

АРСЕНИЙ Роман Михайлович

*Российская международная академия туризма (Химки, Московская обл., РФ)
кандидат педагогических наук; e-mail: arseniy-roman@mail.ru*

УСЛУГИ «ВСЁ ВКЛЮЧЕНО» И «УЛЬТРА ВСЁ ВКЛЮЧЕНО» В РОССИЙСКОЙ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Одним из факторов развития внутреннего туризма в Российской Федерации сегодня является внедрение в деятельность предприятий индустрии гостеприимства услуг, предоставляемых по системе «Всё включено». На основе анализа зарубежных научных работ в статье представлены основные этапы развития системы гостиничного обслуживания «Всё включено», а также проблемы, связанные с её внедрением и применением в мировом гостиничном бизнесе. Российским туристам, с 1990-х гг. активно путешествующих за границей, обслуживание по такому принципу полюбилось, что отражается в их потребительских предпочтениях. Отдыхая в российских курортных и загородных отелях, туристы зачастую сравнивают сервис с зарубежными предприятиями индустрии гостеприимства, предполагая получить услуги подобного объёма и уровня. После пандемии COVID-19 в России стал активно развиваться внутренний туризм. В целях повышения качества обслуживания российские гостиничные предприятия внедряют международные стандарты и принципы в свою деятельность, в том числе систему «Всё включено». Однако каждое предприятие толкует характеристики системы по-своему, что создаёт ряд проблем, включая неоправданные ожидания и разочарование потребителей. В статье рассматриваются основные положения национального стандарта, регламентирующего в России обслуживание по системам «Всё включено» и «Ультра всё включено». Приводятся результаты опроса представителей гостиничного бизнеса о применении ими норм национального стандарта в деятельности по предоставлению услуг потребителям.

Ключевые слова: *система «всё включено», система ультра всё включено», гостиничный бизнес, гостиничные услуги, туризм, индустрия гостеприимства*



Для цитирования: Арсений Р.М. Услуги «всё включено» и «ультра всё включено» в российской индустрии туризма и гостеприимства // Сервис в России и за рубежом. 2024. Т.18. №2. С. 205–214. DOI: 10.5281/zenodo.12668440.

Дата поступления в редакцию: 19 апреля 2024 г.

Дата утверждения в печать: 10 июня 2024 г.

UDC 338.48 EDN: MOJCEI
DOI: 10.5281/zenodo.12668440

Roman M. ARSENIY

*Russian International Academy for Tourism (Khimki, Moscow region, Russia)
PhD in Pedagogics; e-mail: arseniy-roman@mail.ru*

SERVICES “ALL-INCLUSIVE” AND “ULTRA-ALL-INCLUSIVE” IN THE RUSSIAN TOURISM AND HOSPITALITY INDUSTRY

Abstract. *One of the factors in the development of domestic tourism in the Russian Federation today is the introduction of services provided under the “All Inclusive” system into the activities of hospitality industry enterprises. Based on an analysis of foreign scientific works, the article presents the main stages in the development of the All-Inclusive hotel service system, as well as the problems associated with its implementation and application in the global hotel business. Russian tourists, who have been actively traveling abroad since the 1990s, have come to love service based on this principle, which is reflected in their consumer preferences. When vacationing in Russian resort and country hotels, tourists often compare the service with foreign enterprises in the hospitality industry, expecting to receive services of a similar volume and level. After the COVID-19 pandemic, domestic tourism began to actively develop in Russia. In order to improve the quality of service, Russian hotel enterprises are introducing international standards and principles into their activities, including the All-Inclusive system. However, each business interprets system characteristics differently, which creates a number of problems, including unmet expectations and customer disappointment. The article discusses the main provisions of the national standard regulating services in Russia under the “All Inclusive” and “Ultra All Inclusive” systems. The results of a survey of representatives of the hotel business on their application of the norms of the national standard in the provision of services to consumers are presented.*

Keywords: *all-inclusive system, ultra-all-inclusive system, hotel business, hotel services, tourism, hospitality industry*



Citation: Arseniy, R. M. (2024). Services “all-inclusive” and “ultra-all-inclusive” in the Russian tourism and hospitality industry. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 18(2), 205–214. doi: 10.5281/zenodo.12668440. (In Russ.).

Article History

Received 19 April 2024

Accepted 10 June 2024

Disclosure statement

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

© 2024 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/>



Внутренний туристский поток в России в 2023 г. составил 78 млн поездок, что превышает не только показатели предыдущего, но и допандемийного 2019-го года¹. Это свидетельствует о позитивных тенденциях в развитии внутреннего туризма. Пандемия коронавирусной инфекции и ограничения, связанные с ней, переориентировали туристские потоки, сделав приоритетным отдых именно в России, что отражается в работах ряда российских учёных [9, 10, 11 и др.]. Любители зарубежных путешествий как в массовом сегменте, так и среди ценителей экзотических направлений и высококачественного сервиса стали проводить отпуск на российских курортах. Конечно, зарубежные подходы к организации сервиса давно полюбились российским туристам. Например, в Турции, в сочетании с солнечной погодой, тёплым морем, эстетическим окружением и системой «Всё включено» отдых становится более предпочтительным. Это понимают и представители российского турбизнеса. В период пандемии конкуренция между отелями загородного и курортного формата значительно выросла. Каждый стал привлекать потребителя услугами, схожими с теми, что туристы видели за рубежом. Система «Всё включено» стала одним из наиболее привлекающих внимание потребителя факторов. Согласно исследованию страховой компании «Ингосстрах», 28% россиян, отдыхающих с детьми, ориентируются на обслуживание по системе «Всё включено»².

По результатам исследования маркетинговой платформы «Calltouch», идеальное путешествие для российских семей ассоциируется с отдыхом в хорошем отеле по системе «Всё включено». Так ответило 33% респондентов. Каждый пятый предпочёл бы снять квартиру

или дом. Для 12% важно наличие СПА-услуг. 10% опрошенных выбирают простые и недорогие отели, 9% – хостелы, 8% – кемпинги³.

В условиях повышения значимости услуг, оказываемых по принципу «Всё включено», российская туристическая индустрия сталкивается с явной проблемой: каждый отельер предлагает свою «авторскую» систему «Всё включено», причём в некоторых отелях она может отличаться по характеристикам кардинально. На это обращали внимание в 2021 г. в Федеральном агентстве по туризму⁴. У потребителей гостиничных услуг это вызывает не только недоумение, но и разочарование на фоне неоправданных ожиданий.

Как отмечают зарубежные учёные, изучающие развитие туризма, система «Всё включено» зародилась в 1930-х гг. в «лагерях отдыха» в Великобритании и впоследствии, в 1950-е гг., компания «Club Mediterranee» представила концепцию «Всё включено» в своём кемпинге на испанском острове Майорка, а затем распространила её по всему Средиземноморскому побережью [4]. Более активное внедрение системы произошло в Карибском бассейне, начиная с Ямайки, в 1960–70-х гг., где традиционная модель отдыха «3S» («Море, песок, солнце») сочеталась с колоритным карибским гостеприимством [6]. В 1980-х годах «Всё включено» перенимают отели Турции, а в 1990-х гг. концепция стала доминировать на курортах Франции, Италии, Испании [5]. Система была призвана облегчить валютные операции во время совершения международных путешествий, что позволяет туристам отдыхать без дополнительных затрат, поскольку питание, напитки и пользование инфраструктурой отеля включено в стоимость.

¹ Чернышенко рассказал об объёме турпотока по России по итогам года // РИА Новости. URL: <https://ria.ru/20240203/turizm-1925195035.html>

² Эксперты рассказали, сколько россиян предпочитают отдых на "Всё включено" // РИА Новости. URL: <https://ria.ru/20240117/otdykh-1921879496.html>

³ Всё включено, всей семьёй и дорожке 200 тысяч: россияне описали идеальное путешествие // Welcome times. URL: <https://welcometimes.ru/opinions/vse-vklyucheno-vsey-semey-i-dorozhe-200-tysyach-rossiyane-opisali-idealnoe-puteshestvie>

⁴ Ростуризм разработает единые стандарты системы «Всё включено» для отелей России // Welcome times. URL: <https://welcometimes.ru/news/rosturizm-razrabotaet-edinye-standarty-sistemy-vse-vklyucheno-dlya-oteley-rossii>

Благодаря европейским туроператорам, которые направляли своих туристов в другие страны, система «Всё включено» стала распространяться в Азии и Африке: Тунисе, Кении, Шри-Ланке, Таиланде и др. [2]. В настоящее время система «Всё включено» активно используется не только на морских курортах, но и на международных круизных лайнерах [6]. У российских туристов система «Всё включено» стойко ассоциируется с курортным отдыхом в Турции и Египте [8].

В зарубежных исследованиях система «Всё включено» часто рассматривается с маркетинговой точки зрения, а не с продуктовой [1]. С таким подходом согласны и российские авторы, рассматривая систему как маркетинговый инструмент, влияющий на потребительский спрос. Он включает в себя не только продуктовую характеристику, но и рекламу, и ценообразование [8]. Сочетая в себе все это, система по сей день представляет для туристов особый интерес и предпочтение при выборе отдыха.

Если при своём возникновении отдых по системе «Всё включено» был рассчитан на состоятельных туристов, то сегодня ситуация поменялась: отели по всему миру предлагают отдых, доступный туристам с разным уровнем дохода. В Турции появилось много разновидностей системы, в которой отличается количество приёмов пищи и ассортимент: «Ultra All Inclusive», «Super All Inclusive», «Hi-class All Inclusive», «Max All Inclusive», «VIP All Inclusive» и др. Как правило, система «Всё включено» предусматривает как минимум трёхразовое питание с напитками без дополнительной платы. В зависимости от страны и отеля количество приёмов пищи может быть и пятиразовым, и даже круглосуточным. При этом в Турции в профессиональном сообществе давно обсуждаются планы либо избавиться от

системы «Всё включено», либо её преобразовать. В 2024 г. Средиземноморская туристская ассоциация отельеров и операторов предложила перейти на трёхуровневую систему, включающую низкий, средний и высокий уровни, чтобы обеспечить устойчивость бизнеса⁵. В Египте тоже обеспокоены большим количеством пищевых отходов не только с экологической, но и гуманитарной точки зрения (в одних странах люди голодают, в других выбрасывают еду). Для уменьшения количества утилизируемой еды в стране предлагается изменить систему «Всё включено», добавив в дорогих отелях больше возможностей питания по форме «A la carte», то есть сделать заказное меню в ресторанах бесплатным, заменив шведский стол⁶.

Распространение системы «Всё включено» и её разновидностей, действительно, вызывает ряд проблем.

1. Удорожание отдыха. Многие предприниматели, предоставляющие гостиничные услуги, полагают, что введение в их отеле системы «Всё включено» потребует увеличения затрат, что отразится на стоимости отдыха гостей. Отчасти так и есть, ведь, например, в Турции, где систему применяют отели с количеством номеров от 400 до 1000, затраты на организацию питания и содержание всей инфраструктуры не столь высоки. В масштабах малого бизнеса целесообразность применения системы остаётся под вопросом⁷.

2. Отчуждение туристов от местных сообществ страны (региона) [2, 4]. Повсеместное внедрение системы «Всё включено» создаёт проблемы для местных предпринимателей (владельцев ресторанов, магазинов, сувенирных лавок, музеев, экскурсионных бюро и т.п.), изолируя их, таким образом, от источника дохода. Туристы, отдыхающие по такой системе, не стремятся надолго покидать отель

⁵ В Турции изменится система "Всё включено": отели перейдут на 3-уровневой системе "All Inclusive" // Турпром. URL: <https://tourprom.ru/news/63194/>

⁶ В Египте начали массово менять систему "Всё включено" // Турпром. URL: <https://tourprom.ru/news/64801>

⁷ Секреты российского «Всё включено»: разбираем экономику формата // АТОР. URL: <https://atorus.ru/news/press-centre/new/44549.html>

или вовсе не покидают его на протяжении всего отдыха, пользуясь при этом исключительно сервисами отеля, которых им вполне достаточно и которые не требуют дополнительных затрат [7].

3. *Экологические проблемы*, связанные с увеличением потребления энергии и воды, а также с утилизацией курортными отелями отходов, прежде всего, пищевых [3]. Это оказывает влияние на устойчивость развития туризма, где распространена система «Всё включено».

В России система «Всё включено» распространяется в курортных и загородных отелях. Однако, как ранее отмечалось, туристы часто разочаровываются в своём отдыхе, поскольку представления об услугах по принципу «Всё включено» часто не сходятся с реальностью [7]. Решением проблемы может стать стандартизация таких услуг на законодательном уровне. Ещё в 2017 г. министерство Краснодарского края, отвечающее за развитие туризма, разработало и внедрило методические рекомендации предоставления услуг по системам «Всё включено» и «Ультра всё включено». Документ сыграл роль регионального стандарта, который действовал на все классифицированные средства размещения Краснодарского края. И несмотря на то, что документ носил добровольный характер, отельерам стало понятнее, на что ориентироваться в предоставлении такого рода услуг⁸. Документ содержал минимальные требования к количеству и качеству блюд на шведском столе, подаваемых в отеле на завтрак, обед и ужин. Хотя в 2021 г. Ростуризм активно анонсировал разработку федерального документа, регламентирующего предоставления таких услуг, мини-

стерство Краснодарского края не стало дожидаться его утверждения и обновило к новому туристскому сезону свои методические рекомендации⁹.

Летом 2023 г. в силу вступил национальный стандарт ГОСТ Р 70587-2022 «Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения «Всё включено» и «Ультра всё включено». Общие требования», разработанный ТК 401 «Туризм и сопутствующие услуги». В работе по созданию стандарта приняли участие известные туристские компании и ассоциации, среди которых туроператор «Алеан», Российский союз туриндустрии, аккредитованная организация по классификации гостиниц «Звёзды отелям», Федеральное агентство по туризму и др.

Целью разработки документа послужила необходимость осуществления идентификации услуг средств размещения «Всё включено» и «Ультра всё включено». Сам стандарт направлен на совершенствование гостиничной инфраструктуры, способной обеспечить предоставление качественных и безопасных услуг в курортных и загородных средствах размещения¹⁰. В документе представлен ряд новых терминов, которые применяются в практике курортных и загородных отелей, однако не представленные в других нормативно-правовых актах, например, «анимация», «А-ля карт ресторан», «детская игровая комната», «мини-диск», «промежуточное питания», «шведский стол» и др.

С момента вступления в силу национального стандарта в средствах массовой информации стала появляться информация о новых правилах предоставления услуг питания в российских гостиницах, подразумевающая

⁸ Приказ Министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края от 13.07.2017 №195 «Об утверждении методических рекомендаций предоставления услуг по системам "Всё включено" и "Ультра всё включено" в объектах туристской индустрии (гостиницы, санатории, пансионаты и иные средства размещения), расположенных на территории Краснодарского края»

⁹ Приказ Министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края от 30.12.2021 №239 «Об утверждении Методических рекомендаций (стандарта) по организации сервисов по концепциям "Всё включено" и "Ультра всё включено" в гостиницах и иных средствах размещения в Краснодарском крае».

¹⁰ ГОСТ Р 70587-2022 «Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения "Всё включено" и "Ультра всё включено"»

бесплатное предоставление алкогольных напитков в неограниченном количестве¹¹. Это, в свою очередь, повергло в шок и создало панику не очень внимательных предпринимателей. Однако, как известно, применение норм национальных стандартов добровольное.

Стандарт предусматривает требования по организации питания, досуговых мероприятий, предоставлению услуг пляжей и водно-развлекательных комплексов, спортивных и СПА-услуг, услуг для детей, а также предъявляет требования к номерному фонду и инфраструктуре отеля, работающего по системе «Всё включено» и «Ультра всё включено».

Как и во всём мире, ключевыми в системе «Всё включено» являются услуги питания. Согласно национальному стандарту, услуги питания по системе «Всё включено» должны быть организованы по форме «шведского стола». Для их предоставления предусматривается специальный зал, зонированный под размещение раздаточной линии и пространство для приёма пищи. Длительность каждого приёма пищи соответствует нормам положения о классификации гостиниц и составляет не менее 2 часов.

На завтрак гостям, согласно стандарту, предлагаются мюсли, каши и сухие завтраки, рыбная и мясная гастрономия, натуральные овощи и салаты, выпечка, блины, оладьи и запеканки, сыры мягких сортов, творог и сметана, йогурты, кефир, ряженка и молоко, а также блюдами из яиц.

Обед в отеле, предоставляющем услуги по системе «Всё включено», предусматривает от восьми до десяти наименований холодных закусок, не менее двух различных супов, от четырёх наименований вторых блюд, а также соусы, десерты, фрукты и мучные кондитерские изделия.

На ужин подаётся 8–10 холодных закусок, не менее 4-х видов вторых блюд, а также соусы, десерты, фрукты и мучные кондитер-

ские изделия.

Между основными приёмами пищи в отеле должно быть предусмотрено промежуточное питание, включающее от трёх до пяти наименований холодных и горячих закусок, а также кондитерские и мучные изделия.

Гость может рассчитывать на неограниченное количество безалкогольных прохладительных и горячих напитков на «шведском столе» и на точках дополнительного питания.

Алкогольные напитки российского производства должны быть представлены в неограниченном количестве на «шведском столе» на обед и ужин, а также в точке дополнительного питания. А именно: пиво – не менее одного вида; вино сухое/полусладкое красное/белое – не менее 3-х видов; крепкий алкоголь – не менее 2-х видов и коктейли на его основе.

Питание по системе «Ультра всё включено» дополняется обязательным наличием детского и диетического меню. Такая концепция обслуживания чаще всего востребована именно в семейном отдыхе. Стандартом предусматривается дополнительно оснащение инвентарём для детского питания: блендер, микроволновая печь, стерилизатор для бутылочек, детские стулья для кормления, детская посуда. Для детей до трех лет должно быть предусмотрено детское баночное питание (не менее трех видов), детские смеси (в том числе безмолочные), быстрорастворимые каши (в том числе безмолочные), сок для детского питания (в том числе без мякоти), детское фасованное молоко.

В периоды предоставления промежуточного питания в отелях, работающих по системе «Ульта всё включено», расширяется ассортимент горячих и холодных блюд, добавляется не менее трех видов мороженого, не менее двух видов сезонных фруктов, а также не менее двух видов сухих закусок-снеков.

В пятизвёздочных гостиницах ассорти-

¹¹ Отели "Всё включено" обяжут предлагать алкоголь в неограниченном количестве // Российская газета. URL: <https://rg.ru/2023/03/14/eh-otdohnem.html>

мент алкогольных напитков на завтрак дополнен игристым вином в неограниченном количестве на «шведском столе». Гостям должны предоставить не менее 5 видов крепкого алкоголя, включая импортные.

Стандарт предусматривает также требования к площади бассейнов, обеспеченности лежаками, количеством посадочных мест в зоне анимационной площадки, размерам открытых детских игровых площадок. Все эти параметры привязаны к количеству номеров отеля. Анимация должна быть предусмотрена как для детей, так и для взрослых, в дневное и вечернее время. На территории отеля должны функционировать игровой клуб, творческая мастерская, кулинарная мастерская, развлекательный клуб для подростков, академия с образовательно-развлекательными программами. Для семейных туристов должны быть предусмотрены детские прогулочные коляски напрокат. Спортивная инфраструктура должна предусматривать наличие крытого тренажёрного зала, открытых спортивных площадок, фитнес-зала. Должен быть обеспечен прокат спортивного инвентаря. Для оказания неотложной медицинской помощи отдыхающим необходимо предусматривать наличие медицинского поста.

Требования, как видно, достаточно существенные. Выполнять их, действительно, по-сильно лишь крупным отелям высоких категорий, отдых в которых отнюдь не дешёвый. Тем не менее, Российский союз туриндустрии (РСТ) заявляет, что роста цен в российских отелях после внедрения стандарта «Всё включено» ожидать не стоит. По словам президента РСТ Ильи Уманского, эта мера направлена лишь на стандартизацию сервисов и повышение их качества, а цены скорректирует рынок в процессе конкуренции¹².

Мэр Анапы Василий Швец в нач. 2024 г. заявил, что в городе растёт количество отелей, предоставляющих услуги по системе «Всё включено» и «Ультра всё включено». В новом сезоне их будет 62. Специалисты отмечают, что чаще всего отели даже категории «Три звезды» с обеспечением питания по ГОСТу справляются, однако слабым звеном остаётся инфраструктура и связанные с ними услуги¹³. Например, даже в пятизвёздочных отелях не всегда в бассейне предусматривается подогрев воды или наличие аквапарка. Бесплатный алкоголь зачастую наливают только в барах, хотя положено подавать также на обед и на ужин. А встретить площадку для мини-гольфа вообще практически невозможно¹⁴.

Стоит отметить, что стандартом предусмотрена возможность создания авторских систем, основанных на представленных, однако они должны расширять обозначенные требования в соответствии с концепцией отеля, а не сужать их.

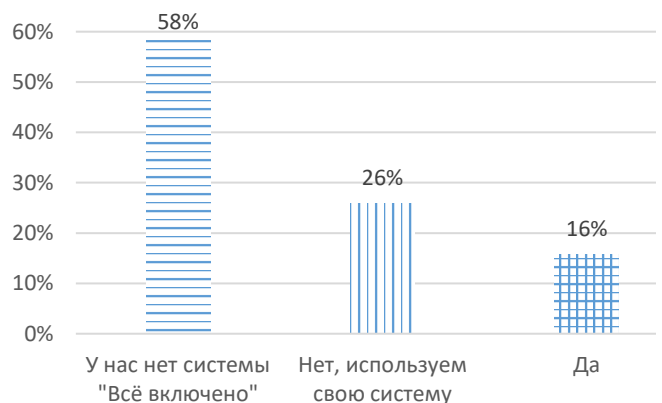


Рис. 1 – Ответы российских отельеров на вопрос «Придерживаетесь ли вы требований ГОСТ при организации обслуживания по системе «Всё включено»?»

В январе 2024 г. нами проведено исследование мнения отельеров, оказывающих

¹² ТАСС. В РСТ не ожидают роста цен в российских отелях после внедрения стандарта "Всё включено". URL: <https://tass.ru/ekonomika/16926861>

¹³ TOURDOM. Во время обеда не наливают: как работает «Всё включено» в новых отелях Анапы. URL: <https://www.tourdom.ru/news/vo-vremya-obeda-ne-nalivayut-kak-rabotaet-vse-vklyucheno-v-novykh-otelyakh-anapy.html>

¹⁴ Коммерсант. Отели настраивают all inclusive. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/6532044>

услуги в загородном и курортном формате посредством проведения опроса в официальном сообществе Ассоциации загородных отелей, в котором состоит более 2,3 тыс. профессиональных участников со всей страны. В опросе приняли участие представители 158 отелей, которым был задан вопрос о соответствии их системы «Всё включено» требованиям национального стандарта ГОСТ Р 70587-2022 «Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения «Всё включено» и «Ультра всё включено». Общие требования» (рис. 1).

Систему «Всё включено» в России используют далеко не все российские отели, а лишь порядка 200¹⁵. Это утверждение подтверждается результатами опроса, в котором 58% отельеров отмечают, что не применяют подобную систему в своей деятельности. На сайте туроператора по внутреннему туризму «Дельфин» значится 80 отелей по системе «Всё включено». Они располагаются в основном в Сочи, Туапсе, Геленджике, Анапе, Крыму и Подмосковье. Есть средства размещения, работающие по такой системе, в Тверской области, Ставропольском крае¹⁶. Среди пятизвёздочных отелей, работающих по системе «Всё включено» популярностью пользуются отели «Alean Family Resort & Spa Doville» (Анапа) и «Cosmos Collection Izumrudny Les Hotel» (Московская обл.). В категории «Четыре звезды» лидирует отель «Прометей клуб» (Сочи), «Alean Family Resort & Spa Biarritz» (Геленджик), «Les Art Resort» и парк-отель «Солнечный» (Московская обл.). В сегменте «Три звезды» популярностью среди туристов пользуется СКК «АкваЛоо» (Сочи), парк-отель «Небуг» (Туапсе). Есть отели, обслуживающие гостей по системе «Всё включено» и в сегменте «Две звезды», например, гостиницы сети «Ателика» – «Карасан» в Алуште или «Горизонт» в Судак¹⁷. Есть и

новички в применении системы: отель «Сочи Парк Отель» анонсировал запуск системы «Всё включено» в сезоне 2024 г. В гостинице 2880 номеров, в этом случае использование подобной системы вполне экономически обоснованно¹⁸.

Согласно проведённому исследованию, лишь 16% российских отелей придерживаются требований национального стандарта по организации обслуживания по системе «Всё включено» и «Ультра всё включено», что говорит о низкой заинтересованности бизнеса в следовании принятым рекомендациям. С другой стороны, стандарт вступил в силу лишь 30 июня 2023 г. и, вероятно, ещё прошло недостаточно времени для перестроения бизнес-процессов в загородных и курортных отелях. Тем не менее, представители 41 отеля, участвовавшие в исследовании, сообщили, что заявленная у них система «Всё включено» отличается от обозначенной в ГОСТ, а это значит, что потребители пока ещё будут встречать различные вариации обслуживания.

Генеральный директор управляющей компании «Ателика» Алексей Высоканов считает применение системы «Всё включено» в отелях более экономически выгодным для владельца¹⁹. Более того, система может быть внедрена даже в отели категории «Две звезды» и «Три звезды». По мнению эксперта, российским отелям по характеристикам инфраструктуры соответствовать требованиям ГОСТ сложно, а вот по требованиям к организации питания, многие отели не просто соответствуют, а превышают утверждённые нормы.

В настоящее время система классификации гостиниц, принятая в России, не учитывает и не поощряет баллами наличие в отеле услуг «Всё включено» и «Ультра всё включено», однако в 2021 г., когда разработка стандарта

¹⁵ Около 200 российских гостиниц работают по системе "Всё включено" // ТАСС URL: <https://tass.ru/ekonomika/16926179>

¹⁶ Отели Всё включено // Туроператор «Дельфин». URL: <https://delfin-tour.ru/hotels/themes/all-inclusive>

¹⁷ Отели Всё включено. URL: <https://vse-vklucheno.com>

¹⁸ Сочи Парк Отель впервые запускает систему «Всё включено» // АТОР. URL: <https://atorus.ru/node/56376>

¹⁹ «Ателика»: отелей формата «Всё включено» в России в 2023 году станет больше // АТОР. URL: <https://atorus.ru/node/52221>

анонсировалась Ростуризом, идея сопоставить его с требованиями классификации, также озвучивались. Вероятно, после реформирования системы классификации средств размещения Федеральным агентством по аккредитации²⁰ услуги «Всё включено» и «Ультра всё включено» будут включены в требования балльной оценки гостиниц [7].

Таким образом, проблема разной интерпретации системы «Всё включено» российскими отельерами в полной мере не решена.

Введённый ГОСТ стандартизирует подходы к обслуживанию, однако в силу избыточности требований не позволяет всем представителям бизнеса обеспечить полное соответствие его требованиям. От этого и рождаются различные вариации систем и концепций «Всё включено», не соответствующие представлениям потребителей. А ряд отельеров и вовсе отказывается внедрять в свой бизнес систему «Всё включено», расценивая её как нецелесообразную.

Список источников

1. Zopiatis A., Savva Ch.S., Lambertides N. The non-inclusive nature of 'all inclusive' economics: Paradoxes and possibilities of the resort complex // *Tourism Management*. 2020. Vol.78. doi: 10.1016/j.tourman.2019.104054
2. Ayik T., Benetatos T., Evagelou I. Tourist consumer behaviour insights in relation to all-inclusive hotel resorts. The case of Anatalya, Turkey // *Journal of Tourism Research*. 2013. Vol.7. Pp. 123-142.
3. Okumus B., Taheri B., Giritlioglu I., Gannon M.J. Tackling food waste in all-inclusive resort hotels // *International Journal of Hospitality Management*. 2020. Vol.88. doi: 10.1016/j.ijhm.2020.102543.
4. Issa J.J., Jayawardena C. The "all-inclusive" concept in the Caribbean // *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2003. Vol.15. Iss.3. Pp. 167-171. doi: 10.1108/09596110310470211.
5. Poon A. All-Inclusive Resort // *Travel and Tourism Analyst*. 1998. Iss.6. Pp. 62-77.
6. López-Guzmán T., Orgaz-Agüera F., Martín J.A.M., Ribeiro M.A. The all-inclusive tourism system in Cape Verde islands: The tourists' perspective // *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 2016. Vol.29. Pp. 9-16. doi: 10.1016/j.jhtm.2016.04.009.
7. Арсений Р.М. Российская система «Всё включено» как средство развития внутреннего туризма // *Туризм: наука и образование: Мат. VI Междунар. форума 21.04.2021*. Ч.1. М.: ИД Университетская книга, 2021. С. 219-225.
8. Волков С.К. Система "Всё включено" как фактор развития туризма в Российской Федерации // *Вестник Национальной академии туризма*. 2009. №1(9). С. 46-48.
9. Дорофеева Л.В. Векторы развития внутреннего туризма в постковидную эпоху // *Туризм и национальные проекты Российской Федерации: Мат. междунар. науч.-практ. конф. 3–6.10.2022*. Сочи: Федеральный исследовательский центр «Субтропический научный центр РАН», 2022. С. 141-149.
10. Шариков В.И. Развитие внутреннего туризма после окончания пандемии // *Актуальные проблемы развития туризма: Мат. междунар. науч.-практ. конф. 24–25.03.2021* / Под ред. С.В. Дусенко, Н.Л. Авиловой. М.: ГЦОЛИФК, 2021. С. 123-131.
11. Эйдельман Б.М., Эйдельман Л.О. Особенности развития индустрии туризма после окончания пандемии коронавируса // *Вестник ТИСБИ*. 2021. №1. С. 58-65.

²⁰ Арсений Р. Реформирование системы классификации гостиниц // Проект "Нет звёзд". URL: <https://dzen.ru/a/ZhJ6UwAI62ZILUEF>

References

1. Zopiatis, A., Savva, C. S., & Lambertides, N. (2020). The non-inclusive nature of 'all inclusive' economics: Paradoxes and possibilities of the resort complex. *Tourism Management*, 78, 104054. doi: 10.1016/j.tourman.2019.104054.
2. Ayik, T., Benetatos, T., & Evagelou, I. (2013). Tourist consumer behaviour insights in relation to all-inclusive hotel resorts. The case of Anatolia, Turkey. *Journal of Tourism Research*, 7, 123-142.
3. Okumus, B., Taheri, B., Giritlioglu, I., & Gannon, M. J. (2020). Tackling food waste in all-inclusive resort hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 88, 102543. doi: 10.1016/j.ijhm.2020.102543.
4. Issa, J. J., & Jayawardena, C. (2003). The "all-inclusive" concept in the Caribbean. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(3), 167-171. doi: 10.1108/09596110310470211.
5. Poon, A. (1998). All-Inclusive Resort. *Travel and Tourism Analyst*, 6, 62-77.
6. López-Guzmán, T., Orgaz-Agüera, F., Martín, J. A. M., & Ribeiro, M. A. (2016). The all-inclusive tourism system in Cape Verde islands: The tourists' perspective. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 29, 9-16. doi: 10.1016/j.jhtm.2016.04.009.
7. Arseniy, R. M. (2021). Rossijskaya sistema «Vse vklyucheno» kak sredstvo razvitiya vnutrennego turizma [The Russian «All Inclusive» system as a means of developing domestic tourism]. *Turizm: nauka i obrazovanie [Tourism: science and education]*: Materials of the VI International Forum: P.1. Moscow: University Book Publishing House, 219-225. (In Russ).
8. Volkov, S. K. (2009). Sistema «Vse vklyucheno» kak faktor razvitiya turizma v Rossijskoj Federacii [«All inclusive» system as a factor in the development of tourism in the Russian Federation]. *Vestnik Nacional'noj akademii turizma [Bulletin of the National Academy of Tourism]*, 1(9), 46-48. (In Russ).
9. Dorofeeva, L. V. (2022). Vektory razvitiya vnutrennego turizma v postkovidnuyu epohu [Vectors of development of domestic tourism in the post-Covid era]. *Turizm i nacional'nye proekty Rossijskoj Federacii [Tourism and national projects of the Russian Federation]*: Materials of the international scientific and practical conference. Sochi: Federal Research Center «Subtropical Scientific Center of the RAS», 141-149. (In Russ).
10. Sharikov, V. I. (2021). Razvitie vnutrennego turizma posle okonchaniya pandemii [Development of domestic tourism after the end of the pandemic]. *Aktual'nye problemy razvitiya turizma [Current problems of tourism development]*: Materials of the international scientific and practical conference. Moscow: GTSOLIFK, 123-131. (In Russ).
11. Eidelman, B. M., & Eidelman, L. O. (2021). Osobennosti razvitiya industrii turizma posle okonchaniya pandemii koronavirusa [Features of the development of the tourism industry after the end of the coronavirus pandemic]. *Vestnik TISBI [TISBI Bulletin]*, 1, 58-65. (In Russ).