

ДУХОВНАЯ Лилия Леонидовна

*Российский государственный университет туризма и сервиса (Москва, РФ)
кандидат экономических наук, доцент; e-mail: 6199900@mail.ru*

ДУСЕНКО Светлана Викторовна

*Российский университет спорта «ГЦОЛИФК» (Москва, РФ)
доктор социологических наук, профессор; e-mail: svd337@list.ru*

НИКОЛЬСКАЯ Елена Юрьевна

*Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова (Москва, РФ)
кандидат экономических наук, доцент; e-mail: nikolskaya@gmail.com*

ГАЛКИН Дмитрий Валерьевич

*Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова (Москва, РФ)
преподаватель; e-mail: Galkin.DV@rea.ru*

КОНЦЕПЦИЯ PET-FRIENDLY КАК СПОСОБ ПОВЫШЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ЛОЯЛЬНОСТИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Статья посвящена особенностям одной из наиболее актуальных концепций гостиничного бизнеса – pet-friendly, приверженцами которой в последнее время становится все больше предприятий индустрии гостеприимства, поскольку количество владельцев домашних питомцев неуклонно растёт. Так как объёмы турпотоков характеризуются активным ростом потребительского интереса, проблема путешествия с животным стоит для многих туристов достаточно актуально, о чем свидетельствует устойчивое увеличение количества запросов в интернете именно на подобный вариант путешествия. Зачастую владелец домашнего питомца сталкивается с выбором: оставить животное родственникам, на передержке или зоогостинице, что требует тщательного выбора надёжного предприятия, либо взять своего любимца с собой. Однако иногда у путешественника нет возможности взять с собой животное, так как, количество отелей, предлагающие данную услугу слишком ограничено, либо в выбранной для путешествия дестинации они отсутствуют вовсе. В статье приводятся примеры наиболее успешной зарубежной и отечественной практики применения различных технологий обслуживания, направленных на обеспечение не просто размещения гостя с животным, а на создание в отеле максимального комфорта, путём представления хозяину животного дополнительного набора услуг для его питомца. Подобный технологический подход сегодня, безусловно, положительным образом влияет на формирование потребительской лояльности гостей и позволяет гостиничным предприятиям в лице таких потребителей формировать свой постоянный сегмент гостей. Среди проблем выделяется недостаточное количество предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, особенно в отдельных регионах РФ, несовершенство законодательной базы, что по мнению авторов на сегодняшний день в нашей стране является существенными сдерживающими факторами в развитии клиентоориентированных технологий обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства.

Ключевые слова: гостиницы, pet-friendly, домашние питомцы, размещение с животными, услуги для животных, потребительская лояльность, индустрия гостеприимства



Для цитирования: Духовная Л.Л., Дусенко С.В., Никольская Е.Ю., Галкин Д.В. Концепция pet-friendly как способ повышения потребительской лояльности в индустрии гостеприимства // Сервис в России и за рубежом. 2023. Т.17. №2. С. 63–75. DOI: 10.5281/zenodo.8109884.

Дата поступления в редакцию: 16 апреля 2023 г.

Дата утверждения в печать: 15 мая 2023 г.

UDC 640.41 EDN: ZKIUKT
DOI: 10.5281/zenodo.8109884

Lilia L. DUKHOVNAYA

Russian State University of Tourism and Service (Moscow, Russia)

PhD in Economics, Associate Professor; ORCID 0000-0002-9677-390X; e-mail: 6199900@mail.ru

Svetlana V. DUSENKO

Russian University Sport (SCOLIPE) (Moscow, Russia)

PhD (Dr.Sc.) in Sociology, Professor; ORCID 0000-0002-6021-6079; e-mail: svd337@list.ru

Elena Yu. NIKOLSKAYA

Plekhanov Russian University of Economics (Moscow, Russia)

PhD in Economics, Associate Professor; ORCID 0000-0003-0972-1069; e-mail: nikolskaya@gmail.com

Dmitry V. GALKIN

Plekhanov Russian University of Economics (Moscow, Russia)

Lecturer; ORCID 0000-0002-1959-3737; e-mail: Galkin.DV@rea.ru

THE PET-FRIENDLY CONCEPT AS A WAY TO INCREASE CONSUMER LOYALTY IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

Abstract. The article is devoted to pet-friendly concepts, one of the most relevant of the hotel business, because the number of pet owners is currently growing steadily and more and more hospitality industry enterprises adopt it. Since tourism is currently experiencing an active growth in consumer interest, the problem of traveling with a pet is quite relevant for many tourists, as evidenced by a steady increase in the number of requests on the Internet for this type of travel. Often, the pet owner should choose to leave the animal to relatives, overexposure or pet hotel, which requires careful selection of a reliable company, or take pet to trip. But limited number of pet-friendly hotels in the destination makes trip with pet impossible. The article describes the cases of the most successful foreign and domestic practice of applying various service technologies aimed at providing not just accommodation for a guest with an pets, but at creating maximum comfort for owners with an additional set of services for pet. This technological approach positively effects on the consumer's loyalty and allows hotel enterprises to form their own permanent segment of guests. Among the problems of implying pat-friendly concept we can note the most important: insufficient number of hotel and restaurant businesses, especially in certain regions of the Russian Federation, the imperfection of the legislative framework, which is currently a significant constraint in our country in the development of customer-oriented service technologies at hospitality industry enterprises.

Keywords: hotels, pet-friendly, pets, accommodation for guests with pets, services for pets, consumer loyalty, hospitality industry



Citation: Dukhovnaya, L. L., Dusenko, S. V., Nikolskaya, E. Yu., & Galkin, D. V. (2023). The pet-friendly concept as a way to increase consumer loyalty in the hospitality industry. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 17(2), 63–75. doi: 10.5281/zenodo.8109884. (In Russ.).

Article History

Received 16 April 2023

Accepted 15 May 2023

Disclosure statement

No potential conflict of interest was reported by the author(s).



© 2023 the Author(s)

This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY-SA 4.0).

To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Введение

Эволюционные этапы развития человека на протяжении многих тысячелетий тесно связаны с общением людей и животных. Роль животных в жизни человека весьма значима и существенна.

В современном мире животные часто являются неким способом самовыражения и идентификации чувств и эмоций своих хозяев. Порода любимой собаки или кошки становятся даже демонстрацией социального статуса владельца. Нередко животные используются и для оказания помощи человеку, как например, собаки-поводыри, предназначенные для сопровождения слабовидящих или слепых людей. Однако чаще всего, заводя собаку или кошку, её хозяин руководствуется, прежде всего, поиском надёжного друга или компаньона. Следует заметить, что большинство заводимых домашних питомцев прекрасно справляются с этой ролью.

Безусловно, положительной тенденцией современного общества является гуманная кинология – люди все чаще берут животных из приютов, оказывают гуманитарную помощь подобным социальным учреждениям, организуют масштабные PR- акции, направленные на популяризацию доброты, сочувствия и материальной поддержки обитателей приютов.

Актуальность и цель исследования

Сегодня современные путешественники, пережившие двухлетний период строгих ограничений в связи с распространением по миру пандемии COVID-19, наконец, получили возможность вернуться к прежнему образу жизни, начав активно посещать страны и города. По данным исследований компании «Mars Petcare», именно в этот период времени, начиная с 2020 г., число россиян, владеющих домашними животными, возросло почти на треть, т.е. в настоящее время каждый второй взрослый житель РФ имеет собаку или кошку. Стресс, который для многих стал

практически естественным состоянием психики в этот период времени, период изоляции и строгих ограничений явился тем самым движущим фактором в принятии решения приобрести домашнее животное. Именно в домашнем животном люди увидели тот позитивный источник положительной энергии, который многим из них помог справиться с этой сложной ситуацией.

Стоит отметить, что для владельцев домашних животных серьёзным сдерживающим фактором является отсутствие возможности брать с собой в путешествие своего домашнего питомца. Животные по-разному переживают столь сложный для них период разлуки со своим хозяином, даже в случае непродолжительности этого периода. Сами же хозяева не менее болезненно реагируют на эту ситуацию. Данные проведённых социологических исследований, свидетельствуют, что 85% владельцев домашних питомцев болезненно расстаются с ними даже на период 3–5 дней¹

Целью данного исследования является выявление и систематизация основных тенденций, проблем и перспектив распространения концепции Pet-friendly на предприятиях индустрии гостеприимства в нашей стране и за рубежом. Объектом данного исследования выступают предприятия гостиничного бизнеса, активно использующие в своей деятельности принципы концепции Pet-friendly.

Данные и методы исследования

Информационной базой проводимого исследования послужили различные источники в рамках темы исследования: научные статьи российских и зарубежных учёных, а именно Кучеренко Е.В., Погореловой Э.И., Ползиковой Н.С., Сергеева А.А., а также публикации периодических изданий и специализированных отраслевых интернет-ресурсов.

В статье использованы такие методы исследования как анализ, синтез, сравнительно-описательный метод и наблюдение.

¹ Туристический форум. Животные в отеле. URL: <http://prohotelia.com/2012/01/animals-in-the-hotel/> (Дата обращения: 12.04.2023).

Дискуссия

Культура «Pet-friendly» в последние годы приобретает все большую популярность, распространяясь на разные сферы деятельности человека. Международная инициатива «Take Your Dog to Work Day» (день «Возьми свою собаку на работу») охватила и российское пространство. С каждым годом все больше российских компаний стали пускать своих сотрудников в офис с домашними животными. По мнению кадровиков, животные в офисе положительно влияют на продуктивность и лояльность сотрудников и на атмосферу в коллективе.

Так, например, одной из первых российских компаний, которая внедрила pet-friendly офисы, стала Mars Inc. Помимо производства шоколада ей принадлежат такие бренды как Whiskas, Pedigree, Kitekat и другие. В зарубежных офисах Mars с животными ходят на работу уже около 20 лет, а в Москве – с 2016 г.²

Другим ярким примером выступает Nestlé Purina PetCare. В Великобритании опыт совместного пребывания хозяев со своими домашними животными на рабочих местах практикуется с 2003 г., а в 2015 г. головной британский офис PURINA® стал первым среди всех офисов компании Nestlé, где созданы максимально комфортные условия для присутствия собак. С 2019 г. Московский офис Nestlé Purina также открыл свои двери для питомцев сотрудников. К 2020 г. PURINA® планирует создать в рамках европейского региона 200 партнёрств по реализации инициативы «Домашние животные на рабочем месте». В рамках проекта уже создано 107 альянсов с компаниями по всей Европе, которые запустили инициативу и открыли двери своих офисов для собак.

На ряду с некоторыми компаниями, активным продвижением концепции pet-friendly в последнее время занимаются и предприятия общественного питания, применяя различные методы и подходы в обслуживании гостей с животными, формируя тем самым, опреде-

лённый сегмент лояльных гостей. Известен и опыт сотрудничества между pet-friendly кафе, магазинами по продаже кормов и различной атрибутики для животных и приютов для бездомных животных. Такое сотрудничество направлено на проведение различных благотворительных акций по защите бездомных животных.

Как отмечалось выше, постпандемийный период, безусловно, характеризуется активным повышением спроса на туристские услуги как в нашей стране, так и за рубежом.

Именно за последние два года эксперты рынка фиксируют достаточно стремительный рост числа поездок туристов со своими домашними питомцами, отмечая, что потребительский интерес к подобным поездкам за период с 2020 по 2022 гг. вырос примерно в 5 раз.

Рассматривая географию таких средств размещения, можно отметить, что по данным исследования, проведенного экспертами сайта Туризм.ру в 2021 г. самой благоприятной страной для путешествия с животными является Италия.

Согласно Booking.com в стране насчитывается 18 176 отелей, в которых постояльцам разрешено жить вместе с питомцем. Из них 157 объектов размещения имеют 5 звёзд. В первую пятёрку направлений для путешествий с питомцами также попали Польша (8 521 отель), Хорватия (7 794) и Испания (6 945). Опыт мирового сообщества показывает, что путешествия с животными могут быть комфортными и реальными для опекунов. Во многих европейских странах, перевозка и размещение даже крупных животных не связаны с какими-либо проблемами.

Например, в Нидерландах с питомцем можно пообедать даже в мишленовском ресторане, а в Амстердаме собака или кошка с опекуном могут занять свободное место в общественном транспорте. Журнал «CNN Travel» в 2019 г. опубликовал статью под названием

² Питомцы в офисе // Официальный сайт PURINA®. URL: <https://www.purina.ru> (Дата обращения: 05.04.2023)

«Pet-friendly hotels: roll out the red carpet for your favorite traveling companion», что в переводе означает следующее: «Pet-friendly отели: выкатите красную дорожку для своего любимого попутчика». В статье рассказывается об отелях, расположенных в разных странах, которые предлагают наиболее роскошные и интересные услуги для гостей с питомцами.

В 1992 г. Kimpton стала первой гостиничной компанией, которая ввела в действие политику, разрешающую размещение домашних животных. И в настоящее время гости могут брать с собой своих «пушистых, пернатых или чешуйчатых» членов семьи, когда они регистрируются в отеле Kimpton [8].

Как минимум, в каждом из 60 отелей группы по всему миру для любых домашних животных бесплатно предоставляются миски для воды, угощения, лежанки, игрушки и наборы для уборки.

Во многих отелях сети даже есть собачий директор Pet Relations – местная собака, которая встречает гостей и их домашних животных в лобби отеля и следит за тем, чтобы весь инвентарь и оборудование, предназначенные для комфортного пребывания «VIPs» (Very Important Paws – очень важные лапки).

Стоит отметить, что большинство отелей придерживаются политики «Dog-friendly», понимая, что основной сегмент четвероногих гостей – это собаки.

Лондонский отель Egerton House делает все возможное, чтобы побаловать собак своих гостей. Отель бесплатно предоставляет специальный набор, который включает в себя в полтенце с вышивкой, игрушку, лакомства, специальные меню для домашних питомцев. Собаки могут насладиться следующими «спа-процедурами»: чистка глаз, чистка ушей, стрижка ногтей, массаж, стрижка всего тела, увлажнение шерсти и уход за дыханием.

Серьёзно к собакам относятся и в отеле The Hoxton Amsterdam. В то время как многие отели в настоящее время предлагают тёплый приём для собак, лишь немногие создали сайты специально для них, написанные на их

родном собачьем языке. На недавно открытом сайте Hox Hounds отеля Hoxton есть вся информация, которая нужна псу, об их с хозяином пребывании, в переводе на «woofs and barks» и проиллюстрирована лондонским дизайнером Алисой Баушер. Кроме того, Hoxton Amsterdam (и все другие отели Hoxton) предлагает собакам собственную собачью кровать, а также руководство для гостей отеля с указанием мест для выгула собак, лучшими парками в районе отеля, спа-центрами для домашних животных, ветеринарными клиниками и многим другим.

В японских отелях с горячими источниками, где гости стремятся к столь необходимому отдыху и расслаблению, теперь тоже приветствуют домашних животных в результате популярного владения животными в стране (количество домашних животных в Японии в настоящее время превышает количество маленьких детей). Отель KAI в городе Кинугава является одним из таких дворцов, где разрешено проживание с домашними животными.

Другим примером любви японцев к собакам является dog-friendly отель Sheraton Grande Tokyo Bay Hotel. Близость отеля к всемирно известному Tokyo Disney Resort позволяет отправиться в поездку в тематический парк вместе с собакой и наслаждаться отдыхом вместе.

Во многих англоязычных странах также созданы сайты для туристов, которые часто путешествуют со своими питомцами, на этих сайтах можно узнать названия и адреса сотен гостиниц, которые предлагают специальные программы для животных, а также информацию о кафе и ресторанах, разрешающих присутствие животных в своих залах.

В России около 70% населения содержат дома животных. Среди домашних любимцев насчитывают более 40 млн. кошек и более 20 млн. собак.

Концепция pet-friendly в отношении предприятий индустрии гостеприимства в последние годы находится в стадии достаточно устойчивого роста.

Например, в 2022 г. на конкурсе «Russian Hospitality Awards» впервые появилась номинация «Pet friendly отель», в которой оцениваются отели, придерживающиеся концепции «можно с животными». Всего в нашей стране насчитывается порядка 10 831 отелей, лояльных к гостям с животными. Практически все авиа – и железнодорожные перевозчики стараются сделать путешествие своих пассажиров с домашним питомцем максимально комфортным для всех. Развиваются pet-friendly проекты, помогающие при путешествиях такого формата, например, проект «dogfriendlymap.ru», который имеет в своей картотеке более 3000 мест в России, Беларуси, Грузии и Армении, где готовы принять клиента, не разлучая его с домашним любимцем. Это и кафе, и средства размещения, и просто места общего пользования такие как, продуктовые магазины, банки, пункты сервисного обслуживания [3].

В 2021 г. эксперты сервиса OneTwoTrip изучили рынок, проанализировав правила 5 тыс. гостиниц в 30 городах России. По итогам данного анализа было выявлено, что лишь треть отелей – 34% по всей России готовы принять гостей с домашними животными. А также по результатам исследования было выделено 10 наиболее гостеприимных городов, готовых к приёму и размещению гостей с домашними животными (рис. 1).

Среди городов-аутсайдеров можно отметить такие, как Томск, Кемерово, Махачкала, Владивосток. Доля отелей, оказывающих услугу размещения с животными в вышеперечисленных городах, показана на рис. 2.

Исходя из данной статистики, можно сделать вывод, что дополнительная услуга «размещение с домашними животными» наиболее распространена в Москве, Ярославле и Волгограде, а наименьшее распространение имеет во Владивостоке, Махачкале и Кемерово.

Так как в Москве располагается огромное количество гостиниц и для поддержания своей конкурентоспособности, гостиничным пред-

приятиям приходится расширять спектр своих дополнительных услуг.

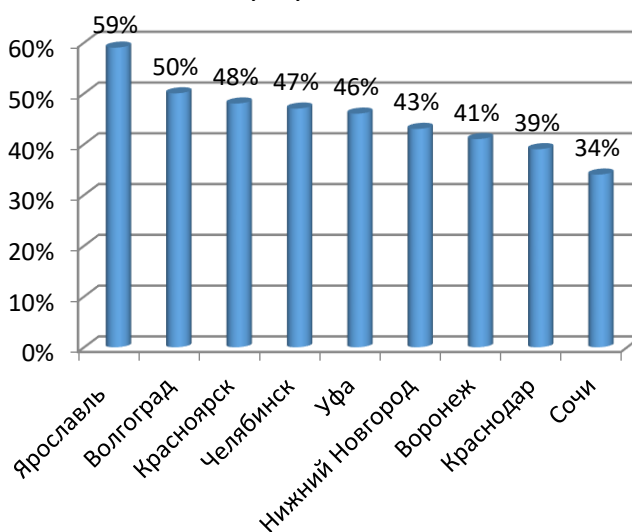


Рис. 1 – Количество отелей, оказывающих услугу размещение с животными³

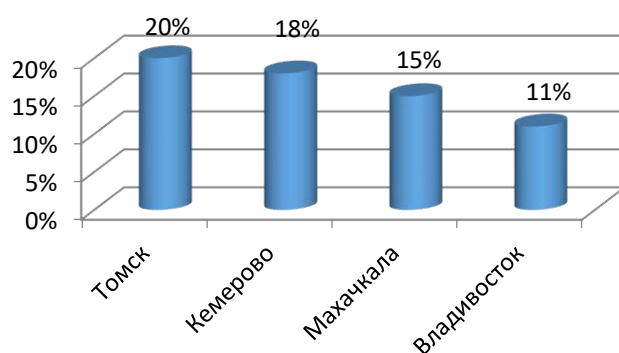


Рис. 2 – Количество отелей, предоставляющих услугу размещения с животными в городах-аутсайдерах РФ, %³

Также значительный процент гостиниц, оказывающих подобные услуги, расположены в крупных городах, курортных центрах или в небольших туристических городах, куда ежегодно приезжает большое количество туристов из разных регионов РФ или из зарубежных стран.

Первый отель в России, который отменил плату за размещение с домашними животными, был отель Ritz-Carlton в Москве. Такой нестандартный подход направлен на привлечение ещё большего количества лояльных

³ Тренды гостиничной индустрии. URL: <https://b2b.ostrovok.ru/blog/gostepriimstvo-iz-budushhego-shest-trendov-gostinichnoj-industrii/> (Дата обращения: 17.04. 2023).

гостей. Для домашних животных в отеле предлагается специальное спальное место, отдельно разработанное меню и возможность получения различных дополнительных услуг.

При заезде с собакой гость обязан зарегистрировать её, сообщив кличку и породу, а также предоставить ветеринарный паспорт с наличием всех необходимых прививок. Кроме того, действует ограничение по весу животного (не более 10 кг).

Если за период проживания гостя в отеле у домашнего животного день рождения, то отель предоставляет небольшой презент в виде косточки для зубов.

Например, в Санкт-Петербурге о готовности размещать туристов с животными заявляют, по меньшей мере, несколько десятков гостиниц, среди которых также пятизвёздочный «Палас Бридж Отель», который предлагает своим постояльцам размещение не только с собаками карликовых пород, но и с грызунами, птицами, кошками. Отель предоставляет свою посуду, корм. Такая услуга является бесплатной, а бонусом идёт игрушка на память для домашнего питомца.

Бутик-отель «Росси» и «Бальмонд Гранд Отель Европа» в Санкт-Петербурге кроме мисок, так же предоставляют питомцам своих гостей собственное место, удобный лежак или подстилку для домашних питомцев.

Так же шесть отелей сети «Azimut» допускают такую услугу, как размещение с домашними животными. В программе «Pet Friendly» участвуют: московский отель «Azimut» на Тульской, апартаменты VALSET Роза Хутор, а также отели в Кызыле, Астрахани, Костроме и Нижнем Новгороде.

Команда сети «Azimut Hotels» попыталась максимально облегчить процедуру размещения питомцев в отелях. Абсолютно все номера вышеуказанных отелей доступны для размещения животных. Цена за услугу – 800 руб. в сутки. В номере допускается проживание только одного животного.

Стоит отметить, что ценовая политика отелей в отношении предоставления подоб-

ных услуг весьма гибкая и динамичная. Каждый отель самостоятельно устанавливает стоимость доплаты за проживание. Цены разные и варьируются от 250 до 10 000 руб. за сутки в зависимости от политики отеля.

Например, Новотель Москва Сити установили стоимость доплаты за питомца в размере 900 руб. в сутки. Бутик отель «Аристократ» в Санкт-Петербурге предоставляет данную услугу за 500 руб. в сутки. В Казани с собакой можно заселиться в мотель «Гостиный дворик», где стоимость этой услуги всего 250 руб. за сутки.

Иногда отель берет плату не за один день проживания, а за весь период пребывания в отеле. Например, отель «Золотое Кольцо» в Москве берет 5000 руб. за все время пребывания, независимо от того, будет гость проживать в течение месяца или приехал на одну ночь. Такой подход удобен при длительном проживании в отпуске.

Однако иногда гости могут получить от отелей такой приятный бонус как отсутствие платы за проживание животного. Так, в апарте-отеле «Форвард» в г. Сочи такая услуга предоставляется бесплатно.

В то же время некоторые отели, как например «Грин Резорт Отель и Спа» в г. Кировоградске, кроме доплаты за проживание питомца в размере 700 руб. в день, взимают с гостя стоимость антиаллергенной уборки номера после выписки в размере 5000 руб.

Анализируя различные информационные ресурсы, хотелось бы подробнее рассмотреть сервис, предоставляемый ресурсом cuscarecu.com.

Контент данного сайта направлен на предоставление пользователям информации самого разнообразного характера, связанного с организацией путешествия туристов с собаками, а также предоставлена возможность бронирования отелей и авиабилетов для туристов, путешествующих со своими домашними питомцами. На сайте представлена удобная система фильтров, благодаря которой, путешественник может выбрать интересующий его

город и увидеть в этом городе перечень отелей, предприятий общественного питания, принимающих гостей с домашними питомцами.

Для удобства пользователя на сайте также есть полный перечень правил ввоза животных из зарубежных стран, содержится перечень требований по перевозке животных ведущими авиакомпаниями мира. Так же через данный ресурс, турист может получить информацию о наличии в том или ином городе РФ зоогостиниц, ветеринарных клиник, зоосалонов и зоомагазинов. Определённый интерес для пользователей сайта представляет и блог, в котором размещена полезная для читателя информация об особенностях организации путешествий с животными в разные страны и города мира.

Рассматривая тенденцию роста потребительского интереса к услугам размещения в отеле гостя с животным, следует более подробно остановиться на технологических аспектах обслуживания данной категории потребителей на предприятиях гостиничного бизнеса.

С одной стороны, животное в отеле – это повышенный риск порчи мебели и стен, коврового покрытия, нагрузка на горничных, которые должны гораздо более тщательно очищать номер от шерсти, возможные жалобы других постояльцев. С другой стороны, сегодняшние клиенты с животными, как правило, относятся к наиболее платёжеспособному потребительскому сегменту и готовы дополнительно платить за размещение своих любимцев и активно приобретать различные дополнительные услуги.

Некоторые из клиентов могут воспринять отказ в размещении животного как личную обиду или же выбрать конкурентов, у которых данная услуга разрешена. Кроме того, большая часть животных, путешествующих с владельцами, как правило, ведут себя гораздо опрятнее и аккуратнее, чем дети младшего возраста или некоторые взрослые постояльцы [1].

Поэтому владельцам гостиничных пред-

приятий приходится выбирать: полностью запретить поселение клиентов с домашними животными, или запретить в целом, оставив возможность для исключения. Гостиничным предприятием может быть сделан альтернативный выбор – сделать услугу размещения с животными в отеле частью политики, элементом повышения своей конкурентоспособности на гостиничном и туристском рынке.

В первом случае гостиница информирует на сайте, что правилами размещение животных строго запрещено и никаких исключений из правил не предусматривается. Кроме того, в ряде стран, таких как Индонезия, Мальдивы, Тунис и Кипр на законодательном уровне запрещено размещение животных в отелях.

Стоит отметить, что на предприятиях гостиничного бизнеса достаточно широко распространена практика размещения животных в исключительных случаях по усмотрению руководства. При индивидуальном бронировании и в работе с турагентами сотрудники отеля обращают особое внимание на этот вопрос. Вместе с тем, в случае непредвиденного появления гостей с животными, решение об их поселении имеет право принимать только начальник службы приёма и размещения по согласованию с дирекцией в личном или телефонном режиме, с последующим оформлением служебной записки с письменной резолюцией руководства. При этом данное решение в виде служебной записки с резолюцией директоров доводится до сведения персонала номерного фонда для принятия дальнейших мер по поддержанию санитарно-гигиенических норм в жилых номерах и общественных зонах [7].

Персонал номерного фонда обязан особенно тщательно следить за санитарным состоянием номеров, в которых находятся животные, и выполнять уборку номера в течение всего времени проживания гостей с животными по особой технологии:

- подвергать тщательной чистке и дезинфекции водонепроницаемых полы ванных комнат;
- для проведения дезинфекции использо-

вать средства с кодировкой 4А (чистящее средство/дезинфицирующее средство);

- уделять особое внимание чистке и удалению пятен с ковров и мебели;
- проводить дополнительную уборку пылесосом, чтобы удалить шерсть;
- всю посуду и стекло необходимо обработать дезинфицирующим раствором, так как обычная ручная мойка посуды не достаточна для удаления бактерий, которые могли быть оставлены животным.

Разумеется, сотрудники, в том числе горничные должны знать о том, что в номере находится собака. Сотрудники службы приёма и размещения предоставляют владельцам собак специальные таблички, которые необходимо вешать на ручку двери, если собака осталась в номере без присмотра.

Персоналу отеля входить в такой номер разрешается только в присутствии хозяина животного. Как правило, в любом отеле, который принимает постояльцев с домашними животными, разработан тариф на дополнительную уборку и дезинфекцию номера во время проживания собак и после выезда. Гость, внезапно появившийся в отеле с животным, должен подтвердить согласие на оплату дополнительной уборки номера [6].

Отправляясь в поездку с домашним питомцем, его владельцу необходимо предварительно подготовить все необходимые документы, которые понадобятся как при пересечении границы в случае поездки за рубеж, так и при заселении в отель.

При оформлении регистрации администрация отеля вправе отказать питомцу в заселении, например, в случае агрессивного поведения.

Крупные отели часто используют депозитную систему устранения возможных рисков – это значит, что гость должен внести определённую сумму на личный счёт (в России, как правило, эта сумма составляет не менее 3 тыс.

руб.), которая предназначена для возмещения ущерба в случае причинения вреда имуществу гостиницы [2].

В том случае, если питомец испортил имущество, а депозит полностью не покрывает размер причинённого ущерба, гость обязан доплатить. Если питомец не нанёс ущерба, то депозит возвращается гостю.

Основной свод правил для проживания с питомцами, который применяется в гостиничном предприятии:

- иметь личную тару для организации кормления питомца. Строго запрещается использовать в этих целях посуду отеля;
- дополнительно хозяин должен привезти собственный коврик, подстилку либо сумку для содержания животного, где пушистый постоялец сможет отдыхать в ночное время суток;
- владелец животного при заселении в номер должен гарантировать поддержание чистоты и тишины, ведь особенно важно, чтобы питомец не стал помехой сну и отдыху других гостей отеля.

Действующие запреты и ограничения:⁴

- выгул собак средней комплекции необходимо производить на поводке с намордником в специально отведённых парковых зонах. Запрещается выгуливать собак на газонах отеля и на территории отеля;
- нельзя отпускать питомца одного гулять по коридорам гостиницы и близлежащей территории;
- не рекомендуется находиться с животным у бассейна, теннисного корта и детской площадки;
- запрещено переносить любимца на руках без использования специальной сумки-переноски;
- нежелательно оставлять домашних животных на длительное время в номере без присмотра. Необходимо в обязательном порядке уведомлять персонал об уходе и

⁴ Отели для заселения с животными в Москве. URL: <https://www.101hotels.ru/main/cities/moskva/pets> (Дата обращения: 11.04. 2023).

указать точное время отсутствия;

- на время уборки номеров постояльцам и их питомцам необходимо покинуть помещение;
- в случае нанесения питомцем ущерба имуществу отеля хозяин берет на себя все расходы на проведение необходимых ремонтных работ;
- строго запрещено мыть животных в душевых кабинах или раковинах, использовать для сушки шерсти полотенца и простыни, принадлежащие отелю, вычёсывать мохнатого друга на балконах, в коридорах гостиницы и общественных местах;
- нельзя приводить питомца в бар, ресторан, бассейн, СПА-центр, косметический салон и развлекательные комплексы, которые расположены на территории отеля.

Основными проблемами или затруднениями, мешающими обеспечить комфорт и безопасность путешествий с животными, можно считать:

- наличие слишком жёстких правил и порой необоснованных ограничений для перевозки животных за границу;
- необходимость сбора различных документов и медицинских справок для животного;
- неразвитость туристской инфраструктуры в этой области (лишь малая часть гостиниц готова принять туриста вместе со своим животным и обеспечить ему комфортное проживание);
- обязательность чипирования (при наличии татуировки может возникнуть проблема – правильно ли нанесены знаки татуировки, кроме того, татуировка может стереться);
- наличие гостиниц для домашних животных только в крупных городах страны;
- плохая осведомлённость работников туристского бизнеса о формальностях и правилах перевозки животных;
- нежелание владельца животного расставаться с ним или упускать из вида.

Данные проблемы сегодня требуют оперативного решения, так как это поможет повысить спрос на путешествия с животными, а

также создать специфический сегмент в гостиничном бизнесе.

Одним из способов решения данных проблем является изменение туристских формальностей. Для того чтобы обеспечить более комфортное путешествие туристов со своими животными необходимо сделать несколько шагов в сторону упрощения процедуры размещения домашних животных в отеле. Это позволит сберечь время туриста, потраченное на сбор документов, и значительно устранил целый ряд трудностей при размещении с животными³.

Основным нормативным актом, регулирующим порядок предоставления гостиничных услуг в России, является Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг Российской Федерации». В данном документе полностью отсутствует какой-либо регламент размещения животного в отеле. Таким образом, в Правилах предоставления гостиничных услуг отсутствует как прямой запрет на оказание данного вида услуг, так и ничего не упомянуто об обязанности гостиничного предприятия предоставить эти услуги потребителю. Таким образом, очевиден факт того, что решение о предоставлении услуги размещения с животным принимает отель, прописывая данную услугу в своих внутренних правилах размещения, составленных на основе «Правил предоставления гостиничных услуг Российской Федерации».

Согласно п.1.9 Приложения №1 Постановления Правительства Москвы от 8.02.1994 №101 «Об утверждении "Временных правил содержания собак и кошек в г. Москве"...», поселение в гостиницах Москвы владельца с собакой или кошкой по согласованию с администрацией и при соблюдении санитарно-гигиенических правил не запрещается. В свою очередь, ст. 137 Гражданского кодекса РФ гласит, что к животному применяются имущественные правила.

Не менее важную значимость для гостиничной деятельности представляет Постанов-

ление Правительства РФ от 18.11.2020 №1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц», где в приложении №4 «Требования к гостиницам» перечислены услуги, предоставление которых обязательно для определённых категорий гостиниц. Следует отметить, что размещение гостей с животными в качестве обязательной услуги не указано ни для одной из шести категорий гостиниц. Таким образом, можно сделать вывод, что гостиничные предприятия вправе самостоятельно регулировать размещение гостей с их домашними питомцами внутренними правилами проживания.

Разрабатывая внутренние правила проживания гостей с животными, любое средство размещения обязано ориентироваться на законодательные акты, принятые на территории, на которой это предприятие осуществляет гостиничную деятельность. Рассмотрим подробнее эти законы.

В 2018 г. был принят Федеральный закон «Об ответственном обращении с животными и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» №498-ФЗ. Закон был одним из самых ожидаемых общественностью, а работа над ним длилась восемь лет. Впервые было установлено, что не допускается содержание дома животных, включённых в Перечень животных, запрещённых к содержанию; в том числе стал определён перечень потенциально опасных собак (некоторых пород собак и их гибриды, представляющих потенциальную опасность для жизни и здоровья человека).

Прежде всего, закон об ответственном обращении с животными определяет, что «домашние животные – животные (за исключением животных, включённых в перечень животных, запрещённых к содержанию), которые находятся на содержании владельца – физического лица, под его временным или постоянным надзором и местом содержания которых не являются зоопарки, зоосады, цирки, зоотеатры, дельфинарии, океанариумы».

Однако, под это понятие попадают и

сельскохозяйственные животные, содержащиеся человеком для получения продуктов питания, сырья производства, а также выполняющие транспортные и рабочие функции. Это крупный и мелкий рогатый скот (коровы, свиньи, козы и прочие), птицы (куры, гуси, утки, фазаны и тому подобные) и другие домашние животные. Размещение в отеле гостя с курицей, свиньёй или козой сложно представить, однако и такое возможно, но подобный спрос возникает крайне редко, поскольку вопрос транспортировки этих животных тоже весьма затруднителен. В противопоставление перечисленным животным выступают домашние питомцы.

Домашние питомцы – термин, используемый для обозначения домашних животных, которых человек содержит у себя в доме для общения и получения положительных эмоций. Традиционными и наиболее распространёнными домашними питомцами являются кошки и собаки. Реже в качестве животных-компаньонов встречаются птицы, грызуны, кролики, рыбы, черепахи. Стоит отдельно упомянуть, что есть люди, которые держат дома пауков, змей, лисиц и других экзотических животных, не запрещённых рассматриваемым законом.

Таким образом, в правилах проживания с питомцами в гостиничных предприятиях следует указать, каких именно животных могут принять в отеле, например: «Домашними животными в отеле признаются только собаки и кошки мелких и средних пород». Также отель может оставить за собой право определять, возможно ли проживание конкретного домашнего животного в номере.

Благодаря новому закону гостиничные предприятия могут ссылаться на Перечень потенциально опасных собак, ограничивая размещение гостей с собаками следующих пород: акбаш, американский бандог, амбульдог, брадильский бульдог, булли кутта, бульдог алапахский чистокровный (отто), бэндог, волко-собачьи гибриды, волкособ, гуль донг, питбульмастиф, северокавказская собака и метисы перечисленных собак.

Ст. 13 «Требования к содержанию домашних животных» Закона РФ об ответственном обращении с животными, упорядочила следующие правила выгула собак⁵:

- 1) выгул домашних питомцев должен обеспечивать безопасность граждан, других животных, целостность собственности физических, а также юридических лиц;
- 2) обязателен контроль передвижения собак на следующих территориях: в пассажирских и грузовых лифтах, на дворовых территориях жилых комплексов и многоквартирных зданий, в общих помещениях (лестницы, балконы, коридоры, лестничные клетки, вестибюли), на детских и спортивных площадках, при переходе автомобильных дорог;
- 3) владелец животного обязан производить уборку продуктов жизнедеятельности своего питомца в общественных местах;
- 4) свободный выгул собак разрешается только в специально отведённых для этого местах;
- 5) собак потенциально опасных пород разрешается выгуливать без намордника и поводка только на собственном огороженном земельном участке, о содержании там такого пса должна быть вывешена при входе соответствующая табличка.

К перечисленным правилам следует добавить, что при выгуле собак и в жилых помещениях владельцы должны обеспечивать тишину – предотвращать лай собак с 23 часов до 7 часов, а также запрещается выгуливать собак и появляться с ними в общественных местах и в транспорте лицам в нетрезвом состоянии и детям младше 14 лет [6].

Помимо Федерального Закона правила и нормы содержания домашних питомцев упоминаются в следующих документах:

- 1) Закон РФ от 14.05.1993 №4979-1 (с изм. и доп.) «О ветеринарии»;
- 2) «Правила содержания собак и кошек в

городах и других населённых пунктах РСФСР" (утв. в 1981 г.);

- 3) Постановление СМ РСФСР от 23.09.1980 №449 «Об упорядочении содержания собак и кошек в городах и других населённых пунктах РСФСР» (с изм. и доп.);
- 4) Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 №52-ФЗ (с изм. и доп.).

Проведя анализ ряда законодательных актов, регулирующих правила содержания домашних животных, можно сделать вывод, что в связи с ростом числа путешественников с питомцами сохраняется необходимость внесения статьи о правилах размещения в гостиничных предприятиях гостей с домашними животными в такие документы, как «Правила предоставления гостиничных услуг» и «Об ответственном обращении с животными».

Выводы

Таким образом, подводя итог, стоит отметить, что услуга размещения с животными на сегодняшний день является достаточно востребованной на предприятиях гостиничного бизнеса, о чем свидетельствуют ежегодно растущие запросы на подобный вид путешествий. Все больше гостиничных предприятий и других объектов индустрии гостеприимства становятся активными приверженцами концепции «Pet Friendly», проявляя, таким образом, максимальную клиентоориентированность и демонстрируя своё гуманное отношение к животным. Появляются информационные ресурсы, полностью ориентированные на подобный потребительский сегмент туристов, что является эффективным и технологичным источником информации.

Однако наиболее выраженной проблемой на сегодняшний день остаётся несовершенство российской нормативно-законодательной базы, которое оставляет в этой сфере всё ещё много вопросов и недопониманий как со стороны отеля, так и со стороны гостя.

⁵Федеральный закон «Об ответственном обращении с животными и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» №498-ФЗ. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314646/ (Дата обращения: 12.04.2023).

Список источников

1. Анисимова Д.А. Роль Pet Friendly туров в России и в мире // Трибуна учёного. 2021. №6. С. 295-298.
2. Винтайкина Е.В., Семенова Н.А. Внедрение услуг Digital Detox и размещения с животными в отели повышенной категории // Образование. Наука. Научные кадры. 2019. №1. С. 133-134.
3. Караваева А.В. Социально-экономические аспекты развития Pet Friendly туризма на территории РФ в сложившейся конъюнктуре // В сб.: Новые технологии развития туристской деятельности в Удмуртской Республике: Мат. науч.-практ. конф. Ижевск, 2022. С. 68-72.
4. Кучеренко Е.В. Животные в отелях // Гостиничный и ресторанный бизнес. М., 2016. С. 36-40.
5. Малюженко Е.В., Кабаргина А.А., Андреева Т.А. Проблемы и особенности размещения и организации проживания с животными в гостиницах РФ и за рубежом // Экономика и предпринимательство. 2020. №12(125). С. 1297-1299.
6. Соколова А.Д. Правовое регулирование размещения гостей с питомцами // В сб.: Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства: Мат. Междунар. науч.-практ. конф. М., 2020. С. 251-256.
7. Улина Н.В. Размещение с домашними животными как способ повышения лояльности клиентов // В сб.: Актуальные проблемы развития индустрии гостеприимства на современном этапе: Сб. науч. тр. по мат. XI междунар. науч.-практ. конф., 2015.
8. Rimmer D., Kim A. Pet-Friendly airline proposed // Business & Commercial Aviation. 2002. P. 27.

References

1. Anisimova, D. A. (2021). Rol' Pet Friendly turov v Rossii i v mire [The role of Pet Friendly tours in Russia and in the world]. *Tribuna uchenogo [Tribune for the Scientist]*, 6, 295-298. (In Russ.).
2. Vintajkina, E. V., & Semenova, N.A. (2019). Vnedrenie uslug Digital Detox i razmeshhenija s zhivotnymi v oteli povyshennoj kategorii [Implementation of Digital Detox services and accommodation with animals in superior hotels]. *Obrazovanie. Nauka. Nauchnye kadry [Education. The science. Scientific personnel]*, 1, 133-134. (In Russ.).
3. Karavaeva, A. V. (2022). Social'no-ekonomicheskie aspekty razvitija Pet Friendly turizma na territorii RF v slozhivshejsja konjunktore [Socio-economic aspects of Pet Friendly tourism development on the territory of the Russian Federation in the current situation]. *Novye tehnologii razvitija turistskoj dejatel'nosti v Udmurtskoj Respublike [New technologies for the development of tourism activities in the Udmurt Republic]*: Materials of the scientific-practical conference. Izhevsk, 68-72. (In Russ.).
4. Kucherenko, E. V. (2016). Zhivotnye v oteljah [Animals in hotels]. *Gostinichnyj i restorannyj biznes [Hotel and restaurant business]*, 36-40. (In Russ.).
5. Maljuzhenko, E. V., Kabargina, A. A., & Andreeva, T. A. (2020). Problemy i osobennosti razmeshhenija i organizacii prozhivaniya s zhivotnymi v gostinichah RF i za rubezhom [Problems and features of accommodation and organization of accommodation with animals in hotels of the Russian Federation and abroad]. *Ekonomika i predprinimatel'stvo [Economy and Entrepreneurship]*, 12(125), 1297-1299. (In Russ.).
6. Sokolova, A. D. (2020). Pravovoe regulirovanie razmeshhenija gostej s pitomcami [Legal regulation of accommodation of guests with pets]. In: *Innovacionnye tehnologii upravlenija i strategii territorial'nogo razvitija turizma i sfery gostepriimstva [Innovative management technologies and strategies for the territorial development of tourism and hospitality]*: Materials of the International scientific-practical conference. Moscow, 251-256. (In Russ.).
7. Ulina, N. V. (2015). Razmeshhenie s domashnimi zhivotnymi kak sposob povyshenija lojal'nosti klientov [Pets as a way to increase customer loyalty]. In: *Aktual'nye problemy razvitija industrii gostepriimstva na sovremennom etape [Actual problems of development of the hospitality industry at the present stage]*: Collection of scientific papers based on the materials of the XI International scientific and practical conference, 179-181. (In Russ.).
8. Rimmer, D., & Kim, A. (2002). Pet-Friendly airline proposed. *Business & Commercial Aviation*, 27.