

**Современная наука и образование:  
новые подходы и актуальные исследования**

***Петров Константин Сергеевич,***

*старший преподаватель кафедры городского строительства и хозяйства, ДГТУ,*

***Устинов Дмитрий Витальевич,***

*студент кафедры городского строительства и хозяйства, ДГТУ,*

***Олейник Дмитрий Сергеевич,***

*магистрант, ДГТУ,*

***Лами Каррар Хайдер Салман,***

*аспирант, ДГТУ,*

*г. Ростов-на-Дону*

**ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС. ХАРАКТЕРИСТИКИ, ПРИЗНАКИ  
И ПРОБЛЕМЫ ДАННОГО БИЗНЕСА**

**Аннотация.** На сегодняшний день гостиничная индустрия – это очень важная отрасль экономики государства, часть туристического бизнеса, которая обладает большим потенциалом дальнейшего развития. Именно эта причина обуславливает тот факт, что происходящее в нынешних условиях опережающее развитие сферы услуг как никогда требует рассмотрение проблемы рынка гостиничных услуг и путей их решения. В данной статье мы попробуем разобраться основные характеристики, влияние на экономику, проблемы и признаки данного вида услуг.

**Ключевые слова:** гостиничный бизнес, проблемы гостиничной индустрии, рейтинг гостиниц, индустрия гостиничного бизнеса, экономическое развитие, национальная экономика, туризм, гостеприимство.

Индустрия гостиничного бизнеса является одной из важнейших отраслей экономики во всем мире. Данная отрасль стимулирует развитие такие направлений, как транспорт, строительство, торговля и т.д. Гостиничный фонд по всему миру достигает отметки в 18 млн. мест, что может говорить о том, что данный бизнес привлекает все больше и больше новых предпринимателей начать заниматься этим делом. [1]

## **Современная наука и образование: новые подходы и актуальные исследования**

Сам бизнес относится к индустрии гостеприимства, которая является одной из крупных и быстро развивающихся систем сектора экономики. С течением времени у людей появляется все больше и больше потребности в перемещении на большие расстояния, туризме и обитании вдали от дома. Гостиничная индустрия включает в себя организацию и предоставление краткосрочного проживания в мотелях, общежитиях, гостиницах, домах для приезжих, обеспечение питания и досуга. [3]

Роль гостиничного бизнеса постоянно растет и развивается, т.к. эта сфера оказывает воздействие практически на все сферы жизни общества и экономики в целом. [8]

Как экономическое явление, гостиничный бизнес:

- имеет индустриальную форму и создаёт новые рабочие места, выступая главным в освоении новых районов и развитии национальной экономики,
- характеризуется высоким уровнем эффективности и окупаемости вложений
- является эффективным средством охраны окружающей среды и культурного наследия, т.к. именно эти элементы составляют основу его ресурсной базы
- является мультипликатором роста национального дохода, занятости и развития уровня жизни людей
- удовлетворяет потребности граждан во временном проживании в гостиничном помещении [2]

Но как определяется класс и «звездность» той или иной гостиницы? Попробуем разобраться.

Присваивание гостиницам категории в России началось с 2013 года. В нашей стране существуют гостиницы от нуля звезд до пяти. Наиболее востребованными являются гостиницы уровня три звезды, гостиницы эконом-класса, общежития и гостиницы, мини-отели. Именно специальная аккредитованная организация проверяют гостиницы по множеству параметров и выставляют

## **Современная наука и образование: новые подходы и актуальные исследования**

рейтинги, по сумме которых и определяется категория того или иного отеля. Стоит также отметить, что в зависимости от количества звезд владелец данного отеля выплачивает разные налоги. Нередко можно увидеть на гостиницах звезды 3\*+ или 4\*+. Это говорит о том, что место проживания соответствует большей звездности на самом деле, чем заявлено и уровень сервиса будет лучше, чем предполагается для 3 или 4 звезд соответственно. По требованиям, проверка должна состоять из трех этапов: требование безопасности, оценке соответствия категории международного стандарта и выставление баллов. [10]

Под проверку попадает множество вещей: от мебели и сантехники до дополнительных услуг, предоставляемые гостиницей. Поэтому предприниматель должен подходить ответственно к этому делу, ведь количество звезд может стать решающим фактором при выборе отеля или гостиницы. [5]

Теперь перейдем к описанию и требованиям к присуждениям того или иного количества звезд.

- «Без звёзд». В этом классе гостиниц минимальные требования. Площадь одноместных номеров должна составлять не менее 9 м<sup>2</sup>; двухместного номера - 12 м<sup>2</sup>. Обязательно наличие горячей/холодной воды и вентиляции. На 10-ых гостей должен быть хотя бы один туалет, на 20-ых - одна ванная. Постельное белье и полотенце меняют раз в 5 и 3 дня соответственно. Предоставление по просьбе жильца утюга, гладильной доски, аптечки, городского телефона и вызова при необходимости скорой помощи. Из услуг можно воспользоваться хранением багажа.

- «Одна звезда». Требования здесь почти такие же, как и в отелях «без звезд», но с определенными подправками и дополнением. Из основных можно выделить наличие лифта в здании высотой более 5 этажей, континентальный завтрак, кнопка вызова персонала. Также можно отметить, что столовая с разделками и подсобное помещение должно быть у персонала.

## **Современная наука и образование: новые подходы и актуальные исследования**

- «Две звезды». Здесь дополнительные требования таковы: есть возможность расположения кафе или ресторана внутри отеля со своей вывеской, форменная одежда у персонала, круглосуточная служба приема и размещения гостей, смена постельного происходит раз в 3 дня.

- «Три звезды». Самая распространенная и востребованная категория гостиниц. В них можно заметить площадку для авто с парковочным местом, систему принудительной вентиляции, охранную сигнализацию, а также резервную систему горячего водоснабжения. 1-местный номер должен быть в площади не менее 13 м<sup>2</sup>, 2-местный – 16 м<sup>2</sup>. Лифт должен стоять в гостиницах, высотой 3 этажей и более. Все номера должны предоставлять санузел, а замена полотенец происходит каждый день. Возможность выбора питания и стирка в течение суток.

- «Четыре звезды». Предполагает повышенный уровень комфорта. Из дополнений можно перечислить следующие: смена постельного белья происходит раз в два дня, глажение в течение часа, наличие термостата для индивидуальной регулировки температуры, «швейцар» и поднос багажа из машины в номер. В таких отелях можно встретит ресторан и кафе, бар и ночной клуб, плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном. Завтрак здесь происходит на «шведском столе». В общественных помещениях имеется интернет. Новое полотенце предоставляют ежедневно. В таких номерах можно также встретить бизнес-центр и спортивно-оздоровительный центр. Также гостиница может предлагать туристические услуги.

- «Пять звезд». Высшая категория гостиниц, которую получить очень сложно из-за высоких требований. В таких отелях должны быть номера люкс, сюиты, студии. Интернет предоставляется во всех комнатах, в туалетах должны быть диспенсеры с разовыми сиденьями для унитаза, пакетами для предметов гигиены и кремом для рук, махровые салфетки для рук и корзина для использованных салфеток. К особенностям можно также отнести: лифт в здании высо-

## **Современная наука и образование: новые подходы и актуальные исследования**

той более 2 этажей, номера не менее 17 квадратных метров, повышенная звукоизоляция, смена постельного белья и полотенец ежедневно, прокат авто.

В России ситуация обстоит таким образом, что лидером по рынку гостиничного бизнеса считается Москва. На нее приходится 40 тысяч гостиничных номеров. В Санкт-Петербурге насчитывают около 20 тысяч, остальная часть (около 200 тысяч) приходится на другие города. Но хочется так же отметить, что большое количество таких построек относятся к советскому времени и нуждаются в реконструкции и замене. [7] Но бывает так, что у городских властей нет альтернативного фонда, который будет способен восполнить недостающее количество гостиничных номеров. Есть два варианта дальнейшего хода событий: либо происходит поэтапная реконструкция, либо сносят устаревшее здание. [4]

Снижение количества гостиничных номеров вследствие реконструкции или сноса отдельных гостиниц неизбежно приводит к повышению стоимости услуг в других функционирующих гостиницах.

Ситуация обстоит таким образом, что гостиничный бизнес предполагает большое вложение денег, и инвесторы делают больший акцент на строительство торговых комплексов и офисных центров, нежели на гостиницах, т.к. у последних выше срок окупаемости. Из-за этого в только что построенных отелях могут быть проблемы с безопасностью гостей, с уровнем сервиса и не решен вопрос сезонности. Для повышения уровня обслуживания владельцы гостиниц могут прибегнуть к налаживанию организации работы сотрудников, повышение качества услуг, поиск квалифицированного персонала. Но это не единственная проблема данного бизнеса. К ним можно так же отнести нехватку рабочих с квалификацией и слабую развитость гостиничных сетей. Так же можно отметить, что в данной сфере деятельности предпринимателям бывает очень сложно получить лицензию на осуществление гостиничной деятельности. Этот фактор является одним из сдерживающих для инвесторов, которые хотят вло-

## **Современная наука и образование: новые подходы и актуальные исследования**

жить свои средства в постройку и расширение гостиниц. Однако компании пытаются преодолевать эти трудности, перенимая опыт у партнеров с других стран. [6]

Для решения указанных проблем необходимо взаимодействие государства и бизнеса на принципах упрощения процедуры регистрации гостиничных объектов, поддержки инвестиционных проектов, осуществления законной, прозрачной деятельности. [9]

На сегодняшний день данная индустрия представляет собой одну из мощных систем хозяйства региона и экономики туризма. От данного вида услуг зависит мнение и впечатление туристов из других стран после посещения той или иной страны или города. Для конкурентоспособности производители услуг должны выделять и предоставлять большое разнообразие видов услуг и решать проблемы, которые характерны для данного вида деятельности.

### *СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ*

- 1. Забержинский Б.Э., Карева Н.В. Гостиничная индустрия: ее роль в развитии экономики, основные проблемы и пути их решения // Экономика, предпринимательство и право. – 2016. – № 1. – С. 99-110. – doi: 10.18334/epp.6.1.35242. – URL: <https://1economic.ru/lib/35242>*
- 2. Карпунина Е.К. Роль туристического и гостиничного бизнеса в обеспечении социально-экономического развития национального хозяйства. // Социально-экономические явления и процессы. – 2017. – С.64-67. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-turisticheskogo-i-gostinichnogo-biznesa-v-obespechenii-sotsialno-ekonomicheskogo-razvitiya-natsionalnogo-hozyaystva>*
- 3. Шелест А.П. Формирование и развитие интегрированной системы повышения конкурентоспособности гостиничного бизнеса // Вестник Тамбовского университета. – 2011. – №5 (97). – С116-122. – URL: [cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-i-razvitie-integrirovannoy-sistemy-povysheniya-konkurentosposobnosti-gostinichnogo-biznesa/viewer](https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-i-razvitie-integrirovannoy-sistemy-povysheniya-konkurentosposobnosti-gostinichnogo-biznesa/viewer)*
- 4. Артёмова Е.Н., Козлова В.А. Основы гостеприимства и туризма. // ОрёлГТУ. Все о туризме. Туристическая библиотека. – 2005. – №8. – 104 с. – URL: [http://tourlib.net/books\\_tourism/artemova8-6.htm](http://tourlib.net/books_tourism/artemova8-6.htm)*

**Современная наука и образование:  
новые подходы и актуальные исследования**

5. Об утверждении Положения о классификации гостиниц [Текст]: постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 // *Собрание законодательства*. – 2019. – N 8. – Ст. 786.
6. Ермилова В.С., Дубова Ю.И. Основные проблемы развития гостиничного бизнеса в России и возможные пути их решения // *МЕЖДУНАРОДНЫЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЖУРНАЛ*. – 2015. – №3 (34). – Часть 3. – С. 22-24. – URL: <https://research-journal.org/economical/osnovnye-problemy-razvitiya-gostinichnogo-biznesa-v-rossii-i-vozmozhnye-puti-ix-resheniya/>
7. Зильберова И.Ю., Петров К.С. Проблемы реконструкции жилых зданий различных периодов постройки // *Инженерный Вестник Дона*. – 2012. – №4. – URL: <http://www.ivdon.ru/ru/magazine/archive/n4p1y2012/1119>
8. Морозов В.Е., Крапива А.В., Петров К.С., Петров А.В., Можаров М.С. Особенности развития и строительства объектов социальной инфраструктуры // *Инженерный Вестник Дона*. – 2020. – №1. – URL: <http://www.ivdon.ru/ru/magazine/archive/N1y2020/6247>
9. Зильберова И.Ю., Новоселова И.В., Никулина О.В. Совершенствование организационного поведения в системе менеджмента предпринимательских структур строительной отрасли России // *Инженерный Вестник Дона*. – 2018. – №1. – URL: <http://www.ivdon.ru/ru/magazine/archive/n1y2018/4732>
10. I. Zilberova, K. Petrov, M. Artsishevsky. Actual Problems of Management Quality Control of a Construction Company. IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, Volume 753, Chapter 3. 042020, doi: 10.1088/1757-899X/753/4/042020.