

## МАКРОРЕГИОН СИБИРЬ

УДК 338.48

DOI: 10.17223/19988648/46/5

**Н.Н. Даниленко, И.Ю. Калинина, О.А. Суранова**

### **РАЗРАБОТКА УНИВЕРСАЛЬНЫХ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ГОСТЕПРИИМСТВА (НА ПРИМЕРЕ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ)**

*Представлен вопрос о возможностях построения отношений взаимовыгодного сотрудничества как специфической формы конкуренции между коллективными и индивидуальными средствами размещения на рынке гостиничных услуг на основе соблюдения универсальных критериев гостеприимства. Уточнена современная трактовка термина «гостеприимство». Доказана возможность построения отношений взаимовыгодного сотрудничества в сфере гостеприимства в аспекте оценки исторических и институциональных предпосылок взаимосвязи между секторами средств размещения. Разработан перечень универсальных критериев оценки гостеприимства, предполагающих обеспечение безопасности туристов. На примере коллективных и индивидуальных средств размещения Иркутской области определена их практическая применимость.*

*Ключевые слова: рынок гостиничных услуг, средства размещения, универсальные критерии гостеприимства, Иркутская область.*

#### **Введение**

Состояние исследований проблемы гостеприимства свидетельствует о необходимости разработки вопроса универсальности критериев гостеприимства для целей сравнительного анализа деятельности коллективных и индивидуальных средств размещения на региональном рынке гостиничных услуг. Представляется, что это возможно и целесообразно на примере средств размещения Иркутской области, которая обладает значительным туристско-рекреационным потенциалом. Последнее характерно в целом для Сибирского федерального округа, на что, в частности, обращается особое внимание в работе М.А. Морозова и Н.В. Рубцовой [1]. Данное положение определяет возможности развития различных видов туризма, что предопределяется в числе прочего состоянием инфраструктуры (средства размещения). Иркутская область в настоящее время является одним из лидеров среди регионов Сибирского федерального округа по численности размещенных лиц в коллективных средствах размещения (далее – КСР). В то же время расширяется сектор индивидуальных средств размещения (далее – ИСР). В силу разных условий для развития КСР и ИСР между ними складываются специфические конкурентные отношения. Возникает проблема определения возможности и необходимости построения отноше-

ний взаимовыгодного сотрудничества КСР и ИСР на основе соблюдения критериев гостеприимства, соответствующих интересам гостей (туристов)<sup>1</sup> и обеспечению их безопасности, что способствует расширению туристских потоков.

**Методы исследования.** Концептуальной основой являются положения теории гостеприимства, экономики совместного потребления, биологического подхода к конкуренции. Используются общенаучные (наблюдение, сравнение, анализ, синтез, системный подход) и специальные методы исследования (контент-анализ отзывов гостей).

**Результаты:**

1. Уточнена трактовка термина «гостеприимство» с позиции современных потребностей туристов.

2. Определена возможность рассмотрения исторических и институциональных предпосылок взаимосвязи между секторами КСР и ИСР как условия построения отношений взаимовыгодного сотрудничества КСР и ИСР на основе соблюдения критериев гостеприимства.

3. Разработаны универсальные критерии оценки гостеприимства и на примере КСР и ИСР Иркутской области определена их практическая применимость.

3.1. Обоснована необходимость разработки универсальных критериев гостеприимства для построения отношений взаимовыгодного сотрудничества КСР и ИСР.

3.2. Доказана возможность разработки перечня универсальных критериев гостеприимства для оценки деятельности КСР и ИСР с целью построения отношений взаимовыгодного сотрудничества и уточнено их содержание.

3.3. Выявлена значимость критериев гостеприимства в отношении КСР и ИСР, представленных на гостиничные услуги Иркутской области с позиции оценки гостей на основе проведения контент-анализа отзывов, представленных на онлайн-платформах бронирования КСР и ИСР.

## Обсуждение

*1. Уточнение термина «гостеприимство» с позиции современных потребностей туристов.*

Гостеприимство рассматривается в контексте сферы гостиничных услуг. Некоторые трактовки термина «гостеприимство», имеющие отношение к выделенному авторами аспекту – ориентация на удовлетворение потребностей современных туристов, приведены в табл. 1.

Согласно представленным положениям «гостеприимство» не имеет однозначной трактовки. Для уточнения термина «гостеприимство» использован подход, разработанный Н.Н. Даниленко и О.А. Сурановой к трактовке

---

<sup>1</sup> В сфере гостиничных услуг потребители последних рассматриваются как гости в силу ориентации на их обслуживание в аспекте гостеприимства. В рамках данной статьи «гость» и «турист» трактуются как синонимы.

понятия «услуга по размещению и проживанию», поскольку данная услуга предполагает наличие гостеприимства. Услуга по размещению и проживанию, входящая в состав гостиничной услуги, имеет материальную и нематериальную составляющие [8].

Таблица 1. Трактовки термина «гостеприимство»

Трактовки	Свойства гостеприимства	Источник
«Гостеприимство – обслуживание, опирающееся на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям»	Щедрость Дружелюбие	[2]
«Гостеприимство – это секрет любого заботливого обслуживания. Забота, проявленная по отношению к гостю, способность чувствовать потребности клиента – неуловимые, но столь очевидные черты в поведении служащего»	Забота Способность чувствовать потребности гостя	[3]
«Гостеприимство – это сердечный и щедрый прием гостя»	Сердечность Щедрость	[4]
«Гостеприимство – важнейшее потребительское качество туристского продукта и туристских услуг, предоставляющее возможность клиенту убедиться в том, что ему рады, его уважают. В этом случае его обслуживание ведется по принципам «все для клиента», «клиент всегда прав». «Гостеприимство – качество характера и поведения человека, отличающегося радушием и хлебосольством, любящего принимать, угощать гостей»	Радушие Уважение  Радушие Хлебосольство Прием и угощение гостей	[5]
«Гостеприимство есть гармоничное сочетание производства туристских услуг, комфортности среды отдыха и любезного поведения обслуживающего персонала в целях удовлетворения потребностей гостей при гарантиях их безопасности, физического и психологического комфорта...»  «Гостеприимство – важнейшее потребительское свойство туристского продукта: умение дать почувствовать клиенту, что ему рады, с достоинством продемонстрировать ему уважение, оказывать любезность»	Комфортность среды отдыха Любезность Удовлетворение потребностей гостей Гарантия безопасности Физический комфорт Психологический комфорт Радушие Уважение Любезность	[6]
«Гостеприимство – это совокупность средств и методов, с помощью которых обеспечивается и достигается необходимый уровень комфорта»	Комфорт	[7]

Источник: составлено Н.Н. Даниленко, О.А. Сурановой.

В положениях табл. 1 акцент в трактовке термина «гостеприимство» сделан на нематериальной составляющей: щедрость, дружелюбие, забота, сердечность и др., присущие человеку [5], особая черта в поведении служащего/поведении обслуживающего персонала [3, 5]. Однако в трактовках

термина «гостеприимство» присутствует и материальная составляющая услуги по размещению и проживанию, связанная с комфортом: комфортность среды отдыха, физический комфорт [6], комфорт [7]. Некоторые трактовки понятия «комфорт» в аспекте материального и нематериального подходов представлены в табл. 2.

Таблица 2. Трактовки понятия «комфорт»

Трактовка понятия	Источник
Бытовые удобства, благоустроенность и уют жилищ, общественных учреждений, средств сообщения и др.	[9]
Комплекс максимально благоприятных для субъекта условий внешней и внутренней среды, включающий и факторы психологические. В состоянии К. отмечается отсутствие напряжения психических и физиологических функций организма.	[10]
Субъективное чувство и объективное состояние удовлетворенности человека условиями жизни, включая ее природные и социально-экономические показатели	[11]
Благоприятные внешние и внутренние условия среды обитания	[12]
Субъективное состояние в благоприятных внешних и внутренних условиях (ровное, спокойное настроение, отсутствие ощущения разлада с собой и с окружающим миром)	[12]
Идеал качества жизни дефицитарной личности, обеспеченность всем необходимым для беззаботного существования	[12]

Источник: составлено Н.Н. Даниленко, И.Ю. Калининой, О.А. Сурановой.

Помимо термина «комфорт», в рассмотренных работах используется термин «забота», содержание которого трактуется как «деятельность человека по добровольному содействию благу другого: оказание помощи и поддержки, создание благоприятных условий жизни, одарение теплом и любовью, соучастие в жизненных ситуациях и т.д.» [13]. Поскольку в трактовке термина «забота» акцент сделан на создании благоприятных условий жизни, то можно рассматривать «заботу» в контексте комфорта.

Таким образом, ряд исследований подтверждает возможность трактовки термина «гостеприимство» с использованием понятия «комфорт», поскольку последний содержит в себе как материальную, так и нематериальную составляющую. В соответствии с изложенным подходом гостеприимство трактуется нами как создание максимально комфортных условий пребывания в различных средствах размещения и проживания с учетом имеющихся у них возможностей и ограничений, в частности в аспекте имеющихся ограниченных ресурсов. Последнее положение представляется значимым, поскольку в настоящее время оно связывается с актуальным подходом к изучению социально-экономической эффективности туристской деятельности [14].

2. *Определение возможности рассмотрения исторических и институциональных предпосылок взаимосвязи между секторами КСР и ИСР как*

условия построения отношений взаимовыгодного сотрудничества КСР и ИСР на основе соблюдения критериев гостеприимства. Исторически появление КСР послужило результатом развития ИСР в силу расширения путешествий и торговых связей, что стимулировало оформление социального института гостеприимства, сначала в форме религиозного, а позже и торгового (коммерческого) гостеприимства [15].

Рост потока туристов приводит к появлению новых типов средств размещения, как коллективных, так и индивидуальных. Причем, в первую очередь в сферу гостиничных услуг вовлекаются ИСР, так как их извлечение из жилого сектора не требует значительных временных и финансовых затрат, что необходимо для КСР.

Состояние рынка гостиничных услуг Иркутской области характеризуется динамичным развитием секторов КСР и ИСР, что обусловлено положительной динамикой общего объема туристского потока (рис. 1).

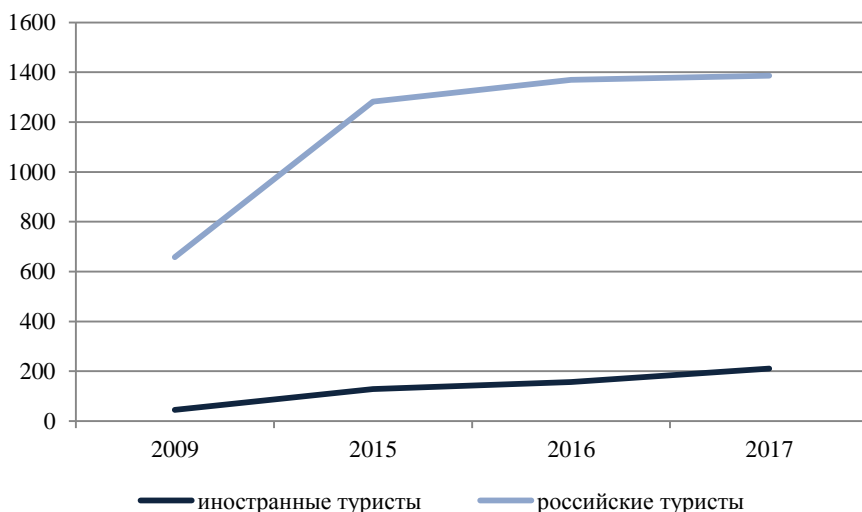


Рис. 1. Показатели туристского потока в Иркутскую область, 2009, 2015–2017 гг., тыс. чел. Составлено по [16]

Среди иностранных туристов имеются гости из европейских стран, США, а также из Республики Корея, Монголии, Японии и Китая. Разная ментальность и разные представления гостей о тех или иных элементах комфорта неизбежно влияют на культуру их обслуживания.

Наиболее востребованными дестинациями в Иркутской области являются территории, прилегающие к оз. Байкал, территории вдоль береговой линии Братского водохранилища, а также городов Иркутск и Ангарск (рис. 2).

Значительная концентрация средств размещения наблюдается в Ольхонском районе, в котором формируется тенденция их круглогодичного функционирования. Слюдянский район характеризуется высокой зимней загрузкой, обусловленной горнолыжным сезоном. Иркутский район в от-

дельных поселениях, таких как пгт. Листвянка и пгт. Большое Голоустное, имеет высокий поток организованных и самостоятельных туристов.



Рис. 2. Локации средств размещения на территории Иркутской области, по состоянию на 30.06.2018 г. Составлено Н.Н. Даниленко, О.А. Сурановой

Некоторые исследователи отмечают, что хотя природно-рекреационные ресурсы Иркутской области мало освоены, но они отличаются большим разнообразием, что позволяет характеризовать данную область в аспекте центра притяжения туристов со всего мира [17].

По официальным данным, в первом полугодии 2018 г. в Иркутской области функционировало 515 коллективных и иных средств размещения, в том числе 14 – классифицированных, из которых 6 прошли классификацию в первом полугодии 2018 г. Из 14 единиц КСР категорию «четыре звезды» получили 3, категорию «три звезды» – 5, категорию «две звезды» – 4, категорию «без звезд» – 2 гостиницы [16]. По неофициальным данным, количество КСР и ИСР значительно превышает официальные

данные. В частности, согласно данным доминирующей в РФ онлайн-платформы [www.booking.com](http://www.booking.com) [18] количество КСР и ИСР на конец первого полугодия 2018 г. составляло 700 ед. (табл. 3).

**Таблица 3. Состав средств размещения в Иркутской области (типы размещения), по состоянию на 30.06.2018 г., ед.**

Наименование локации	Всего	Количество средств размещения (по типам размещения)				
		Типы КСР			Типы ИСР	
		Отели	Хостелы	Прочие КСР*	Апартаменты	Гостевые дома**
г. Иркутск	378	80	49	3	224	22
г. Ангарск	49	8	1	1	38	1
Ольхонский район	95	25	1	14	3	52
Иркутский район	88	23	2	2	12	49
Слюдянский район	61	13	3	3	9	33
Прочие города Иркутской области	29	10	0	0	18	1
Итого	700	159	56	23	304	158

\* «Прочие КСР» – комплексы для отдыха, кемпинги, мотели, отели для свиданий, отели эконом-класса.

\*\*«Гостевые дома» – гостевые дома, фермерские дома, проживание в семье, загородные дома, виллы, шале, лоджи, дома для отпуска.

Источник: составлено Н.Н. Даниленко, О.А. Сурановой по данным [www.booking.com](http://www.booking.com) [18].

На всех рассматриваемых локациях ИСР представлены в виде апартаментов и гостевых домов, причем количество ИСР преобладает по сравнению с количеством КСР.

Однако онлайн-платформа [www.booking.com](http://www.booking.com) [18] дает далеко не полную картину состояния сектора ИСР на рынке гостиничных услуг Иркутской области, о чем свидетельствуют нижеприведенные данные (табл. 4).

**Таблица 4. Количество ИСР в Иркутской области, 2009, 2015–2017 гг., ед.**

Источник данных	2009	2015	2016	2017	2018
Федеральная служба государственной статистики	13	32	44	...	...
<a href="https://www.booking.com">https://www.booking.com</a>	...	...	518	372	462
<a href="https://www.sutochno.ru">https://www.sutochno.ru</a>	...	...	1 302	1 308	1 370
<a href="https://www.avito.ru">https://www.avito.ru</a>	...	...	815	974	1 824

Источник: составлено Н.Н. Даниленко, О.А. Суранова по данным [18–21].

Развитие различных форм туристических приключений в зависимости от основной цели путешествия [22] делает ИСР весьма привлекательными для туристов с позиции локации или получения полезности.

Анализ деятельности КСР и ИСР в виде формальных и неформальных объединений показал, что рынок гостиничных услуг Иркутской области начинает приобретать данную характеристику, которая соответствует историческому процессу развития деятельности средств размещения. Степень развитости формальных и неформальных объединений в отношении КСР и ИСР различна и определяется в числе прочего потребностями туристов.

На рынке гостиничных услуг Иркутской области присутствуют следующие формы сетевого взаимодействия КСР: отель «Ибис Иркутск Центр» (2017) является полноправным членом гостиничной цепи «Ибис», которая входит в гостиничную группу Ассог; отель «Марриотт Кортъярд Иркутск Сити Центр» (2012) работает по договору франшизы с компанией Marriott International. Оба отеля и еще 43 гостиницы г. Иркутска являются членами гостиничной ассоциации Best Eastern Hotels на основании договора с компанией «Академсервис». С появлением сетевых отелей уровень гостеприимства повысился. В настоящее время европейский (в частности, французский) и североамериканский подходы к оказанию гостиничных услуг реально присутствуют на рынке гостиничных услуг Иркутской области, так как брендовые отели обязаны соблюдать установленные корпоративные стандарты.

Другим примером установления отношений между крупным и малым предприятием является вступление гостиницы в гостиничную ассоциацию. Членами Российской гостиничной ассоциации являются 12 отелей Иркутской области. В работе Иркутского филиала Российской гостиничной ассоциации постоянно участвует от 30 до 40 средств размещения, главным образом КСР (отели, hostels) [23].

В Иркутской области действует Сибирская байкальская ассоциация туризма (далее – СБАТ) [24], в состав которой входит 14 средств размещения.

Кроме этого на территории Иркутской области осуществляют деятельность 3 крупные туристские управляющие компании:

- «Гранд Байкал», приоритетными направлениями деятельности которой являются туризм, гостиничный бизнес и услуги санаторно-курортного лечения [25]. Под управлением компании «Гранд Байкал» находится 9 КСР;

- «Байкальская Виза», приоритетными направлениями деятельности которой являются туризм, гостиничный и ресторанный бизнес [26]. Под управлением компании «Байкальская Виза» находится 5 КСР;

- «Истлэнд», приоритетными направлениями деятельности, которой являются формирование транспортной инфраструктуры и развитие массового туризма на Байкале [27]. Под управлением компании «Истлэнд» находится 4 КСР.

Формальные объединения ИСР в Иркутской области отсутствуют, но в мессенджере Viber функционируют 4 виртуальные профессиональные группы (сообщества) посуточной аренды жилья в г. Иркутске численностью 41, 71, 72, 168 участников. Состав групп координируется администраторами.

Основными целями создания данных профессиональных групп являются бронирование ИСР в случае полной загрузки объекта и ведение «черно-



го списка» неблагонадежных гостей (кражи, беспорядки, нарушение порядка). Контакты и взаимодействия в группах носят слабо организованный характер. Главными факторами интеграции являются потребность в профессиональной информации и принадлежность к одному типу профессиональной субкультуры, что делает такие коммуникации желательными и возможными [28].

Анализ соотношения цены и качества услуг размещения и проживания в секторах КСР и ИСР как отражение потребностей туристов показал, что состояние процесса гостеприимства в секторе ИСР в целом более привлекательно для туристов в силу ряда формальных и неформальных институций.

Общий уровень востребованности гостеприимства в экономическом аспекте можно оценить с позиции цен на услуги размещения и проживания, что представлено в табл. 5.

**Таблица 5. Цена услуг размещения и проживания в КСР и ИСР в Иркутской области по состоянию на 30.06.2018 г.**

Тип размещения	Цена, тыс. руб./сут.				
	0–3,80	3,80–7,60	7,60–11,00	11,00–15,00	Более 15,00
<i>Коллективные средства размещения, ед.</i>					
Отели	103	96	26	12	4
Хостелы	57	3	0	0	0
Прочие коллективные средства размещения	35	24	7	1	0
<i>Индивидуальные средства размещения, ед.</i>					
Апартаменты	271	22	7	0	1
Гостевые дома	110	65	19	7	11
<i>Все средства размещения, ед.</i>					
	576	210	59	20	16

*Источник:* составлено Н.Н. Даниленко, О.А. Сурановой по данным [www.booking.com](http://www.booking.com) [18].

Данные табл. 5 показывают, что ценовое предложение средств размещения может удовлетворить экономические интересы значительного числа туристов с различным бюджетом.

Так как наибольшее количество средств размещения сконцентрировано в г. Иркутске, то на его примере проведен анализ цен на услуги размещения и проживания в 2-местных стандартных гостиничных номерах (различных ценовых сегментов) и ИСР (квартирах с разным количеством комнат) (рис. 3).

Анализ показал, что относительно невысокие цены на услуги ИСР в сравнении с гостиничными номерами обусловлены низкими издержками функционирования ИСР, в силу чего формируется ценовое преимущество услуг ИСР по сравнению с услугами КСР.

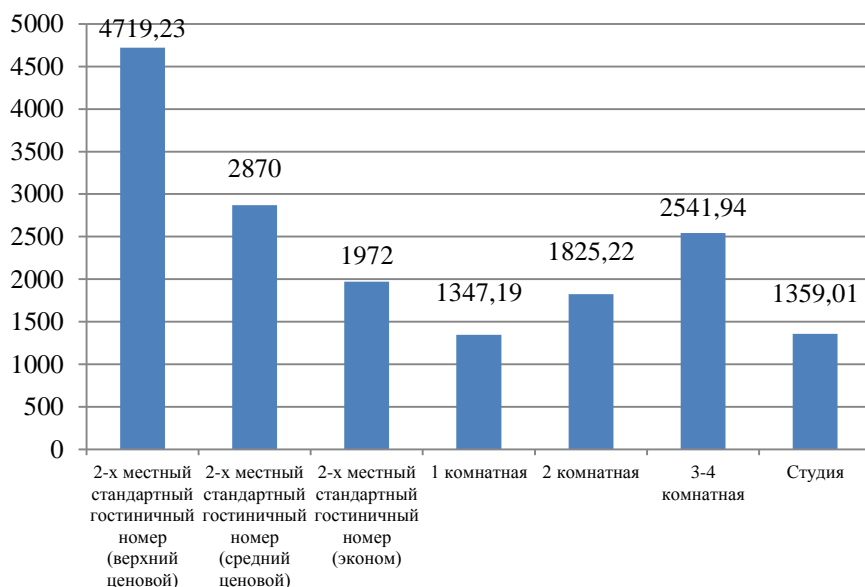


Рис. 3. Уровни средних цен на 2-местные стандартные гостиничные номера и услуги ИСР, предоставляемые в квартирах, руб./сутки, в г. Иркутске, по состоянию на 30.06.2018 г. Составлено Н.Н. Даниленко, О.А. Сурановой по данным [www.booking.com](http://www.booking.com) [18]

Следующей причиной, определяющей ценовую стратегию ИСР в аспекте конкуренции с КСР, выступают потребительские предпочтения гостей, которые, как правило, обусловлены тем, что гости оплачивают услуги за счет собственных средств. Потребительский спрос гостей на услуги размещения и проживания определяется не только ценовым фактором, но и площадью, а также расположением объекта ИСР (квартир). Предположение о наличии этих факторов сделано на основании того, что объекты с данным описанием присутствуют на онлайн-платформах. Однако исходной оценкой удовлетворенности гостей услугами средств размещения выступает соотношение «цена–качество». В табл. 6 представлено данное соотношение применительно к КСР и ИСР (по данным [www.booking.com](http://www.booking.com)) [18].

Таблица 6. Соотношение «цена–качество» в средствах размещения Иркутской области по состоянию на 30.06.2018 г.

Наименование локации	Соотношение «цена–качество», балл.	
	КСР	ИСР
г. Иркутск	8,08	8,84
г. Ангарск	8,23	8,82
Ольхонский район	7,65	8,44
Иркутский район	7,86	8,55
Слюдянский район	8,26	9,10
Прочие города Иркутской области	7,26	9,63

Источник: составлено Н.Н. Даниленко, О.А. Сурановой по данным [www.booking.com](http://www.booking.com) [18].

Анализ показал, что по основным локациям удовлетворенность гостей услугами средств размещения выше в ИСР.

Важное значение в аспекте конкуренции КСР и ИСР имеет создание условий для проживания людей с особыми потребностями, что является повышенным проявлением гостеприимства. Некоторые условия, отмеченные на онлайн-платформе [www.booking.com](http://www.booking.com) [18], наличие которых необходимо для принятия гостей с особыми потребностями, представлены в табл. 7.

**Таблица 7. Условия, обеспечивающие доступность средства размещения в Иркутской области для людей с особыми потребностями, по состоянию на 30.06.2018 г.**

Наименование условия	Количество, ед.	Доля, %
Помещение полностью находится на первом этаже	192	27,43
Душ с очень низким бортиком или без него	150	21,43
Для доступа к верхним этажам работает лифт	149	21,29
Полностью подходит для людей с ограниченными возможностями	51	7,29
Низкая раковина	33	4,71
Высокий туалет	29	4,14
Безбарьерная душевая	16	2,29
Ванна с поручнями	14	2,00
Туалет с поручнями	10	1,43
Стул для душа	7	1,00
Шнур/кнопка для вызова помощи в ванной	2	0,29

*Источник:* составлено Н.Н. Даниленко, И.Ю. Калининой, О.А. Сурановой по данным [www.booking.com](http://www.booking.com) [18].

Как показывают данные табл. 5, доступность средств размещения в настоящее время для людей с особыми потребностями сравнительно низкая, поэтому повышение доступности может явиться фактором конкурентоспособности средств размещения и проживания, поскольку численность соответствующих туристов возрастает. При решении вопросов гостеприимства в аспекте инклюзии возможно уточнение материальных составляющих критериев гостеприимства.

Деятельность в секторах КСР и ИСР предопределена рядом институтов, что отражается на конкурентных отношениях секторов и, как следствие, на состоянии гостеприимства. Институт гостеприимства, как и любой другой социальный институт, характеризуется наличием сводов норм поведения, кодексов, причем как формальных, так и неформальных. В РФ отношения, возникающие между предприятием сферы гостеприимства (в лице его сотрудников) и гостями, регулируются нормативно-правовыми актами разных уровней: Гражданским кодексом РФ, ФЗ «О защите прав потребителей»; отраслевыми нормативными актами («Правилами предоставления гостиничных услуг», «Правилами оказания услуг общественного питания»); внутренними нормативными актами предприятий гостеприимства («Правилами внутреннего распорядка», должностными инструкциями, правилами и стандартами обслуживания) [29–32]. Помимо правовых актов,

регулирование отношений осуществляется нормами общегражданского и профессионального этикета, корпоративной культурой и культурой обслуживания, принятыми на предприятии гостеприимства [33]. В мировой практике выработан ряд механизмов внедрения этических норм в деятельность организации [34], что может относиться к сфере гостиничных услуг, прежде всего в секторе КСР.

Особый интерес представляют так называемые «законы гостеприимства», т.е. исторически сложившиеся древние обычаи и священные традиции, связанные с особым поведением хозяев при приеме гостей, а также предписывающие строго определенную линию поведения в чужом доме [35], что непосредственно может относиться к участникам сектора ИСР и рассматриваться как «секретный» элемент гостеприимства. Однако данный элемент стал широко использоваться и объектами сектора КСР, причем в ряде случаев он выступает одной из характеристик их фирменного стиля.

Таким образом, имеющиеся институты и институции гостеприимства выступают реальными предпосылками построения отношений взаимовыгодного сотрудничества между секторами КСР и ИСР.

Разнообразные потребности туристов определяют возможности развития как сектора КСР, так и сектора ИСР, участники которых могут конкурировать между собой за привлечение туристов. Причем в ряде случаев потребности туристов могут быть удовлетворены только ИСР, осуществляющим коммутантное поведение [36]. Однако конкуренция является не единственным видом взаимоотношений участников рассматриваемых секторов, поскольку целесообразным может выступить «взаимовыгодное сотрудничество» [37].

Дифференциация потребностей современных туристов приводит к востребованности различных средств размещения, что предопределяет разработку вопроса об универсальных критериях гостеприимства в данных секторах, ориентированных на безопасность туристов на рынке гостиничных услуг. Представляется, что именно на основе данного подхода могут формироваться отношения взаимовыгодного сотрудничества.

*3. Разработка универсальных критериев оценки гостеприимства, определение их практической применимости на примере КСР и ИСР Иркутской области.*

*3.1. Обоснование необходимости разработки универсальных критериев гостеприимства для построения отношений взаимовыгодного сотрудничества КСР и ИСР.*

Обоснование базируется на разработках И.Д. Котлярова, посвященных сотрудничеству конкурентов. Согласно его подходу «...сотрудничество между компаниями, организованное в форме, не препятствующей конкуренции, позволило бы сэкономить ресурсы предприятий (которые в противном случае отвлекаются на чрезмерную конкуренцию) и улучшить качество обслуживания потребителя (очевидно, что несколько сотрудничающих компаний могут лучше удовлетворить запросы потребителя, чем одиночная компания, работающая обособленно)» [37]. Таким образом, при

сохранении соперничества в достижении частных целей появляются общие интересы в деятельности компаний (в данном случае – деятельности объектов секторов КСР и ИСР) (табл. 8).

**Таблица 8. Общие цели взаимодействия средств размещения, основанные на положениях И.Д. Котлярова**

Положения И.Д. Котлярова	Трактовка общих целей взаимодействия КСР и ИСР
Противодействие конкурентам из других отраслей, предлагающих на целевом рынке данной отрасли товары-субституты	Противодействие самодеятельному (неорганизованному, дикому) туризму путем предоставления более комфортных и безопасных условий размещения и проживания в КСР и ИСР
Создание единых стандартов обслуживания потребителей и контроль их соблюдения	Соответствующее повышение стандартов обслуживания как у КСР, так и ИСР формирует благоприятный бренд дестинации, что способствует увеличению потока туристов. Поэтому средства размещения данных секторов не «переманивают» гостей, а работают в общем направлении увеличения потока туристов, например туристов с особыми потребностями
Лоббирование интересов отрасли	Повышенный уровень гостеприимства на рынке гостиничных услуг, включающих КСР и ИСР, способствует привлечению институциональных, финансовых, человеческих и образовательных ресурсов, что расширяет мультипликативный социально-экономический эффект
Совместное обслуживание покупателей	Сохранение потока туристов в «пиковые» периоды путем предоставления качественных услуг размещения и проживания, обеспечивающих необходимый уровень гостеприимства
Ведение конкуренции добросовестными методами	Ведение конкуренции достойными методами, базирующимися на одинаковых подходах предоставления качественных услуг размещения и проживания

*Источник:* составлено Н.Н. Даниленко, О.А. Сурановой.

Кроме того, отмеченные положения должны быть связаны с обеспечением безопасности гостей на рынке гостиничных услуг.

*3.2. Определение возможности разработки перечня универсальных критериев гостеприимства для оценки деятельности КСР и ИСР с целью построения отношений взаимовыгодного сотрудничества и уточнено их содержание.*

В рамках достижения первого результата было доказано, что гостеприимство можно трактовать в аспекте обеспечения комфорта, что предопределяет подход к формированию универсальных критериев гостеприимства. Четырехкомпонентная концепция комфорта (в рамках концепции «комфорт в гостинице», разработанной Ж. Леви) складывается из следующих элементов: теплового комфорта, качества воздуха, технического комфорта, экономического комфорта [38]. Т.Г. Аносова, используя данный подход, предложила расширенную трактовку концепции «комфорт в гостинице»,

результатом которой является достижение экономического комфорта [38]. И.В. Зорин и В.А. Квартальнов в комплекс составляющих понятие «комфорт» включают следующие элементы: информационный, экономический, эстетический, бытовой, психологический [6].

Разработки данных авторов с учетом выделения Н.Н. Даниленко и О.А. Сурановой материальной и нематериальной составляющих услуги размещения и проживания позволили сформировать положения об основных характеристиках гостеприимства [8], что представлено на рис. 4.

Гостеприимство – создание максимально комфортных условий пребывания в различных средствах размещения и проживания с учетом имеющихся у них возможностей и ограничений, в частности в аспекте имеющихся ограниченных ресурсов

Гостеприимство <sup>1</sup>	Составляющие услуги размещения и проживания	
	Материальная составляющая (компонент)	Нематериальная составляющая (компонент)
Услуга предполагает получение определенного результата	Функциональный комфорт Эстетический комфорт Санитарно-гигиенический комфорт	Тепловой комфорт Качество воздуха Технический комфорт Экономический комфорт Световой комфорт Шумовой комфорт
Обслуживание предполагает определенный процесс для получения определенного результата		Информационный комфорт Психологический комфорт

Рис. 4. Характеристики гостеприимства в средствах размещения и проживания.  
Составлено Н.Н. Даниленко, О.А. Сурановой

На основе представленных характеристик гостеприимства в рамках КСР и ИСР были разработаны универсальные критерии гостеприимства и соответствующие им показатели как основание для построения отношений взаимовыгодного сотрудничества (табл. 9).

В рамках проведенного исследования акцент сделан на внутренних составляющих гостеприимства, хотя имеются исследования, в которых особое внимание уделяется изучению внешних составляющих, представленных окружением зданий и помещений, используемых для проживания [39, 40].

В ИСР особую роль в отношениях гостеприимства играет социально-психологический комфорт, что в определенной мере является их конкурентным преимуществом. Представляется, что в силу этого аспекты социально-психологического комфорта стали рассматриваться как стандарты обслуживания гостей в КСР [38, 41]. Описание показателей социально-психологического комфорта имеется в ряде работ, основные положения которых представлены в табл. 10.

<sup>1</sup> Гостеприимство рассматривается в совокупности понятий «услуга» и «обслуживание».

Таблица 9. Критерии гостеприимства и их показатели

Наименование критерия	Показатель
Функциональный комфорт	Месторасположение
	Планировка
	Площадь
	Комплектация
Эстетический комфорт	Внешний вид здания
	Интерьер
	Вид из окна
Санитарно-гигиенический комфорт	Чистота
	Условия уборки и удаления мусора
	Качество воды
	Исправность сантехнических систем
Тепловой комфорт	Температура
	Влажность
	Скорость воздуха
Качество воздуха	Состав и условия воздухообмена
Технический комфорт	Исправность и согласованные действия всех технических средств
Экономический комфорт	Ценовая доступность
Световой комфорт	Естественное освещение
	Искусственное освещение
Шумовой комфорт	Звукоизоляция
Информационный комфорт	Достоверность информации
	Доступность информации
	Полнота информации
Социально-психологический комфорт	Радушие
	Щедрость
	Дружелюбие
	Уважение
	Забота
	Любезность

Источник: составлено Н.Н. Даниленко, О.А. Сурановой.

Таблица 10. Описание социально-психологического комфорта как нематериальной составляющей услуги размещения и проживания

Показатель	Описание показателя	Источник
Радушие	Сердечное отношение в сочетании с гостеприимством, с готовностью помочь, оказать услугу, приветливость, хлебосольство, радушный прием	[42]
Щедрость	Отсутствие скупости, материальное пожертвование, благотворение, оказание помощи; великодушие, душевная щедрость, желание бескорыстно делиться идеями, с радостью передавать другим свои творческие, научные и другие достижения	[42]
Дружелюбие	Положительное нравственное качество личности, выражающее искреннее отношение к людям, чистые чувства, стремление к мирному доброму сосуществованию, к мирному спокойному решению возникающих конфликтов	[13]

Показатель	Описание показателя	Источник
Уважение	Чувство, основанное на признании чьих-либо достоинств, заслуг; почтение – глубокое уважение, обычно к лицу, старшему по возрасту, по положению, знаниям; пиетет – высшая степень уважения, почтения	[42]
Забота	Деятельность человека по добровольному содействию благому другому: оказание помощи и поддержки, создание благоприятных условий жизни, одарение теплом и любовью, соучастие в жизненных ситуациях и т.д.	[13]
Любезность	Предупредительный по отношению к другим, учтивый	[43]

Источник: составлено Н.Н. Даниленко, О.А. Сурановой.

Особую роль в обеспечении гостеприимства играет установка на безопасность туристов, обеспечивающаяся как материальной составляющей объекта размещения и проживания, так и нематериальной составляющей, выступающей в виде информационной и психологической безопасности.

В настоящее время особую значимость в сфере гостиничных услуг приобретает установка на информационную безопасность, что позволяет рассматривать средства размещения как источники формирования внутренних факторов обеспечения информационной безопасности. Например, в работе А.В. Шободоевой отмечено, что «информационная безопасность – сложное системное, многоуровневое явление, на состояние и перспективы развития которого оказывают прямое воздействие внешние и внутренние факторы» [44].

Безопасность, рассматриваемая нами как сквозной критерий гостеприимства (рис. 5) в той или иной степени присутствует во всех показателях, характеризующих критерии гостеприимства.

*Трактовка критерия «безопасность» применительно к КСР и ИСР.* Понятие «опасность» в туризме определено ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» [45], в соответствии с которым структура понятия «опасность» представлена в табл. 11. То есть безопасность трактуется нами как «отсутствие опасности».

В работе «Гостиничный менеджмент» [46] безопасность рассматривалась как совокупность определенных видов: пожарная безопасность, контроль доступа, сохранность имущества и финансов, информационная безопасность, что отражено в отмеченном выше ГОСТ [45].

С учетом изложенного безопасность в средствах размещения и проживания может быть представлена как совокупность основных видов безопасности (рис. 6).

Анализ нормативно-правовых документов подтвердил значимость обеспечения безопасности в средствах размещения и проживания и его роль как сквозного критерия оценки гостеприимства (табл. 12).

Таким образом, доказано, что имеется информационная и институциональная возможность разработки перечня универсальных критериев гостеприимства для оценки деятельности КСР и ИСР с целью построения отношений взаимовыгодного сотрудничества.





Рис. 5. Безопасность как сквозной критерий гостеприимства.  
Составлено Н.Н. Даниленко, О.А. Сурановой

Таблица 11. Структура понятия «опасность»

Понятие	Содержание понятия
Травмоопасность	Состояние, характеризующееся повышенным риском получения туристом травм
Пожароопасность	Опасность, представляющая собой риск возгорания
Гидрометеорологическая опасность	Опасность, обусловленная атмосферными, сезонными, погодными, климатическими и географическими факторами, а также атмосферными явлениями, не присущими региону обычного пребывания туристов
Биологическая опасность	Опасность, возникающая при воздействии на туриста болезнетворных микробов, бактерий, вирусов, при контакте с ядовитыми растениями и животными и употреблении некачественных продуктов питания
Экологическая опасность	Опасность, возникающая при отклонении от допустимых значений параметров, характеризующих состояние природной среды, в которой находятся туристы (химический состав воздуха, воды, почвы и т.д.)
Токсикологическая опасность	Опасность, возникающая при высоком содержании в воздухе, воде и окружающей туристов среде химических веществ, вредных для здоровья, нарушении правил проведения дезинфекции и дератизации в местах пребывания туристов
Радиоактивная опасность	Опасность, возникающая при радиоактивном заражении мест пребывания туристов
Криминогенная опасность	Опасность, связанная с посягательствами на жизнь, здоровье и имущество туристов, возникающая при антиобщественных проявлениях, правовых нарушениях, нарушениях общественного порядка
Военно-политическая опасность	Опасность, возникающая в момент угрозы или ведения военных действий в туристском регионе, включающая террористические и экстремистские действия

Понятие	Содержание понятия
Психофизиологическая опасность	Опасность, возникающая при физических и нервно-психических перегрузках туристов во время путешествия или в процессе оказания туристских услуг

Источник: составлено Н.Н. Даниленко, О.А. Сурановой.



Рис. 6. Совокупность основных видов безопасности в средствах размещения и проживания. Составлено Н.Н. Даниленко, О.А. Сурановой

Таблица 12. Виды безопасности в средствах размещения и проживания, представленные в нормативно-правовых документах, регулирующих деятельность КСР и ИСР, соотношенные с критериями гостеприимства

Виды безопасности	Критерии гостеприимства	Нормативно-правовое регулирование	
		КСР	ИСР
Безопасность зданий и сооружений	Функциональный комфорт	Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ [47]	Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ [4]
	Световой комфорт	СП 30.13330.2016 [48]	СП 30.13330.2016 [48]
	Шумовой комфорт	СП 60.13330.2012 [49]	СП 60.13330.2012 [49]
	Тепловой комфорт	СП 52.13330.2016 [50]	СП 52.13330.2016 [50]
	Качество воздуха	СП 51.13330.2011 [51]	СП 51.13330.2011 [51]
	Качество воды	СанПиН 2.2.1/2.2.1.1076-01 [52]	СанПиН 2.2.1/2.2.1.1076-01 [52]
	Технический комфорт	СанПиН 2.1.6.1032-01 [53]	СанПиН 2.1.6.1032-01 [53]
		СанПиН 2.1.4.1074-01 [54]	СанПиН 2.1.4.1074-01 [54]
		Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014 № 1215 [55]	СанПиН 2.1.4.1074-01 [54]
		ГОСТ Р 51185-2014 [56]	ГОСТ Р 51185-2014 [56]
			ГОСТ 55817-2013 [57]
			ГОСТ Р 56641-2015 [58]

Виды безопасности	Критерии госте-приимства	Нормативно-правовое регулирование	
		КСР	ИСР
Санитарно-эпидемиологическая безопасность	Санитарно-гигиенический комфорт	СанПиН 2.1.2.2645-10 [59] ГОСТ Р 51185-2014 [56]	СанПиН 2.1.2.2645-10 [59] ГОСТ 55817-2013 [57] ГОСТ Р 56641-2015 [58]
Контроль доступа	Санитарно-гигиенический комфорт Экономический комфорт Информационный комфорт Социально-психологический комфорт Технический комфорт	Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 [31]	
Пожарная безопасность	Социально-психологический комфорт Экономический комфорт Технический комфорт	Федеральные законы от 30.12.2009 № 384-ФЗ [60]; от 22.07.2008 г. № 123-ФЗ [47]; от 21.12.1994 № 69-ФЗ [61] Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 [62]	ГОСТ 55817-2013 [57] ГОСТ Р 56641-2015 [58]
Антитеррористическая безопасность	Социально-психологический комфорт Санитарно-гигиенический комфорт Экономический комфорт Информационный комфорт Технический комфорт	Постановление Правительства РФ от 14.04.2017 № 447 [63]	
Сохранность имущества и финансов	Социально-психологический комфорт Экономический комфорт	Гражданский кодекс РФ от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ [29] Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 [31]	
Информационная безопасность	Информационный комфорт Социально-психологический комфорт	Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 [30] Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ [64] Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 [31] ГОСТ 32612-2014 [65]	Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 [30] ГОСТ 32612-2014 [65]

Виды безопасности	Критерии гостеприимства	Нормативно-правовое регулирование	
		КСР	ИСР
Культурно-этическая безопасность	Информационный комфорт Социально-психологический комфорт Эстетический комфорт	Формальные стандарты внутрикорпоративного поведения	Неформальные стандарты и правила поведения

Источник: составлено Н.Н. Даниленко, И.Ю. Калининой, О.А. Сурановой.

3.3. *Выявление значимости критериев гостеприимства в отношении КСР и ИСР, представленных на рынке гостиничных услуг Иркутской области, с позиции оценки гостей на основе проведения контент-анализа отзывов, размещенных на онлайн-платформах бронирования КСР и ИСР.*

**Результаты контент-анализа отзывов гостей о размещении и проживании в КСР.** На онлайн-платформе [www.booking.com](http://www.booking.com) [18] по состоянию на 30.06.2018 г. в Иркутской области зарегистрировано 238 КСР. Методом случайной выборки было отобрано 30 КРС, расположенных в г. Иркутске, пгт. Листвянке и Слюдянском районе, в том числе:

– г. Иркутск: гостиница «Академическая», гостиничный комплекс «Русь», отель Marx-hotel, отель «Матрешка», гостиница «Воздушная гавань», отель «Атлас», отель «Солнце», отель «Виктория», отель «Яковлев», гостиница «АэроОтель»;

– пгт. Листвянка: гостиничный комплекс «Легенда Байкала», гостиничный комплекс «Эдем», гостиничный комплекс «Эрси», загородный отель «Байкал», хостел «Белка», гостиница «Прибайкальская», кемпинг «Русское Подворье», база отдыха «Фактория», отель «Маяк», гостиница «Даурия»;

– Слюдянский район: гостиница «Куршавель», отель Delight, база отдыха «Вепское поместье», гостиничный комплекс «Байкальский рай», гостиничный комплекс «Пик Черского», отель «Гранд Байкал», отель «Турист», парк-отель «Белый Соболь», парк-отель «Хамар Дабан», хостел «Белка».

Методом случайной выборки для анализа было отобрано 300 отзывов по перечисленным выше КСР. Из каждого отзыва отбирались характеристики, данные зданию, помещению и его состоянию и (или) персоналу КСР. Обобщенные результаты представлены в табл. 13.

В отобранных отзывах имеются положительные оценки материальной составляющей 430 упоминаний (143%) и 163 упоминания (54%) о нематериальной составляющей услуги размещения и проживания. Характеристики материальной составляющей представлены следующими показателями:

- функциональный комфорт: удобное месторасположение, удобная организация пространства, (оборудование кухни, комплектация);
- санитарно-эпидемиологический комфорт: чистота;
- эстетический комфорт: вид из окна, оригинальный дизайн;
- тепловой комфорт: тепло.

**Таблица 13. Характеристики КСР в аспекте материальной и нематериальной составляющих по состоянию на 30.06.2018 г.**

Материальная составляющая (характеристика здания, помещения и его состояния)	Количество упоминаний в отзывах, ед.	Нематериальная составляющая (характеристика персонала)	Количество упоминаний в отзывах, ед.
Месторасположение (удобное): близко к остановкам, близко к достопримечательностям, близко к магазину (супермаркету)	108	Приветливый	28
Чисто	101	Добрый	22
Уютно	51	Хороший	20
Месторасположение (тихо, вдали от центра, вдали от дороги)	45	Отзывчивый	16
Вид из окна	44	Уровень коммуникации (быстрая связь, быстрые и полные ответы)	12
Приятная обстановка, атмосфера	14	Оказание помощи, поддержка, полезные советы, конструктивные замечания (встреча в аэропорту, вызов такси, организация экскурсий на Байкал, организация экскурсии по городу и др.)	10
Комфортно	14	Готовность помочь	9
Тепло	13	Вежливый	8
Оригинальный дизайн	12	Дружелюбный	8
Отсутствие опасности для детей	9	Гостеприимный	8
Оборудованная кухня	7	Внимательный	8
Удобная организация пространства	6	Радужный	5
Комплектация	4	Приятный	4
Аккуратно	2	Профессиональный/компетентный	2
		Любезный	2
		Знание языков	1
<i>Итого упоминаний</i>	<i>430</i>	<i>Итого упоминаний</i>	<i>163</i>

*Источник:* составлено И.Ю. Калининой.

Характеристики нематериальной составляющей представлены следующими показателями:

– информационный комфорт: оказание помощи, поддержка, полезные советы, конструктивные замечания (встреча в аэропорту, вызов такси, организация экскурсий на Байкал, организация экскурсий по городу и др.);

– социально-психологический комфорт: приветливый, добрый, хороший персонал.

Среди специфических черт гостеприимства на рынке гостиничных услуг Иркутской области была отмечена комфортная температура в КСР.

**Результаты контент-анализа отзывов гостей о размещении и проживании в ИСР.** На онлайн-платформе [www.airbnb.ru](http://www.airbnb.ru) [66] по состоянию на 30.06.2018 г. в Иркутской области зарегистрировано 316 ИСР, из которых 46 имеют статус «Суперхозяин» (гостеприимный хозяин). Для анализа методом случайной выборки было отобрано 1 000 отзывов относительно ИСР, имеющих статус «Суперхозяин». Из каждого отзыва отбирались характеристики здания, помещения и его состояния, а также характеристики хозяина и членов его семьи. Обобщенные результаты представлены в табл. 14.

**Таблица 14. Характеристики ИСР в аспекте материальной и нематериальной составляющих по состоянию на 30.06.2018 г.**

Материальная составляющая (характеристика здания, помещения и его состояния)	Количество упоминаний в отзывах, ед.	Нематериальная составляющая (характеристика хозяина и членов его семьи)	Количество упоминаний в отзывах, ед.
Месторасположение (удобное): близко к остановкам, близко к достопримечательностям, близко к магазину (супермаркету)	254	Оказание помощи, поддержка, полезные советы, конструктивные замечания (встреча в аэропорту, вызов такси, организация экскурсий на Байкал, организация экскурсий по городу и др.)	228
Чисто	126	Коммуникации с хозяином (быстрая связь, быстрые и полные ответы)	129
Комплектация	94	Знание языков (английский, французский, китайский)	59
Комфортно	86	Добрый, доброжелательный	54
Уютно	85	Дружелюбный	49
Оригинальный дизайн (деревянный дом, историческая постройка, внутреннее убранство: мебель, изготовленная хозяевами, сувениры, фотографии и др.)	81	Интересный, приятный в общении	46
Удобная организация пространства	74	Хороший, замечательный, чудесный, милый, отличный	43
Вид из окна	65	Любезный, предупредительный	42
Оборудование кухни	59	Внимательный, заботливый, услужливый, отзывчивый	41
Тепло	52	Оперативное решение вопросов	38
Просторно, свободно	43	Владеющий информацией	36
Кровать, постельное белье	42	Увлеченный, с энтузиазмом	36

Материальная составляющая (характеристика здания, помещения и его состояния)	Количество упоминаний в отзывах, ед.	Нематериальная составляющая (характеристика хозяина и членов его семьи)	Количество упоминаний в отзывах, ед.
Парковка	35	Гостеприимный, радушный	34
Месторасположение (тихо, вдали от центра, вдали от дороги)	27	Симпатичный, красивый	32
Освещение, светлое помещение	24	Ответственный	28
Аккуратно	22	Вежливый	19
Бутилированная вода	9	Скромный	6
Раздельный сбор мусора	8		
Отсутствие опасностей для детей	6		
<i>Итого упоминаний</i>	<i>1192</i>	<i>Итого упоминаний</i>	<i>920</i>

*Источник:* составлено Н.Н. Даниленко, О.А. Сурановой.

В отобранных отзывах имеются положительные оценки материальной составляющей – 1 192 упоминания (120%) и 634 упоминания (63,4%) о нематериальной составляющей услуги размещения и проживания. Характеристики материальной составляющей представлены следующими показателями:

- функциональный комфорт: удобное месторасположение, удобная организация пространства, (оборудование кухни, комплектация);
- санитарно-эпидемиологический комфорт: чистота;
- эстетический комфорт: оригинальный дизайн (деревянный дом, историческая постройка, внутреннее убранство: мебель, изготовленная хозяевами, сувениры, фотографии и др.);
- тепловой комфорт: тепло;
- световой комфорт: светлое помещение.

Характеристики нематериальной составляющей представлены следующими показателями:

- информационный комфорт: оказание помощи гостям, оказание поддержки (полезные советы, конструктивные замечания), знание языков хозяином и членами его семьи;
- социально-психологический комфорт: хороший хозяин, дружелюбный и др.

Среди специфических черт гостеприимства на рынке гостиничных услуг Иркутской области были отмечены: комфортная температура в ИСР (тепло), знание хозяевами иностранных языков, особенно азиатских (китайский, корейский).

Анализ отзывов показал, что имеется определенное расхождение в аспекте материальной и нематериальной составляющих между КРС и ИСР. В частности, КРС располагают большими конкурентными преимуществами в части материальной составляющей (характеристика здания, помеще-

ния и его состояния), а ИСР «лидируют» по нематериальной составляющей (характеристика хозяина и членов его семьи). Поэтому если собственники и (или) управляющие компании не могут (не считают целесообразным) осуществлять инвестиции в материальную составляющую объектов ИСР, то это положение можно компенсировать нематериальной составляющей, которая исходит не от установленных стандартов, а от личных качеств хозяина и членов его семьи и (или) представителей управляющей компании.

КСР с целью повышения конкурентоспособности в отношениях с ИСР целесообразно уточнять стандарты обслуживания (требуются как поиск и отбор соответствующих сотрудников, обладающих необходимыми человеческими качествами, так и затраты на реализацию стандартов обслуживания).

**Выводы.** Решение вопроса о разработке универсальных критериев оценки гостеприимства осуществлялось по таким трем направлениям, как анализ литературных источников, анализ нормативно-правовых документов, контент-анализ отзывов гостей. Сопоставление результатов данных направлений представлено в табл. 15.

Как видно из данных табл. 15, в нормативно-правовых документах не представлены положения об эстетическом и социально-психологическом комфорте, которые присутствуют как в литературных источниках, так и являются значимыми для гостей. В силу этого данные критерии включаются нами в перечень универсальных критериев. Данный перечень содержит 12 позиций, среди которых выделена безопасность как сквозной критерий.

Поскольку имеются определенные расхождения в гостеприимстве между КСР и ИСР в материальном и нематериальном аспектах с позиции удовлетворения потребностей туристов, то целесообразно не «бороться» с ними, а воспринимать как данность при построении отношений взаимовыгодного сотрудничества в рамках соблюдения универсальных критериев гостеприимства.

Таким образом, соблюдение универсальных критериев гостеприимства на рынке гостиничных услуг Иркутской области может стать составляющей бренда региона. Реализация мероприятий взаимовыгодного сотрудничества между КСР и ИСР на основании соблюдения критериев гостеприимства, прежде всего безопасности, позволит обеспечить рост потока туристов в исследованный регион.

*Таблица 15. Сопоставление критериев гостеприимства по направлениям анализа*

Критерий	Литературный источник	Нормативно-правовые документы		Контент-анализ отзывов гостей	
		КСР	ИСР	КСР	ИСР
Функциональный комфорт	+	+	+	+	+
Эстетический комфорт	+	—	—	+	+
Санитарно-гигиенический комфорт	+	+	+	+	+
Тепловой комфорт	+	+	+	+	+
Качество воздуха	+	+	+	+	+
Технический комфорт	+	+	+	+	+



Экономический комфорт	+	+	+	+	+
Световой комфорт	+	+	+	+	+
Шумовой комфорт	+	+	+	+	+
Информационный комфорт	+	+	+	+	+
Социально-психологический комфорт	+	–	–	+	+
Безопасность	+	+	+	+	+

*Примечание.* «+» наличие, «–» – отсутствие соответствующего положения. Составлено Н.Н. Даниленко, О.А. Сурановой.

Определение возможных направлений деятельности КСР и ИСР на рынке гостиничных услуг Иркутской области с целью построения отношений взаимовыгодного сотрудничества КСР и ИСР с позиции соблюдения универсальных критериев гостеприимства предопределяет тематику будущих исследований.

### Литература

1. Морозов М.А., Рубцова Н.В. Роль туризма в устойчивом социально-экономическом развитии регионов Сибирского федерального округа // Региональная экономика: теория и практика. 2016. № 8 (431). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-turizma-v-ustoychivom-sotsialno-ekonomicheskom-razvitii-regionov-sibirskogo-federalnogo-okruga> (дата обращения: 08.11.2018).
2. Webster N. American Dictionary of the English Language. New York Published by S. Converse.
3. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. М. : Аспект Пресс, 1995. 382 с.
4. Уокер Дж.Р. Управление гостеприимством. М. : Юнити-Дана, 2006.
5. Аванесова Г.А., Воронкова Л.П., Маслов В.И., Фролов А.И. Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник. М. : Аспект Пресс, 2002.
6. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма : справочник / Рос. междунар. академия туризма. М. : Финансы и статистика, 2003. 364 с.
7. Ефимова О.П., Ефимова Н.А., Кабушкин Н.И. Экономика гостиниц и ресторанов : учеб. пособие. М. : Новое знание, 2004. 392 с.
8. Даниленко Н.Н., Суранова О.А. Услуги индивидуальных средств размещения как объект исследования // Бизнес. Образование. Право. 2018. № 2 (43). С. 31–37. DOI: 10.25683/VOLBI.2018.43.238.
9. Большой энциклопедический словарь / ред. А.М. Прохоров. 2-е изд., перераб. и доп. М. : Большая российская энциклопедия, 2000. 1456 с.
10. Блейхер В.М., Крук И.В. Толковый словарь психиатрических терминов. Воронеж : НПО «МОДЭК», 1995. 640 с.
11. Вайнер Э.Н., Кастюнин С.А. Краткий энциклопедический словарь: Адаптивная физическая культура. 2-е изд., стер. М. : Флинта, 2012. 144 с.
12. Жмуров В.А. Большая энциклопедия по психиатрии. 2-е изд. М., 2012.
13. Безрукова В.С. Основы духовной культуры (энциклопедический словарь педагога). Екатеринбург, 2000. 937 с.
14. Морозов М.А., Рубцова Н.В. Социально-экономическая эффективность туристской деятельности: современные подходы к исследованию // Baikal Research Journal. 2016. № 2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-ekonomicheskaya-effektivnost-turistskoy-deyatelnosti-sovremennye-podhody-k-issledovaniyu> (дата обращения: 08.11.2018).
15. Заякин С.В. Институциональный анализ индустрии гостеприимства // РОС-2012. URL: <http://www.read.in.ua/book250130/> (дата обращения: 27.07.2018).

16. *Отчеты* о деятельности агентства по туризму Иркутской области, 2009, 2015-2017 гг. URL: <http://irkobl.ru/sites/tour/report/> (дата обращения: 29.08.2018).
17. *Солодков М.В., Борисова А.О.* Конкурентоспособность Иркутской области на мировом рынке туристских услуг // Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. Серия «Гуманитарные и общественные науки». 2016. № 3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/konkurentosposobnost-irkutskoy-oblasti-na-mirovom-rynke-turistskih-uslug> (дата обращения: 08.11.2018).
18. *Онлайн-система* бронирования. URL: <https://www.booking.com> (дата обращения: 29.08.2018).
19. *Территориальный орган* федеральной службы государственной статистики по Иркутской области. URL: <http://www.irkutskstat.gks.ru> (дата обращения: 29.08.2018).
20. *Посуточная аренда* жилья. URL: <https://www.sutochno.ru> (дата обращения: 29.08.2018).
21. *Доска объявлений* от частных лиц и компаний Авито. URL: <http://www.avito.ru> (дата обращения: 29.08.2018).
22. *ГОСТ Р 53522-2009* Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения [Текст]. Введ. 2010-07-01. М. : Стандартинформ, 2010.
23. *Российская гостиничная ассоциация*. URL: <https://rha.ru/ob-assotsiatsii/chleny-assotsiatsii> (дата обращения: 29.08.2018).
24. *Сибирская байкальская ассоциация* туризма. URL: <http://www.sbat.info> (дата обращения: 18.09.2018).
25. *Туристическая компания* «Гранд Байкал». URL: <http://www.grandbaikal.ru> (дата обращения: 29.08.2018).
26. *Ассоциация* «Байкальская виза». URL: <http://www.baikal-visa.ru> (дата обращения: 29.08.2018).
27. *Группа компаний* «Истлэнд». URL: <https://www.eastland.pro> (дата обращения: 29.08.2018).
28. *Кораблева Г.Б.* Институциональные основы формирования профессиональных общностей // Вестник ЮУрГУ. Серия «Социально-гуманитарные науки». 2006. № 2 (57). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/institutsionalnye-osnovy-formirovaniya-professionalnyh-obschnostey> (дата обращения: 29.09.2018).
29. *Гражданский кодекс* РФ от 26 января 1996 года № 14-ФЗ URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_9027/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/) (дата обращения: 29.08.2018).
30. *Федеральный закон* от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) (дата обращения: 29.08.2018).
31. *Постановление* Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_187292/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/) (дата обращения: 29.08.2018).
32. *Постановление* Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_15559/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_15559/) (дата обращения: 29.08.2018).
33. *Заякин С.В.* Трансформация роли и места социокультурного феномена гостеприимства в современном обществе // Новые голоса в науке: идеи и проекты-2012 : сборник материалов VII конкурса научно-практических работ студентов и аспирантов. Екатеринбург : Гуманитарный ун-т, 2012. 192 с.
34. *Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К.* Этика бизнеса : учеб. пособие. М., 2000.
35. *Законы гостеприимства*. URL: <http://ru.gameofthrones.wikia.com/wiki/> (дата обращения 28.09.2018).
36. *Даниленко Н.Н., Суранова О.А.* Роль и место индивидуальных средств размещения на региональном рынке гостиничных услуг // Активизация интеллектуального и ресурсного потенциала регионов: материалы 4-й Всероссийской научно-практической конференции : в 2 ч. / под науч. ред. Н.Н. Даниленко, О.Н. Басовой. 2018. С. 445–454. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36259095> (дата обращения: 01.11.2018).

37. *Котляров И.Д.* Маркетинг конкурентов и связи с конкурентами: сотрудничество как путь к рыночному успеху // Территория новых возможностей. 2010. № 4 (8). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/marketing-konkurentov-i-svyazi-s-konkurentami-sotrudnichestvo-kak-put-k-rynochnomu-uspehu> (дата обращения: 29.08.2018).
38. *Аносова Т.Г., Танчев Ж.* Технологии комфорта : учеб. пособие / М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2016.
39. *Чепелева К.В., Саенко И.А.* Параметры классификации объектов жилой недвижимости: методологический и региональный аспект // Урбанистика. 2017. № 3. С. 24–43. DOI: 10.7256/2310-8673.2017.3.23757. URL: [http://e-notabene.ru/urb/article\\_23757.html](http://e-notabene.ru/urb/article_23757.html)
40. *Бедин Б.М., Гусак А.С.* Факторы, влияющие на ценовую динамику рынка недвижимости // Известия БГУ. 2017. № 2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/faktory-vliyayushchie-na-tsenovuyu-dinamiku-rynka-nedvizhimosti> (дата обращения: 08.11.2018).
41. *Балашова Е.А.* Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. М. : Вершина, 2007. 208 с.
42. *Краткий словарь нравственных понятий.* URL: <https://azbyka.ru/deti/1/pravoslavnaaya-pedagogika/uchebny-e-posobiya> (дата обращения: 29.08.2018).
43. *Ушаков Д.Н.* Толковый словарь русского языка. М. : Альта-Принт, 2005.
44. *Шободоева А.В.* Развитие понятия «Информационная безопасность» в научно-правовом поле России // Известия БГУ. 2017. № 1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-ponyatiya-informatsionnaya-bezopasnost-v-nauchno-pravovom-pole-rossii> (дата обращения: 08.11.2018).
45. *ГОСТ 32611-2014* Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. Введ. 2016-01-01. М. : Стандартинформ, 2014.
46. *Иванов В.В., Волов А.Б.* Гостиничный менеджмент. М. : ИНФРА-М, 2007. 384 с. (Национальные проекты).
47. *Федеральный закон от 22.07.2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».* URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_78699/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_78699/) (дата обращения: 29.08.2018).
48. *СП 30.13330.2016* Внутренний водопровод и канализация зданий. Актуализированная редакция СНиП 2.04.01-85\*. Введ. 2017-06-17. М. : Стандартинформ, 2017.
49. *СП 60.13330.2012* Отопление, вентиляция и кондиционирование. Актуализированная редакция СНиП 41-01-2003. Введ. 2013-01-01. М. : Минрегион России, 2012.
50. *СП 52.13330.2016* Естественное и искусственное освещение. Актуализированная редакция СНиП 23-05-95\*. Введ. 2017-05-08. М. : Стандартинформ, 2017.
51. *СП 51.13330.2011* Защита от шума. Актуализированная редакция СНиП 23-03-2003 (с Изменением N 1). Введ. 2011-05-20. М. : ОАО «ЦПП», 2010.
52. *СанПиН 2.2.1/2.1.1.1076-01* Гигиенические требования к инсоляции и солнцезащите помещений жилых и общественных зданий и территорий. Введ. 2002-02-01.
53. *СанПиН 2.1.6.1032-01* Гигиенические требования к обеспечению качества атмосферного воздуха населенных мест. Введ. 2001-01-01.
54. *СанПиН 2.1.4.1074-01* Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества. Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения. Введ. 2002-01-01.
55. *Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014 №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».* URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_122445/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122445/) (дата обращения: 29.08.2018).
56. *ГОСТ Р 51185-2014* Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Введ. 2016-01-01. М. : Стандартинформ, 2015.
57. *ГОСТ 55817-2013* Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения. Введ. 2015-09-01. М. : Стандартинформ, 2014.

58. ГОСТ Р 56641-2015 Услуги малых средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования. Введ. 2016-07-01. М. : Стандартинформ, 2016.

59. СанПиН 2.1.2.2645-10 Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях [Текст]. Введ. 2010-08-15.

60. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_95720/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_95720/) (дата обращения: 29.08.2018).

61. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5438/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5438/) (дата обращения: 29.08.2018).

62. Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_129263/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129263/) (дата обращения: 29.08.2018).

63. Постановление Правительства РФ от 14.04.2017 № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_215494/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_215494/) (дата обращения: 29.08.2018).

64. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61801/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/) (дата обращения: 29.08.2018).

65. ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования. Введ. 2016-01-01. М. : Стандартинформ, 2014.

66. Онлайн-площадка для размещения, поиска и краткосрочной аренды частного жилья. URL: <https://www.airbnb.ru> (дата обращения: 29.08.2018).

#### **Development of a List of Universal Criteria for Assessing Hospitality (A Case Study of Accommodation Facilities of Irkutsk Oblast)**

*Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta. Ekonomika – Tomsk State University Journal of Economics.* 2019. 46. pp. 60–91.

DOI: 10.17223/19988648/46/5

**Nina N. Danilenko**, Baikal State University (Irkutsk, Russian Federation). E-mail: [nina.danilenko@gmail.com](mailto:nina.danilenko@gmail.com)

**Irina Yu. Kalinina**, Baikal State University (Irkutsk, Russian Federation). E-mail: [ey\\_10@inbox.ru](mailto:ey_10@inbox.ru)

**Oksana A. Suranova**, Baikal State University (Irkutsk, Russian Federation). E-mail: [SuranovaISU@mail.ru](mailto:SuranovaISU@mail.ru)

**Keywords:** hotel services market, accommodation facilities, universal hospitality criteria, Irkutsk Oblast.

The article deals with the issue of the possibilities for building mutually beneficial cooperation as a specific form of competition between collective and individual accommodation facilities on the market of hotel services on the basis of universal hospitality criteria observance. The modern interpretation of the term “hospitality” is given. The article proves the possibility of building mutually beneficial cooperation in the sphere of hospitality in the aspect of assessing the historical and institutional prerequisites of interconnection between the sectors of accommodation facilities. The article has developed a list of universal criteria for assessing hospitality, including tourists’ safety. On the example of collective and individual accommodation facilities of Irkutsk Oblast, the criteria’s practical applicability has been determined.

#### **References**

1. Morozov, M.A. & Rubtsova, N.V. (2016) Tourism’s role in sustainable socio-economic development of the regions of the Siberian Federal District. *Regional’naya ekonomika: teoriya i praktika – Regional Economics: Theory and Practice.* 8 (431). [Online] Available from: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-turizma-v-ustoychivom-sotsialno-ekonomicheskom-razviti-i-regionov-sibirskogo-federalnogo-okruga>. (Accessed: 08.11.2018). (In Russian).
2. Webster, N. (1828) *American Dictionary of the English Language*. New York: S. Converse.

3. Brimer, R.A. (1995) *Osnovy upravleniya v industrii gostepriimstva* [Hospitality management]. Translated from English. Moscow: Aspekt Press.
4. Walker, J.R. (2006) *Upravlenie gostepriimstvom* [Hospitality management]. Translated from English. Moscow: Yuniti-Dana.
5. Avanesova, G.A., Voronkova, L.P., Maslov, V.I. & Frolov, A.I. (2002) *Turizm, gostepriimstvo, servis: slovar'-spravochnik* [Tourism, hospitality, service: A reference dictionary]. Moscow: Aspekt Press.
6. Zorin, I.V. & Kvartal'nov, V.A. (2003) *Entsiklopediya turizma: spravochnik* [Encyclopedia of Tourism: A reference book]. Moscow: Finansy i statistika.
7. Efimova, O.P., Efimova, N.A. & Kabushkin, N.I. (2004) *Ekonomika gostinits i restoranov* [The economy of hotels and restaurants]. Moscow: Novoe znanie.
8. Danilenko, N.N. & Suranova, O.A. (2018) Services of individual accommodation facilities as a research object. *Biznes. Obrazovanie. Pravo – Business. Education. Law*. 2 (43). (In Russian). pp. 31–37. DOI: 10.25683/VOLBI.2018.43.238
9. Prokhorov, A.M. (ed.) (2000) *Bol'shoy entsiklopedicheskiy slovar'* [The Great Encyclopedic Dictionary]. 2nd ed. Moscow: Bol'shaya rossiyskaya entsiklopediya.
10. Bleykher, V.M. & Kruk, I.V. (1995) *Tolkovyy slovar' psikhiatricheskikh terminov* [Explanatory Dictionary of Psychiatric Terms]. Voronezh: NPO "MODEK".
11. Vayner, E.N. & Kastyunin, S.A. (2012) *Kratkiy entsiklopedicheskiy slovar': Adaptivnaya fizicheskaya kul'tura* [A Brief Encyclopedic Dictionary: Adaptive Physical Culture]. 2nd ed. Moscow: Flinta.
12. Zhmurov, V.A. (2012) *Bol'shaya entsiklopediya po psikhii* [The Big Encyclopedia of Psychiatry]. 2nd ed. Moscow: Dzhangar.
13. Bezrukova, V.S. (2000) *Osnovy dukhovnoy kul'tury (entsiklopedicheskiy slovar' pedagoga)* [Fundamentals of spiritual culture (encyclopedic dictionary of a teacher)]. Yekaterinburg: Delovaya kniga.
14. Morozov, M.A. & Rubtsova, N.V. (2016) Socio-economic efficiency of tourism activity: modern approaches to research. *Baikal Research Journal*. 2. [Online] Available from: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-ekonomicheskaya-effektivnost-turistskoy-deyatelnosti-sovremennyye-podhody-k-issledovaniyu>. (Accessed: 08.11.2018).
15. Zayakin, S.V. (2012) *Institutsional'nyy analiz industrii gostepriimstva* [Institutional analysis of the hospitality industry]. ROS-2012. [Online] Available from: <http://www.read.in.ua/book250130/>. (Accessed: 27.07.2018).
16. Irkobl.ru. (2018) *Otchet o deyatel'nosti agentstva po turizmu Irkutskoy oblasti, 2009, 2015–2017 gg.* [Reports on the activities of the tourism agency of Irkutsk Oblast: 2009, 2015–17]. [Online] Available from: <http://irkobl.ru/sites/tour/report/>. (Accessed: 29.08.2018).
17. Solodkov, M.V. & Borisova, A.O. (2016) The competitiveness of the Irkutsk Region in the world tourism market. *Vestnik Baltiyskogo federal'nogo universiteta im. I. Kanta. Seriya "Gumanitarnyye i obshchestvennyye nauki" – IKFBU's Vestnik. Series "Humanities and Social Sciences"*. 3. [Online] Available from: <https://cyberleninka.ru/article/n/konkurentosposobnost-irkutskoy-oblasti-na-mirovom-rynke-turistskih-uslug>. (Accessed: 08.11.2018). (In Russian).
18. Booking.com. (n.d.) *Onlayn-sistema bronirovaniya* [Online booking system]. [Online] Available from: <https://www.booking.com>. (Accessed: 29.08.2018).
19. *Territorial body of the Federal State Statistics Service for Irkutsk Oblast*. [Online] Available from: <http://www.irkutskstat.gks.ru>. (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).
20. Sutochno.ru. (n.d.) *Posutochnaya arenda zhil'ya* [Daily housing rental]. [Online] Available from: <https://www.sutochno.ru>. (Accessed: 29.08.2018).
21. *Avito*: Announcement board from individuals and companies. [Online] Available from: <http://www.avito.ru>. (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).
22. Standartinform. (2010) *GOST R 53522-2009 Turistskie i ekskursionnye uslugi. Osnovnye polozheniya. Vved. 2010-07-01* [GOST R 53522-2009 Tourist and excursionist services. Main principles. Effective 2010-07-01]. Moscow: Standartinform.

23. *Russian Hotel Association*. [Online] Available from: <https://rha.ru/ob-assotsiatsii/chleny-assotsiatsii>. (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).
24. *Siberian Baikal Tourism Association*. [Online] Available from: <http://www.sbat.info>. (Accessed: 18.09.2018). (In Russian).
25. *Travel company "Grand Baikal"*. [Online] Available from: <http://www.grandbaikal.ru>. (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).
26. *The Baikal Visa Association*. [Online] Available from: <http://www.baikal-visa.ru>. (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).
27. *Eastland Group of Companies*. [Online] Available from: <https://www.eastland.pro>. (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).
28. Korableva, G.B. (2006) *Institutsional'nye osnovy formirovaniya professional'nykh obshchnostey* [Institutional foundations of the formation of professional communities]. *Vestnik YuUrGU. Seriya "Sotsial'no-gumanitarnye nauki" – Bulletin of South Ural State University. Series "Humanities and Social Sciences"*. 2 (57). [Online] Available from: <https://cyberleninka.ru/article/n/institutsionalnye-osnovy-formirovaniya-professionalnyh-obshchnostey>. (Accessed: 29.09.2018).
29. Russian Federation. (1996) *The Civil Code of the Russian Federation of January 26, 1996, No. 14-FZ*. [Online] Available from: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_9027/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/). (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).
30. Russian Federation. (1992) *Federal Law No. 2300-1 of 07.02.1992 "On the Protection of Consumer Rights"*. [Online] Available from: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/). (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).
31. Russian Federation. (2015) *Order of the Government of the Russian Federation No. 1085 of 09.10.2015 "On approval of the Rules for the provision of hotel services in the Russian Federation"*. [Online] Available from: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_187292/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/). (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).
32. Russian Federation. (1997) *Order of the Government of the Russian Federation No. 1036 of 08.15.1997 "On approval of the Rules for the provision of catering services"*. [Online] Available from: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_15559/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_15559/). (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).
33. Zayakin, S.V. (2012) [The transformation of the role and place of the sociocultural phenomenon of hospitality in modern society]. *Novye golosa v nauke: idei i proekty-2012* [New voices in science: ideas and projects-2012:]. Proceedings of the VII Contest of Students' and Graduates' Research Works. Yekaterinburg: Gumanitarnyy un-t. (In Russian).
34. Petrunin, Yu.Yu. & Borisov, V.K. (2000) *Etika biznesa* [Ethics of business]. Moscow: Delo.
35. Game of Thrones. Wiki. (n.d.) *Zakony gostepriimstva* [The laws of hospitality]. [Online] Available from: <http://ru.gameofthrones.wikia.com/wiki/>. (Accessed 28.09.2018).
36. Danilenko, N.N. & Suranova, O.A. (2018) Place and role of individual means of accommodation in the regional market of hotel services. *Aktivizatsiya intellektual'nogo i resursnogo potentsiala regionov* [ctivization of the intellectual and resource potential of the regions]. Proceedings of the 4th All-Russian Conference. In 2 parts. [Online] Available from: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36259095>. (Accessed: 01.11.2018). (In Russian).
37. Kotlyarov, I.D. (2010) Competitors' marketing and competitors' relations: cooperation as a way to market success. *Territoriya novykh vozmozhnostey*. 4 (8). [Online] Available from: <https://cyberleninka.ru/article/n/marketing-konkurentov-i-svyazi-s-konkurentami-sotrudnichestvo-kak-put-k-rynochnomu-uspehu>. (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).
38. Anosova, T.G. & Tanchev, Zh. (2016) *Tekhnologii komforta* [Technologies of comfort]. Yekaterinburg: Ural Federal University.
39. Chepeleva, K.V. & Saenko, I.A. (2017) Classification parameters of the objects of residential realty: methodological and regional aspects. *Urbanistika – Urban Studies*, 3. pp.24–43. (In Russian). DOI: 10.7256/2310-8673.2017.3.23757. [Online] Available from: [http://e-notabene.ru/urb/article\\_23757.html](http://e-notabene.ru/urb/article_23757.html).

40. Bedin, B.M. & Gusak, A.S. (2017) Factors affecting the price dynamics of real estate market. *Izvestiya BGU – Baikal Research Journal*. 2. [Online] Available from: <https://cyberleninka.ru/article/n/factory-vliyayushchie-na-tsenovuyu-dinamiku-rynka-nedvizhimosti>. (Accessed: 08.11.2018). (In Russian).
41. Balashova, E.A. (2007) *Gostinichnyy biznes. Kak dostich' bezuprechnogo servisa* [Hotel business. How to achieve perfect service]. Moscow: Vershina.
42. Azbyka.ru. (n.d.) *Kratkiy slovar' npravstvennykh ponyatiy* [A brief dictionary of moral concepts]. [Online] Available from: <https://azbyka.ru/deti/1/pravoslav-naya-pedagogika/uchebny-e-posobiya>. (Accessed: 29.08.2018).
43. Ushakov, D.N. (2005) *Tolkovyy slovar' russkogo yazyka* [Explanatory dictionary of the Russian language]. Moscow: Al'ta-Print.
44. Shobodoeva, A.V. (2017) The development of the notion of “information security” in the Russian legal and research framework. *Izvestiya BGU – Baikal Research Journal*. 1. [Online] Available from: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-ponyatiya-informatsionnaya-bezopasnost-v-nauchno-pravovom-pole-rossii>. (Accessed: 08.11.2018). (In Russian).
45. Standartinform. (2014) *GOST 32611-2014 Turistskie uslugi. Trebovaniya po obespecheniyu bezopasnosti turistov. Vved. 2016-01-01* [GOST 32611-2014 Travel services. Requirements for ensuring the safety of tourists. Effective 2016-01-01]. Moscow: Standartinform.
46. Ivanov, V.V. & Volov, A.B. (2007) *Gostinichnyy menedzhment* [Hotel management]. Moscow: INFRA-M.
47. Russian Federation. (2008) *Federal Law of No. 123-FZ July 22, 2008, “Technical Regulations on Fire Safety Requirements”*. [Online] Available from: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_78699/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_78699/). (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).
48. Standartinform. (2017) *SP 30.13330.2016 Vnutrenniy vodoprovod i kanalizatsiya zdaniy. Aktualizirovannaya redaktsiya SNiP 2.04.01-85\*. Vved. 2017-06-17* [Construction Rule (SP) Internal water supply and sewerage of buildings. Updated edition of Building Code (SNiP) 2.04.01-85\*. Effective 2017-06-17]. Moscow: Standartinform.
49. Minregion Rossii. (2012) *SP 60.13330.2012 Otoplenie, ventilyatsiya i konditsionirovanie. Aktualizirovannaya redaktsiya SNiP 41-01-2003. Vved. 2013-01-01* [Construction Rule (SP) 60.13330.2012 Heating, ventilation and air conditioning. Updated edition of Building Code (SNiP) 41-01-2003. Effective 2013-01-01]. Moscow: Minregion Rossii.
50. Standartinform. (2017) *SP 52.13330.2016 Estestvennoe i iskusstvennoe osveshchenie. Aktualizirovannaya redaktsiya SNiP 23-05-95\*. Vved. 2017-05-08* [Construction Rule (SP) 52.13330.2016 Natural and artificial lighting. Updated edition of Building Code (SNiP) 23-05-95\*. Effective 2017-05-08]. Moscow: Standartinform.
51. TsPP. (2010) *SP 51.13330.2011 Zashchita ot shuma. Aktualizirovannaya redaktsiya SNiP 23-03-2003 (s Izmeneniem N 1). Vved. 2011-05-20* [Construction Rule (SP) 51.13330.2011 Protection against noise. The updated edition of Building Code (SNiP) 23-03-2003 (with Amendment No. 1). Effective 2011-05-20]. Moscow: OAO “TsPP”.
52. Russian Federation. (2002) *SanPiN 2.2.1/2.1.1.1076-01 Gigienicheskie trebovaniya k insolyatsii i solntsezashchite pomeshcheniy zhilykh i obshchestvennykh zdaniy i territoriy. Vved. 2002-02-01* [Sanitary Rules and Regulations (SanPiN) 2.2.1/2.1.1.1076-01 Hygienic requirements for insulation and sun protection of premises of residential and public buildings and territories. Effective 2002-02-01]. Moscow: [s.n.].
53. Russian Federation. (2002) *SanPiN 2.1.6.1032-01 Gigienicheskie trebovaniya k obespecheniyu kachestva atmosfernogo vozdukha naselennykh mest. Vved. 2001-01-01* [Sanitary Rules and Regulations (SanPiN) 2.1.6.1032-01 Hygienic requirements for ensuring the quality of atmospheric air in populated areas. Effective 2001-01-01.]. Moscow: [s.n.].
54. Russian Federation. (2002) *SanPiN 2.1.4.1074-01 Pit'evaya voda. Gigienicheskie trebovaniya k kachestvu vody tsentralizovannykh sistem pit'evogo vodosnabzheniya. Kontrol' kachestva. Gigienicheskie trebovaniya k obespecheniyu bezopasnosti sistem goryachego*

vodosnabzheniya. Vved. 2002-01-01 [Sanitary Rules and Regulations (SanPiN) 2.1.4.1074-01 Drinking water. Hygienic requirements for water quality of centralized drinking water supply systems. Quality control. Hygienic requirements for ensuring the safety of hot water systems. Effective 2002-01-01]. Moscow: [s.n.].

55. Russian Federation. (2014) *Order of the Ministry of Culture of the Russian Federation No. 1215 of July 11, 2014, "On approval of the classification procedure for tourism industry facilities, including hotels and other accommodation facilities, ski slopes and beaches, carried out by accredited organizations"*. [Online] Available from: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_122445/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122445/). (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).

56. Standartinform. (2015) *GOST R 51185-2014 Turistskie uslugi. Sredstva razmeshcheniya. Obshchie trebovaniya. Vved. 2016-01-01* [GOST R 51185-2014 Travel services. Means of accommodation. General requirements. Effective 2016-01-01]. Moscow: Standartinform.

57. Standartinform. (2014) *GOST 55817-2013 Uslugi sredstv razmeshcheniya. Obshchie trebovaniya k individual'nym sredstvam razmeshcheniya. Vved. 2015-09-01* [GOST 55817-2013 Accommodation facilities services. General requirements for individual accommodation facilities. Effective 2015-09-01]. Moscow: Standartinform.

58. Standartinform. (2016) *GOST R 56641-2015 Uslugi malykh sredstv razmeshcheniya. Sel'skie gostevye doma. Obshchie trebovaniya. Vved. 2016-07-01* [GOST R 56641-2015 Services of small accommodation facilities. Rural guest houses. General requirements. Effective 2016-07-01]. Moscow: Standartinform.

59. Russian Federation. (2010) *SanPiN 2.1.2.2645-10 Sanitarno-epidemiologicheskie trebovaniya k usloviyam prozhivaniya v zhilykh zdaniyakh i pomeshcheniyakh. Vved. 2010-08-15* [Sanitary Rules and Regulations (SanPiN) 2.1.2.2645-10 Sanitary and epidemiological requirements for living conditions in residential buildings and premises. Effective 2010-08-15]. Moscow: [s.n.].

60. Russian Federation. (2009) *Federal Law No. 384-FZ of 30 December 2009 "Technical Regulations on the Safety of Buildings and Structures"*. [Online] Available from: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_95720/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_95720/). (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).

61. Russian Federation. (1994) *Federal Law No. 69-FZ of December 21, 1994, "On Fire Safety"*. [Online] Available from: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5438/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5438/). (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).

62. Russian Federation. (2012) *Order of the Government of the Russian Federation No. 390 of 25 April 2012 "On the fire safety regime"*. [Online] Available from: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_129263/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129263/). (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).

63. Russian Federation. (2017) *Order of the Government of the Russian Federation No. 447 of April 14, 2017, "On approval of the requirements for anti-terrorist protection of hotels and other accommodation facilities and the form of a safety data sheet for these facilities"*. [Online] Available from: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_215494/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_215494/). (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).

64. Russian Federation. (2006) *Federal Law No. 152-FZ of July 27, 2006, "On Personal Data"*. [Online] Available from: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61801/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/). (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).

65. Standartinform. (2014) *GOST 32612-2014 Turistskie uslugi. Informatsiya dlya potrebiteley. Obshchie trebovaniya. Vved. 2016-01-01* [GOST 32612-2014 Travel services. Information for consumers. General requirements. Effective 2016-01-01]. Moscow: Standartinform.

66. AIRBNB. [Online] Available from: <https://www.airbnb.ru>. (Accessed: 29.08.2018). (In Russian).