистоты во всех помещениях гостиницы или отеля, а также соблюдение всех норм. Исправить неполадки, на которые жалуются постояльцы, и привлечь последних возможными бонусами и будущими скидками в качестве извинения за подобные обстоятельства.

Важным направлением, требующим регулирования, является избыточное бронирование. Нередки случаи, когда количество проданных номеров превышает количество имеющихся. Из-за этого возникает накладка бронирования, что приводит к неприятным инцидентам, после чего у посетителей появляются негативные впечатления о самом месте. Происходит это вследствие либо нескоординированной работы автоматических компьютерных систем бронирования, либо благодаря неаккуратной работе самих служащих гостиниц (также, если гостиница не имеет автоматического обновления наличия свободных номеров на своём сайте, возможна такая же проблема).

Кроме того, зачастую гостиницы терпят убытки из-за того, что туроператоры, практикующие предварительное бронирование мест для своих групп, не всегда выкупают забронированные номера. Поздняя аннуляция заказов (т.е. отказ от ранее произведенных бронирований в предельно короткие сроки, что не позволяет повторно выставить номера на продажу) является одним из факторов риска в гостиничной индустрии в целом. Для решения этой проблемы необходимо усовершенствования компьютерных систем и, соответственно, самой системы бронирования, чтобы свести подобные казусы к нулю. В противном случае, гостиница потеряет основной источник прибыли, так как в настоящее время почти вся бронь проходит с помощью сети Интернет.

Достаточно сложным проблемным направлением остается хронический дефицит площадок под строительство. Построить новую гостиницу в центре города, если говорить, например, о Москве, практически невозможно. Земля и недвижимость настолько дорогая, что проживание в номерах такого отеля будет стоить

баснословных денег. Если говорить о бизнес-туристах, то далеко не все компании готовы оплачивать такие командировочные расходы, а обычные туристы и вовсе не будут рассматривать такой вариант проживания. Наиболее популярным вариантом размещения являются гостиницы категории «Три звезды», а строительство отелей этого сегмента в самом центре столицы невозможно.

За последние несколько десятилетий гостиничная индустрия в России изменилась до неузнаваемости. На смену стандартному гостиничному продукту «проживание и питание» пришли комплексные, тщательно продуманные продукты, ориентированные на клиента, его интересы и уникальные потребности, требования к персоналу перестали ограничиваться приятным внешним видом и знанием иностранного языка, материально-техническая база отелей претерпела значительные технические и технологические преобразования. Но, пожалуй, самые большие изменения произошли в сознании потребителя гостиничных услуг — он стал более опытным, взыскательным, требующим адресного внимания и предвосхищения своих потребностей. Всё это, безусловно, не только сказывается на векторе и скорости развития гостиничной индустрии, но и стимулирует её к постоянному прогрессу и совершенствованию, обостряя тем самым конкурентную борьбу. Сегодня с уверенностью можно сказать, что сфера гостиничного бизнеса в России хорошо развита и конкурентоспособна в сравнении с западными предприятиями гостеприимства.

По данным Федеральной службы государственной статистики по состоянию на июнь 2021 г. в стране насчитывается почти 22 тысячи отелей, большинство из которых сосредоточены в крупных городах и городах-курортах. Их уровень сервиса, материально-технической базы, профессиональной подготовки кадров, по разным данным репутационных ресурсов, оценивается как «выше среднего» и «высокий». Однако это не означает, что гостиничная индустрия перенасыщена, а стремительное развитие может быть приостановлено. Напротив, именно сегодня в этой сфере деятельности, как никогда, открываются большие возможности и перспективы для наращивания успеха. Современные гостиницы предоставляют своим гостям не только проживание и питание, но и широкий спектр услуг, связанных с отдыхом, развлечениями, оздоровлением, спортом, бизнесом. Открываются новые направления, популяризирующие здоровый образ жизни, правильное питание, саморазвитие, экологичное потребление и заботу об окружающем мире и природе, поддержку семейных ценностей, патриотизм и многое другое. Отельеры всего мира трудятся над созданием таких гостиничных продуктов, которые бы точно соответствовали ожиданиям гостей, оставляли позитивные

эмоции, долговременные впечатления, заставляли их возвращаться вновь. Представляется вполне закономерным, что спрос на гостиничные услуги определяется желанием людей воспользоваться определенными услугами, подкрепленным их платежеспособностью. Вместе с тем, не оспорим и тот факт, что, несмотря на свою нематериальность и неосвязаемость, именно качество оказываемых услуг формируют чувство удовлетворенности или разочарования у гостей. И именно качество оказываемых услуг становится, в этой связи, краеугольным камнем, определяющим успех и эффективность гостиничного предприятия. Арсенал современного отеля сегодня включает огромное количество инструментов, которые позволяют анализировать, систематизировать, апробировать, улучшать, адаптировать и контролировать систему качества оказываемых услуг. Для контроля качества нужно проходить обязательную сертификацию гостиниц. Сертификация — это предоставление независимым органом письменного подтверждения (сертификата) о том, что продукция, услуги или соответствующая система отвечают определенным критериям. Сертификация является полезным инструментом создания доверия потребителя услуг к компании. Орган по сертификации должен быть аккредитован в установленном порядке.

Таким образом, говорить о отсутствии системы контроля качества сервиса в российских гостиничных предприятиях было бы несправедливо. Современные гостиницы, действительно заинтересованные в качественном обслуживании, отдают все силы на стандартизацию своих услуг, которая больше коррелируется с миссией предприятия, корпоративными традициями, национальными особенностями региона и т.п., тем самым создавая уникальную, неподражаемую атмосферу, и получая таким образом свой конечный результат — удовлетворенного гостя. Под стандартами обслуживания или стандартами операционных процедур понимается совокупность процедур и ежедневных операций, выполняемых персоналом и способствующих максимальному удовлетворению гостей. Принимая во внимание всеобщее стремление, как гостиничных предприятий, так и государственных органов по стандартизации и сертификации, к созданию стройной системы оказания

гостиничных услуг такого уровня и качества сервиса, который позволил бы не только удовлетворять потребности гостей, но и привлекать, продвигать отечественный рынок туристских услуг на мировых площадках туристической индустрии, становится очевидной необходимостью, в первую очередь, популяризации самой системы сертификации, и далее, всесторонней поддержки со стороны государства тех предприятий, которые будут подтверждать высокий уровень и качество предоставляемых услуг в международных системах сертификации.

Анализируя актуальные проблемы в индустрии гостеприимства нельзя не упомянуть о важности ее кадрового обеспечения. В современном мире трудовые ресурсы имеют качественный, а не количественный приоритет, т.е. речь идет о необходимых профессиональных навыках работников. В связи с этим дополнительная ответственность ложится на учреждения высшего профессионального образования. Туризм является сферой деятельности, на которую особенно сильно влияют текущие экономические, политические, социальные и другие процессы локального, регионального и глобального уровня, поэтому работникам сферы гостеприимства необходима способность гибко реагировать на изменения внешней среды и оптимально адаптироваться к ней. Подобные способности следует закладывать уже в процессе обучения по соответствующему направлению.

На современном этапе Россия выходит на новый уровень развития. В стране имеется потенциал, используя который, можно будет удивить даже самых искушенных туристов. Отвечая на вопрос о перспективах развития, можно с уверенностью говорить о том, что потенциал индустрии гостеприимства велик. Необходимо направить пристальное внимание общественности на решение данного вопроса и со временем РФ займет одну из лидирующих позиций по уровню желающих ее посетить. В России работают крупные мировые гостиничные цепи. На первом этапе освоения мировыми гостиничными цепями российского рынка создавались дорогие и престижные отели. На втором этапе стали создаваться отели более низких категорий, в частности трехзвездочные.

ЛИТЕРАТУРА

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 01.07.2021, с изм. от 08.07.2021) // Собрание законодательства РФ, 29.01.1996, № 5, ст. 410.
2. Чудновский А.Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. 2017 г. С. 26.
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ, 23.11.2020, № 47, ст. 7552.
4. Архангельская О.М. Роспотребнадзор о предоставлении гостиничных услуг. Туристические и гостиничные услуги: бухгалтерский учет и налогообложение. 2016. С. 46.

5. Глуценко В.В. Развитие научного обеспечения гостиничной деятельности Международный научно-инновационный центр (Москва) 2021. С. 14.
6. Вотинцева Н.А. Договорные обязательства в сфере туристического и гостиничного бизнеса. 2019. С. 117.
7. Федеральный закон «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. № 76-ФЗ (ред. от 01.07.2021) // Собрание законодательства РФ, № 22, 02.06.1998, ст. 2331.
8. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие. 2021. С. 156.
9. Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договоры о выполнении работ и оказании услуг. 2018. С. 436.
10. Тихомирова А.В. Оказание гостиничных услуг по российскому гражданскому праву: учебное пособие. 2020. С. 61.
11. Решетина Е.Н. Проблемы гражданско-правовой ответственности // Российская юстиция. 2015. С. 64.
12. Осипова, Л.Б. Гостиничный и туристический бизнес во время пандемии коронавируса COVID-19 / Л.Б. Осипова, В.Н. Прокопьев. 2020 С. 429–433.
13. Жмулина Д.А. Правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг. СПб, 2019. С. 83.
14. Решение Красноармейского районного суда г. Волгоград по делу № 2–4308/2016 от 27 октября 2016 г. [Электронный ресурс]. Официальный сайт Красноармейского районного суда г. Волгоград URL: <http://krasn.vol.sudrf.ru> (дата обращения 22. 08. 2021).
15. Учебно-методическое пособие «Новая коронавирусная инфекция (COVID-19): этиология, эпидемиология, клиника, диагностика, лечение и профилактика». 2020, 70 с.
16. Закон РФ «О Государственной границе Российской Федерации» от 01.04.1993 N4730–1 (ред. от 11.06.2021)// Российская газета, № 84, 04.05.1993.
17. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 N52-ФЗ (ред. от 02.07.2021) // Собрание законодательства РФ, 05.04.1999, № 14, ст. 1650.
18. Трубилина М.В. Российская газета. Столичный выпуск № 239 (8293) URL: <http://www.finmarket.ru/main/article/> (дата обращения: 20.08.2021г).
19. Зверева А.О. Ильяшенко Е.Ю. Методика оценки и факторы повышения качества обслуживания в розничной торговле. Учебное пособие для бакалавров. 2020.С.138.
20. Писаревский Е.Л. Безопасность гостиниц: вопросы теории и практики российского законодательства. 2017. С. 43.
21. Бураковская, Н.В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов. 2019. 98 С.

© Чернякова Светлана Александровна (ChernaykovaS@mail.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»



г. Сергиев Посад