

АРСЕНИЙ Роман Михайлович

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

ПРОБЛЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В НОВЫХ УСЛОВИЯХ

В условиях ограничений, вызванных пандемией коронавирусной инфекции и геополитической напряжённостью, российским гостиничным предприятиям нелегко выдерживать высокие стандарты качества. Внутренний туризм остается приоритетным и в сезоне 2022 года, что предполагает высокую загрузку отелей. Анализируя результаты прошлого туристского сезона, участникам туриндустрии важно не повторять ошибок и стремиться оправдать ожидания потребителей в новом сезоне, обеспечивая не только собственную конкурентоспособность, но и формируя доверие к отечественной системе классификации гостиниц. В статье представлен обзор основных проблем в обеспечении качества гостиничных услуг в новых условиях, вызывающих недовольства и жалобы потребителей. Туристы, привыкшие к заграничному сервису и вынужденные в условиях ограничений выбрать отдых внутри страны, столкнулись с примерами некачественного сервиса. Используя данные об основных жалобах туристов в сезоне 2021 года, был проведен их контентный анализ, систематизация, по результатам чего сформулированы шесть категорий жалоб. На основе опроса представителей туристской индустрии и потребителей гостиничных услуг проведено ранжирование категорий жалоб туристов от наиболее значимых и часто встречающихся к более редким. В статье описаны меры государственного контроля качества гостиничных услуг, предусматривающие анализ обращений туристов, мониторинг цен и выполнения гостиницами требований системы классификации. В заключении статьи обозначены предложения по организации деятельности гостиниц в области обеспечения качественного обслуживания гостей в новых условиях.

Ключевые слова: гостиница, гостиничные услуги, туризм и индустрия гостеприимства, пандемия, специальная военная операция, внутренний туризм, классификация гостиниц, качество гостиничных услуг, категории жалоб туристов, ожидания потребителей



Для цитирования: Арсений Р.М. Проблемы обеспечения качества гостиничных услуг в новых условиях // Сервис в России и за рубежом. 2022. Т.16. №3. С. 45–55. DOI: 10.24412/1995-042X-2022-3-45-55.

Дата поступления в редакцию: 2 мая 2022 г.

Дата утверждения в печать: 1 июня 2022 г.

UDC 338.48 EDN: HMNHLU
DOI: 10.24412/1995-042X-2022-3-45-55

Roman M. ARSENIY

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

PROBLEMS OF ENSURING THE QUALITY OF HOTEL SERVICES IN NEW CONDITIONS

Abstract. Under the constraints caused by the coronavirus pandemic and geopolitical tensions, it is not easy for Russian hotel companies to maintain high quality standards. Domestic tourism remains a priority in the 2022 season, which implies a high load of hotels. Analyzing the results of the last tourist season, it is important for the participants of the tourism industry not to repeat mistakes and strive to meet the expectations of consumers in the new season, ensuring not only their own competitiveness, but also building trust in the domestic hotel classification system. The article provides an overview of the main problems in ensuring the quality of hotel services in the new conditions that cause dissatisfaction and consumer complaints. Tourists who are accustomed to foreign service and forced to choose a holiday within the country under restrictions have encountered examples of poor-quality service. Using data on the main complaints of tourists in the 2021 season, their content analysis and systematization were carried out, as a result of which six categories of complaints were formulated. Based on a survey of representatives of the tourism industry and consumers of hotel services, the categories of tourist complaints were ranked from the most significant and frequently occurring to the rarer ones. The article describes the measures of state quality control of hotel services, providing for the analysis of tourist appeals, monitoring prices and compliance by hotels with the requirements of the classification system. In conclusion, the article outlines proposals for organizing the activities of hotels in the field of providing high-quality guest service in new conditions.

Keywords: hotel, hotel services, tourism and hospitality industry, pandemic, special military operation, domestic tourism, hotel classification, quality of hotel services, categories of tourist complaints, customer expectations



Citation: Arseniy, R. M. (2022). Problems of ensuring the quality of hotel services in new conditions. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 16(3), 45–55. doi: 10.24412/1995-042X-2022-3-45-55. (In Russ.).

Article History

Received 2 May 2022
Accepted 1 June 2022

Disclosure statement

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



© 2022 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/>

Индустрия туризма и гостеприимства испытывает состояние турбулентности, начиная с 2020 г., когда мир охватила пандемия новой коронавирусной инфекции «COVID-19». Только в первые месяцы спрос на путешествия сократился на 25% по всем направлениям, а затем достиг и вовсе нулевой активности¹. Потенциальные путешественники остались заперты дома, рейсы один за одним отменялись, закрывались границы между государствами. В 2020 г. в России единственным видом туризма стал внутренний. Несмотря на частичное восстановление туризма по завершении года, по данным АТОР, было отмечено падение внутреннего турпотока на 35-40% по сравнению с 2019 г., докризисным, годом. Падение международного выездного туризма составило 77%². В 2021 г. ситуация постепенно выправлялась, санитарные ограничения снимались, люди смогли путешествовать, даже за границу. Показатели внутреннего туризма достигли 90% от 2019 г., в основном за счет мощнейшей поддержки туристского бизнеса и стимулирования путешествий со стороны государства. Итого, 56 млн туристов за год совершили поездки по стране³, из них 20 млн – за летний период⁴. Основными направлениями внутреннего туризма стали, прежде всего, южные регионы, предоставляющие возможности для семейного и пляжного отдыха: Краснодарский край и Крым⁵.

В 2022 г., когда по всему миру массово снимаются санитарные ограничения, связанные с распространением коронавирусной инфекции, путешествия российских граждан снова ограничены в связи с закрытием ряда

южных аэропортов и экономическими санкциями западных стран, возникшими в связи со специальной военной операцией России на Украине. По мнению экспертов АТОР, сложившийся геополитический кризис гораздо сложнее, чем в период пандемии, ведь ограничения касаются всей цепочки взаимоотношений туристских компаний с поставщиками, в том числе и финансовое взаимодействие⁶.

Очевидно, что в 2022 г. тренд внутренних туристских поездок будет сохраняться, а развитие стимулирующих мер и меры поддержки бизнеса будут способствовать развитию туризма в стране. Таким образом, в летний туристский сезон россияне отправятся не только на юг, но и в целый ряд новых направлений. Туроператоры уже анонсируют специальные чартерные программы на Дальний Восток (Байкал, Сахалин, Камчатка), на Алтай, в Калининград, Казань. Южное направление расширится отдыхом в Дагестане и Чечне. Специалисты отмечают, что на внутренний туризм сейчас приходится более 80% от всего туристского потока⁷.

Растущий спрос на отдых внутри страны говорит о том, что больше людей окунутся в реалии российского сервиса, который и ранее сложно было сравнить с зарубежным. А это значит, что предприятия индустрии туризма и гостеприимства будут сталкиваться с недовольством и жалобами потребителей. Согласно толковому словарю Ушакова, жалоба – это «официальное заявление о неудовольствии с просьбой об удовлетворении или устранении причин, вызвавших неудовольствие» [10]. Изучению проблем управления

¹ Туризм-2020 и COVID-19: туристическая отрасль в условиях пандемии и после нее. URL: <https://www.garant.ru/article/1376805> (Дата обращения: 01.05.2022).

² В АТОР подвели туристические итоги 2020 года и рассказали о трех сценариях в 2021 г. URL: <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/53770.html> (Дата обращения: 01.05.2022).

³ Внутренний туризм в 2021 году восстановился на 90% к доковидному уровню. URL: <https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/85418> (Дата обращения: 01.05.2022).

⁴ Плохо, неудобно, дорого: чем недовольны туристы в России. URL: <https://www.gazeta.ru/social/2021/09/30/14037211.shtml> (Дата обращения: 01.05.2022).

⁵ В АТОР подвели туристические итоги 2021 года. URL: <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/58171.html> (Дата обращения: 01.05.2022).

⁶ АТОР направила властям свои предложения по спасению туризма. URL: <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/59012.html> (Дата обращения: 01.05.2022).

⁷ В России снова вырос спрос на внутренний туризм. URL: <https://rg.ru/2022/04/28/v-rossii-snova-vyros-spros-na-vnutrennij-turizm.html> (Дата обращения: 01.05.2022).

качеством туристских и гостиничных услуг немало научных работ посвятили Дехтярь Г.М., Ефремова М.В., Баумгартен Л.В., Никольская Е.Ю. и другие российские ученые. Проблема некачественного обслуживания существует давно и не только в России. Так, американские специалисты Джанелл Барлоу и Клаус Мёллер в своем труде «Жалоба – это подарок» отмечают, что отели создают своим гостям огромное количество проблем. Согласно опросам, более половины потребителей гостиничных услуг в США, сталкивавшихся с некачественным сервисом, считают такую ситуацию «в порядке вещей». Люди не готовы прощать несоответствие услуг ожиданиям, медлительность и грубость персонала [1]. Как отмечает Павленко И.Г., потребитель гостиничных услуг постоянно развивается, растет не только уровень его благосостояния, но и общий культурный уровень, что требует от гостиниц предоставления исключительно качественных услуг [8].

По результатам летнего туристского сезона 2021 г. не все туристы остались довольны своим отдыхом внутри страны. Ростуризм за сезон получил более 200 жалоб на отели. И это объяснимо: в сложившихся условиях многие туристы, предпочитавшие отдыхать за рубежом, были вынуждены переориентироваться на внутренние направления, где сервис не всегда схож с зарубежным. Несоответствие ожиданий действительности вызывает у туристов разочарование. В Федерации рестораторов и отельеров отметили, что в сложившихся условиях подобные недовольства неизбежны, однако для порядка 30 тысяч отелей в России 200 жалоб – это немного⁸. Однако, как утверждает американский специалист по сервису Джон Шоул, из 50 недовольных клиентов лишь один решится на жалобу, а поэтому, чтобы определить истинную картину удовлетворенности потребителей, необходимо количество жалоб умножить на 50 [2].

Многие авторы в своих трудах отмечают, что жалоба потребителя – это «подарок»,

поскольку является самым быстрым и дешевым способом улучшить качество [1, 2, 4]. Как правило, гости ждут от отеля теплого приема, персонального внимания, ощущения спокойствия и безопасности, профессионального сервиса, положительных эмоций и впечатлений от обслуживания и др. [7]

Систематизировав результаты контентного анализа сведений о недовольствах российских туристов гостиничным обслуживанием, представленных в открытых источниках, можно сформулировать следующие основные категории жалоб:

- несоблюдение санитарных норм;
- ненадлежащее качество сервиса;
- недостаточные условия для отдыха с детьми;
- неквалифицированный персонал;
- необоснованное завышение цен;
- несоответствие гостиницы ее категории.

В жалобах туристов часто встречалось указание на *несоблюдение санитарных норм на отдыхе*: отсутствие социальной дистанции в отеле и на пляже, формальный подход к ношению масок сотрудниками гостиниц и ресторанов, отсутствие дезинфицирующих средств в общественных местах, а также жалобы на качество уборки номеров. Кроме того, летом 2021 года туристы, отдыхавшие в Анапе, жаловались на антисанитарию и зловония, распространявшиеся по всему городу-курорту вследствие разлива по улицам сточных вод из канализации. Результатом стало распространение ротавирусной инфекции, испортившей многим туристам отпуск. То же происходит и на других курортах, например, в крымской Алуште, где туристы жалуются, что ежедневно в море проплывает «нечто» подозрительного цвета с массой пузырей, мусором и мертвыми насекомыми⁹. Проблема с канализацией в Анапе и на других курортах известна давно и требует административных решений, а тем временем, туристу, заплатившему немалые деньги и рассчитывающему на незабываемый отпуск,

⁸ Крымские отели вызвали больше всего нареканий у туристов. URL: <https://vesti-k.ru/news/2022/01/29/krymskie-oteli-vyzvali-bolshe-vsego-narekaniy-u-turistov> (Дата обращения: 01.05.2022).

порой приходится вспоминать не самые приятные его последствия.

Неадекватное качество сервиса – еще одна распространенная жалоба. Более 60% российских туристов жалуются на плохой сервис на отечественных курортах⁹. Безусловно, каждый турист оценивает качество по-своему, основываясь на предыдущем опыте (чаще всего заграничном), на представлениях об уровне сервиса, сформированных средствами массовой информации, кино, ресурсами сети Интернет, рассказами друзей и пр. На горячую линию Центра «Безопасность 2.0», действующего при Российском фонде мира, в основном поступали жалобы туристов, связанные с неадекватным качеством обслуживания: отсутствие в гостиничных номерах полотенец и иных предметов, слабая шумоизоляция в отеле, нерегулярная или некачественная уборка в номерах, а порой и хамство со стороны персонала¹⁰. Недовольные туристы высказывались о скудном питании, плохой анимации, неухоженных зонах у бассейнов и нехватку услуг в отелях¹¹. Такие жалобы поступали не только на отели Краснодарского края и Крыма, недовольные отечественным сервисом были в Алтайском крае, Калининградской области, Республике Карелия, Московской области, Москве и Санкт-Петербурге⁴.

Нередко в летний сезон туристы жалуются на недостаточно продуманные условия для отдыха с детьми или вовсе их отсутствие. Это касалось недостаточной инфраструктуры для детей, организации развлечений и досуга, а также особенностей организации питания. А из-за большого спроса на отдых в Анапе в некоторых отелях переоборудовали даже

цокольные этажи под номера, где размещали двухъярусные кровати для семей¹², что существенно снижало уровень комфорта гостей.

Неквалифицированный персонал часто является причиной недовольств гостей отеля. «Сохраняется кадровая проблема – на наших курортах ощущается нехватка персонала в объеме не менее 20%, и это приводит к претензиям туристов и недовольству клиентского опыта. Жалоб от туристов стало больше и, в первую очередь, они связаны с этим фактором», – отмечает руководитель комитета Российского союза туриндустрии (РСТ) по внутреннему туризму, генеральный директор национального туроператора «Алеан» И. Уманский¹³. В условиях повышенного спроса на черноморский отдых обеспечить все отели и санатории квалифицированными кадрами, имеющими профильное образование, сервис-ориентированное мышление и достаточную мотивацию – пока невозможно.

В летнем сезоне 2021 г. туристы столкнулись с необоснованным *завышением цен* на проживание в отелях Краснодарского края и Крыма. На информацию о закрытии Турции отельеры отреагировали мгновенно: буквально за одну ночь цены на размещение выросли на 30% в Крыму, на 15% в Сочи, а повышения качества сервиса не произошло. «Ростуризм выступает за то, чтобы повышение цены в зависимости от спроса происходило одновременно с корректировкой и качества услуг, сервиса. То есть повышение цены должно автоматически накладывать новые требования на услуги и сервисы» – отмечают в ведомстве¹⁴. К примеру, недельный отдых на двоих в пятизвездочном отеле города Сочи летом 2021 г.

⁹ Итоги сезона: курорты задохнулись от туристов, а туристы – от ротавируса и диких цен. URL: <https://newizv.ru/news/society/07-09-2021/itogi-sezona-kurorty-zadohnulis-ot-turistov-a-turisty-ot-rotavirusa-i-dikih-tsen> (Дата обращения: 02.05.2022).

¹⁰ Названы основные жалобы российских туристов на отдыхе. URL: <https://ria.ru/20200809/1575552736.html> (Дата обращения: 02.05.2022).

¹¹ Назвали наиболее частые жалобы туристов на отели юга России. URL: <https://welcometimes.ru/news/nazvali-naibolee-chastye-zhaloby-turistov-na-oteli-yuga-rossii> (Дата обращения: 02.05.2022).

¹² Итоги сезона: курорты задохнулись от туристов, а туристы – от ротавируса и диких цен. URL: <https://newizv.ru/news/society/07-09-2021/itogi-sezona-kurorty-zadohnulis-ot-turistov-a-turisty-ot-rotavirusa-i-dikih-tsen> (Дата обращения: 02.05.2022).

¹³ РСТ: дефицит кадров на курортах Кубани и Крыма приводит к жалобам туристов на сервис. URL: <https://tourism.intertax.ru/ru/news/articles/82675> (Дата обращения: 02.05.2022).

обходился туристам в 200 тыс. руб., что сравнимо с отдыхом в ОАЭ, при этом они отмечали в таких отелях пыльные номера, скромный шведский стол и медленное обслуживание¹⁵.

Все эти жалобы прямо или косвенно говорят о *несоответствии гостиницы ее категории*, в связи с чем, собственно, жалобы и возникают, ведь у туристов формируются неоправданные ожидания. Категория «Несоответствие звёздам» является самостоятельной и часто озвучиваемой в жалобах туристов. Из-за высокой загрузки отелей в летний сезон большинство жалоб на «несоответствие звёздам» коснулось отелей Краснодарского края и Республики Крым – это отели Сочи, Анапы, Евпатории и Ялты. В Ростуризме отмечают, что не все требования туристов бывают объективны, многие туристы сравнивают российские отели с турецкими, не догадываясь, что требования даже к одной и той же категории в разных странах отличаются. Тем не менее, ряд отелей, действительно, не выполняет некоторые требования, предусмотренные присвоенной категорией. Глава Ростуризма З.В. Догузова отмечает, что лишь 10% номерного фонда отечественных гостиниц соответствует современным стандартам качества¹⁶. Бывают случаи и намеренного завышения звездности, когда отели пытаются получить конкурентное преимущество на рынке и привлечь внимание туристов. На деле же оказывается, что отель не может предложить отдыхающему необходимых услуг и сервиса, при этом взяв деньги за более высокую категорию¹⁷.

Отметим, что с 1 января 2022 г. в России гостиницы не могут оказывать услуги без свидетельства о присвоении им категории в соответствии с действующим Положением о

классификации гостиниц. Добровольный характер классификации сохраняется лишь для санаториев, которые могут пройти процедуру и получить звезды по своему усмотрению. Отсутствие свидетельства не является поводом для привлечения санатория к административной ответственности¹⁸. Процедуру классификации осуществляют аккредитованные в установленном порядке организации с обязательным выездом в отель. В ходе этой процедуры экспертная комиссия оценивает гостиницу и прилегающую к ней территорию, ее услуги, номерной фонд и персонал. Свидетельство выдается гостинице сроком на три года, затем категории необходимо подтверждать. Это еще также означает, что качество обслуживания и уровень гостиницы, подтверждаемый ее категорией, должен соответствовать требованиям в течение всего срока действия свидетельства, независимо от обстоятельств. А при возникновении изменений, влияющих на категорию (например, закрытие бассейна, ресторана; расширение номерного фонда, открытие новых корпусов и пр.), отельер обязан сообщить об этом своей аккредитованной организации для проведения новой процедуры классификации в части изменений.

Гостиница, оказывающая услуги без свидетельства или завышающая официально присвоенную категорию, нарушает закон, вводя потребителя в заблуждение, за что Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях накладывается штраф на должностных лиц от 30 до 50 тыс. руб.; на юридических лиц – от 1/40 до 1/25 совокупного размера суммы выручки от реализации всех товаров (работ, услуг) за календарный год, предшествующий году, в котором было выявлено админи-

¹⁴ В Ростуризме впервые создана комиссия по контролю за качеством туристических услуг. URL: <https://tourism.gov.ru/news/17569/> (Дата обращения: 02.05.2022).

¹⁵ Российские курорты накрутили цены. URL: https://www.kommersant.ru/doc/4804612?from=doc_vrez (Дата обращения: 02.05.2022).

¹⁶ Ростуризм: лишь 10% отелей в России соответствуют стандартам качества. URL: <https://www.tourdom.ru/news/ros-turizm-lish-10-oteley-v-rossii-sootvetstvuyut-standartam-kachestva.html> (Дата обращения: 02.05.2022).

¹⁷ Безнадежная «звезда»: почему туристы жалуются на российские отели. URL: <https://iz.ru/1221626/anastasiia-platonova/beznadezhnaia-zvezda-pochemu-turisty-zhaluiutsia-na-rossiiskie-oteli> (Дата обращения: 02.05.2022).

¹⁸ Протокол заседания Совета по классификации при Федеральном агентстве по туризму от 25.01.2021 г. №1П-21.

стративное правонарушение, либо за предшествующую дату выявления административного правонарушения часть календарного года, в котором было выявлено административное правонарушение, если правонарушитель не осуществлял деятельность по реализации товаров (работ, услуг) в предшествующем календарном году, но не менее 50 тыс. руб.¹⁹. Так, в период проведения в России Чемпионата мира по футболу FIFA-2018 Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области установлено, что ООО «Возрождение» предоставлялись гостиничные услуги без свидетельства о присвоении гостинице категории. Юридическое лицо было привлечено к административной ответственности за совершение административного правонарушения, предусмотренного ст. 14.39 КоАП РФ (Нарушение требований законодательства о предоставлении гостиничных услуг), и назначено наказание в виде административного штрафа в размере 40 тыс. руб.²⁰.

В рамках исследования жалоб потребителей была проведена серия опросов и упорядочение их результатов методом ранжирования, предполагающего составление списка показателей по порядку, от наиболее значимого до наименее значимого [9]. Опросы проводились в электронном виде в тематических интернет-сообществах популярных российских социальных сетей. Участниками опросов стали четыре группы респондентов: группу 1 составили турагенты (сообщество «Smart Travel Agent», более 16 тыс. подписчиков), группу 2 – профессионалы турбизнеса широкого профиля (сообщество «Страна туризма», более 13,5 тыс. подписчиков), группу 3 – отельеры (сообщество «Чат владельцев гостиниц», более 600 подписчиков), в четвертую группу вошли респонденты смешанной категории (работники предприятий туристской индустрии, студенты и преподаватели туристского профиля, потребители туристских услуг – более 1,5 тыс. чел.). Результаты представлены в табл. 1.

Таблица 1 – Ранжирование основных категорий жалоб туристов

Жалобы	Позиция в рейтинге по группам			
	1	2	3	4
Необоснованное завышение цен	1	1	1	1
Ненадлежащее качество сервиса	2	2	2	2
Неквалифицированный персонал	3	3	5	3
Несоблюдение санитарных норм	4	5	4	4
Несоответствие гостиницы ее категории	5	4	3	5
Недостаточные условия для отдыха с детьми	6	6	6	6

Примечательно, что большинство опрошенных в каждой группе к первой позиции отнесли жалобы на необоснованное завышение цен в прошлом туристском сезоне. На второй позиции – низкое качество сервиса, которое также единогласно отметили все респонденты. Недостаточную квалификацию персонала российских гостиниц отмечают все группы опрошенных, кроме отельеров: опрошенные руководители гостиниц подтверждали наличие жалоб на персонал, однако в их рейтинге данная проблема стоит на пятой, предпоследней, позиции по значимости. Несоблюдение санитарных норм большинство респондентов отнесли на четвертое место в рейтинге. Интересно, что жалобы на несоответствие гостиниц своей категории все участники отнесли к разным позициям. Так, турагенты и смешанная группа респондентов посчитали, что несоответствие «звездам» не является первостепенным показателем качества. Вторая группа, состоящая из различных профессионалов турбизнеса, отмечала, что жалобы на категории гостиниц хоть и встречались, но не так часто, поэтому в рейтинге они на четвертой позиции из шести. В то же время отельеры отмечали, что сталкивались с озабоченностью гостей о несоответствии их гостиницы «звездам» чаще и определили эту категорию на третью позицию. Вероятно, непрозрачность критериев российской системы классификации гостиниц пока не позволяет потребителям гостиничных услуг уверенно

¹⁹ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ.

²⁰ О привлечении ООО «Возрождение» к административной ответственности по ст. 14.39 КоАП РФ. URL: http://www.61.rospotrebnadzor.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=9008 (Дата обращения: 02.05.2022).

ориентироваться в особенностях тех или иных категорий. Тем не менее, вышеназванные недостатки в отелях в той или иной степени свидетельствуют о невыполнении требований системы классификации, а соответственно, и снижении качества гостиничного обслуживания.

В 2021 г. Ростуризм активно занялся контролем качества туристских услуг. Многочисленные жалобы туристов подтолкнули Общественный совет при Ростуризме к созданию онлайн-платформы «штабуризм.рф», которая направлена на выявление недовольств отдыхающих граждан. На сайте потребитель может подать жалобу на завышение цен в гостиницах, пансионатах, санаториях; сообщить о наличии оплаченных, но не состоявшихся туров за рубежом; подать заявление о нарушении уровня безопасности и качества гостиничных и туристских услуг и др. Кроме того, оставить обращение в Ростуризм можно в общественной приемной на сайте ведомства.

Особо громкие случаи, которым придана широкая огласка в сети, также обращают на себя внимание Ростуризма. Так, например, 1 июля 2021 г. в социальных сетях появилась видеозапись, на которой запечатлен конфликт в гостинице «Атмосфера Джемте» (Анапа). На просьбу гостей убрать номер (постельное белье было несвежим, на полу был песок), хозяйка ответила крайне грубо, с использованием нецензурной лексики. После инцидента отельера вызвали в полицию, где ей был выпи- сан штраф. В отношении предпринимателя принято процессуальное решение о комплексной проверке законности функционирования данной гостиницы. Руководитель Ростуризма резко осудила произошедшее: «Считаю, что такое отношение возмутительно и абсолютно недопустимо. Спасибо администрации города и министерству туризма Краснодарского края, которые оперативно отреагировали на

ситуацию»²¹. На следующий день хозяйка отеля сообщила о его закрытии.

Грубое и некомпетентное отношение к гостям, увы, встречается нередко на южных курортах России. Так, Ассоциация туроператоров России (АТОР) привела одну из жалоб на качество обслуживания в отеле Сочи. Туристка цитирует речь сотрудницы отеля: «Когда ж вы все уедете, меня уже тошнит от вас. Жалуйтесь кому хотите, я все равно буду это отрицать»²². Подобные случаи и формируют у внутренних туристов нежелание возвращаться на российские курорты.

Отметим, что контроль со стороны Ростуризма не ограничивается ответами на жалобы туристов. Наиболее частые жалобы провоцируют проверки. Так, в августе 2021 г. З.В. Догужева лично оценила отель «Белый пляж» в Анапе, на который было получено множество жалоб туристов. По результатам работы выявлено, что 35% критериев на соответствие категории «Четыре звезды» отелем не были соблюдены. Проверка объектов сети пансионатов «Фея», на которые в ведомство поступило больше всего жалоб, также выявила множество несоответствий, в результате чего собственники приняли решение о передаче пансионатов в управление федеральному гостиничному бренду. По мнению руководителя Ростуризма, «несоответствие предоставляемых услуг заявленному уровню оказалось системной проблемой в анапских отелях»²³.

Вслед за главой Ростуризма министр курортов и туризма Республики Крым В. Волченко проверил отели с наибольшим количеством жалоб. Его крайне удивило состояние трех трехзвездочных отелей «У Лукоморья», «Атлантик» и «Волга». Гостиницы явно не соответствовали присвоенной категории и пребывали в удручающем состоянии (старые, грязные матрасы, грязная душевая, разбитые

²¹ В Ростуризме прокомментировали инцидент в отеле Анапы. URL: <https://iz.ru/1187288/2021-07-01/v-rosturizme-pro-kommentirovali-intcident-v-otele-anapy> (Дата обращения: 02.05.2022).

²² Много жалоб: чем разочаровывают отели в России. URL: <https://travel.rambler.ru/news/47207409-mnogo-zhalob-chem-razocharovyayut-oteli-v-rossii> (Дата обращения: 02.05.2022).

²³ Глава Ростуризма инкогнито жила в отеле Анапы и нашла в нем недостатки. URL: <https://ria.ru/20210826/anapa-1747395420.html> (Дата обращения: 02.05.2022).

ступени лестницы и др.). Основным виновником министр обозначил аккредитованную организацию, которая недобросовестно присвоила категории гостиницам. «Сколько стоит так ослепнуть?» - эмоционально отреагировал министр²⁴. По мнению руководителя Ростуризма, может быть две причины несоответствий: первая – отель после прохождения процедуры классификации постепенно снизил качество оказываемых услуг, вторая – аккредитованная организация провела классификацию недобросовестно²⁵. Именно недобросовестность отметил министр курортов и туризма Республики Крым в оценке ряда средств размещения. По итогам работы апелляционной комиссии выяснилось, что аккредитованная организация «Объединение граждан по защите прав потребителей «Курортный Крым» выдавала свидетельства о присвоении категории средства размещения, расположенным на земле для индивидуального жилищного строительства, а оказание гостиничных услуг в жилых домах с 2019 г. запрещено Жилищным кодексом Российской Федерации. Как следствие, в начале 2022 г. Ростуризм лишил данную организацию аттестата аккредитации на право осуществлять классификацию гостиниц²⁶. При этом проблема легализации частных гостевых домов остается по-прежнему актуальной. Инициатива проработать законодательно правовой статус гостевых домов к сезону 2022 г. не завершилась успехом. «По крайней мере две трети от общего числа средств размещения в Крыму, по оценкам гендиректора туроператора «Дельфин» Сергея Ромашкина – это частные дома. Сейчас они оказались в своеобразном «туристском офшоре», или серой зоне»²⁷.

В январе 2022 г. свидетельств лишились 4 гостиницы в Калининградской области по той же причине – оказание гостиничных услуг в жилых домах²⁸. Такие средства размещения классификации не подлежат, к ним не предъявляются требования по обеспечению качества и безопасности услуг.

Проблемы с завышением цен на гостиничное обслуживание и факты односторонней отмены броней с целью перепродать эти номера дороже, требований доплат в одностороннем порядке или не подтверждение групповых броней туроператорам – устранены. Все подобные нарушители понесли административную ответственность в соответствии с законом. В настоящее время ситуация с ценами и недобросовестное поведение на рынке контролируется совместно Ростуризмом, Роспотребнадзором и Федеральной антимонопольной службой путем проведения специальных мониторингов, а в преддверии летнего туристского сезона 2022 г. эта работа усиливается. Так, в целях предупреждения нарушений в апреле 2022 г. отельерам и туристским компаниям было направлено письмо о недопустимости пересмотра ценовых условий договоров о предоставлении гостиничных услуг²⁹.

В июле 2021 г. Федеральное агентство по туризму объявило о создании специальной комиссии по контролю качества гостиничных услуг¹⁴. Речь идет о комиссии по апелляциям, действующей в рамках системы классификации гостиниц и предусматривающей решение спорных вопросов участников классификации гостиниц по ее результатам, а также вопросы несоответствия гостиницы присвоенной категории по заявлениям физических и юридических лиц³⁰.

²⁴ В ответе за звездность. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/5099830> (Дата обращения: 02.05.2022).

²⁵ Ростуризм рассказал о гостиницах с наиболее частыми жалобами туристов. URL: <https://www.rbc.ru/rbcfree-news/614117379a79477205ee3d0e> (Дата обращения: 02.05.2022).

²⁶ Ростуризм лишил аккредитации организацию, незаслуженно дающую «звезды» отелям. URL: <https://www.crimera.kp.ru/online/news/4596936> (Дата обращения: 02.05.2022).

²⁷ В ответе за звездность. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/5099830> (Дата обращения: 02.05.2022).

²⁸ Несколько гостиниц и хостелов Калининграда лишили «звезд». URL: <https://kaliningrad.rbc.ru/kaliningrad/17/01/2022/61e548f59a794718772d8a2a> (Дата обращения: 02.05.2022).

²⁹ Ростуризм усилит контроль за ценами и качеством услуг на курортах. URL: <https://tourism.gov.ru/news/18196/> (Дата обращения: 02.05.2022).

³⁰ Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 №1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

По данным Роспотребнадзора, результатом работы комиссии по апелляциям в 2021 г. стало привлечение четырех гостиниц к ответственности по статье 14.39 КоАП РФ. Нужно отметить, что не все жалобы передаются в Роспотребнадзор, а лишь те, в которых потребитель заявляет о нарушении своих законных прав¹⁷.

Также глава Ростуризма предупредила, что в отношении гостиниц, не соблюдающих требования, ведомство настроено «действовать жестко, вплоть до аннуляции свидетельства о классификации за несоответствие требованиям»³¹. Положением о классификации гостиниц предусмотрена процедура приостановки и прекращения действия свидетельства о присвоении категории³⁰.

Среди основных сложностей в обеспечении качества гостиничных услуг в новых условиях можно выделить следующие:

- экономия – в кризисных условиях отельеры вынуждены экономить средства, снижать затраты на производственные нужды, что напрямую влияет не только на удобство и комфорт гостей, но и нарушает требования к присвоенной отелю категории;

- непонимание смысла классификации гостиниц приводит к отрицанию отельером необходимости доводить гостиницу до какого-либо уровня и поддерживать соответствие ему в дальнейшем;

- незнание норм, требований, сроков и ответственности приводит к интуитивному и безответственному управлению работой гостиницы, когда штрафы или запросы необходимых документов теми или иными инстанциями становятся для управляющего неожиданностью;

- отсутствие документов – порой о необходимости иметь те или иные документы отельер узнает лишь во время прохождения процедуры классификации, а это напрямую связано с качеством и безопасностью гостиничных услуг;

- технические несоответствия – зачастую отель просто-напросто не может получить заявленную категорию в силу несоответствия

здания или помещения необходимым минимальным нормам, а более низкая категория может не соответствовать ожиданиям отельера;

- несоответствие персонала – квалификация сотрудников – ключевая проблема в обеспечении надлежащего качества гостиничного обслуживания, именно персонал может сделать пребывание гостя незабываемым или кошмарным;

- слабая работа по мониторингу жалоб потребителей и реакция на них;

- недостаточная квалификация специалистов по классификации – как видно, квалификация специалистов по классификации тоже не всегда высокая по причине недостаточности опыта или образования.

Для устранения препятствий в деятельности гостиницы по обеспечению качества услуг администрации отеля необходимо целенаправленно заниматься выявлением проблем, анализировать жалобы гостей, реагировать на них. Как отмечает А. Коробкина, «грамотная работа с жалобами и клиентоориентированность способны трансформировать негативный опыт в положительное впечатление о компании» [5]. Путем стандартизации и автоматизации процессов возможно избежать ряда проблем. Например, система классификации предусматривает у гостиницы наличие письменных стандартов обслуживания, однако не всегда они действительно работают. Нужно понимать, что стандарт обеспечивает только средний (ожидаемый) уровень обслуживания. А для обеспечения конкурентоспособности в нынешних условиях важно уметь удивлять гостя [3]. Для обеспечения качественного обслуживания важно регулярно обучать сотрудников: повышать квалификацию руководителей служб и обучать линейный персонал. А для контроля качества проводить анализ важнейших показателей и использовать современные аналитические техники, например, «тайный гость». Обеспечить надлежащий контроль возможно за счет внедрения сервисного

³¹ Ростуризм накажет отели за низкое качество сервиса аннулированием "звезд". URL: <https://rg.ru/2021/06/18/rosturizm-nakazhet-oteli-za-nizkoe-kachestvo-servisa-annulirovaniem-zvezd.html> (Дата обращения: 02.05.2022).

менеджмента и усиленного внимания на объекты и субъекты системы менеджмента качества (например, по модели 5М, предусматривающей контроль работы персонала, оборудования, состояния оснащения гостиницы и

номерного фонда, технологий обслуживания и имиджа организации во внешней среде) [6]. Только глубокое внимание к вопросам обеспечения качества поможет гостинице оставаться конкурентоспособной в новых условиях.

Список источников

1. Barlow J., Moller C. *A Complaint Is a Gift, Second Edition: Recovering Customer Loyalty When Things Go Wrong*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers Inc., 2008.
2. Tschohl J. *Achieving Excellence Through Customer Service*. Minneapolis: Best Sellers Publ., 2013.
3. Антощенко В. Ух ты! Сервис. М.: Альпина Паблишер, 2016. 304 с.
4. Захарова К.И. Менеджмент на скорость. М.: Изд-во АСТ, 2021. 256 с.
5. Коробкина А. Офигенно. Правила вау-сервиса: как это сделали мировые лидеры. М.: Эксмо, 2020. 144 с.
6. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. М.: ЮНИТИ, 2016. 626 с.
7. Никольская Е.Ю., Попов Л.А., Ковальчук А.П. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг. М.: КНОРУС, 2019. 344 с.
8. Павленко И.Г. Система управления качеством гостиничных услуг // Сервис в России и за рубежом. 2019. Т.13. №5(87). С. 36-42.
9. Психология. А-Я. Словарь-справочник / Пер. с англ. К. С. Ткаченко. М.: ФАИР-ПРЕСС; Майк Кордуэлл. 2000.
10. Толковый словарь Ушакова / Д.Н. Ушаков. М.: Аделант, 2013.

References

1. Barlow, J., & Moller, C. (2008). *A Complaint Is a Gift, Second Edition: Recovering Customer Loyalty When Things Go Wrong*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers Inc.
2. Tschohl, J. (2013). *Achieving Excellence Through Customer Service*. Minneapolis: Best Sellers Publ.
3. Antoshchenko, V. (2016). *Uh ty! Servis [Wow! Service]*. Moscow: Alpina Publisher. (In Russ.).
4. Zakharova, K. I. (2021). *Menedzhment na skorost' [Management for speed]*. Moscow: AST Publ. House. (In Russ.).
5. Korobkina, A. (2020). *Ofigenno. Pravila vau-servisa: kak eto sdelali mirovye lidery [Awesome. Wow service rules as world leaders did]*. Moscow: Eksmo. (In Russ.).
6. Kotler, F. (2016). *Marketing. Gostepriimstvo i turizm [Marketing. Hospitality and tourism]*. Moscow: UNITY. (In Russ.).
7. Nikolskaya, E. Yu., Popov, L. A., & Kovalchuk, A. P. (2019). *Standartizacija i kontrol' kachestva gostinichnyh uslug [Standardization and quality control of hotel services]*: Textbook. Moscow: KNORUS. (In Russ.).
8. Pavlenko, I. G. (2019). *Sistema upravlenija kachestvom gostinichnyh uslug [Quality management system for hotel services]*. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 13(5/87), 36-42 (In Russ.).
9. Tkachenko, K. S. (Eds.). (2000). *Psihologija. A-Ya [Psychology. A-Z]: Dictionary-reference book*. Moscow: FAIR-PRESS; Mike Cordwell. (In Russ.).
10. Ushakov, D. N. (2013). *Tolkovyj slovar' Ushakova [Explanatory Dictionary of Ushakov]*. Moscow: Adelant. (In Russ.).