

Менеджмент

Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета. 2025. Т. 17, № 4. С. 79–91
The Territory of New Opportunities. The Herald of Vladivostok State University. 2025. Vol. 17, № 4. P. 79–91

Научная статья

УДК 338.486

DOI: <https://doi.org/10.63973/2949-1258/2025-4/079-091>

EDN: <https://elibrary.ru/FEPRYN>

Актуализация стандартов гостиничного обслуживания туристов из Китайской Народной Республики

Гомилевская Галина Александровна

Владивостокский государственный университет

Владивосток, Россия

Аннотация. Рассматривается процесс формирования гостиничных услуг в Российской Федерации с точки зрения системы стандартизации при приеме и обслуживании иностранных туристов. Целью работы является выявление актуальных направлений совершенствования стандартов гостиничного обслуживания иностранных туристов на примере туристов из Китайской Народной Республики (КНР) как особого потребительского сегмента туристского рынка. В дополнение к государственной системе классификации гостиниц, принятой в Российской Федерации, одним из элементов стандартизации для обслуживания китайских туристов могут стать нормативы программы «China Friendly». Результатами работы являются: анализ систем стандартизации в гостиничных предприятиях различных стран при размещении иностранных туристов; систематизация требований к обслуживанию иностранных туристов по стандартам обслуживания Friendly; детализация требований к гостиничным предприятиям при обслуживании китайских туристов в России. Элементом научной новизны является авторский подход к формированию внутренних стандартов и процедур для отечественных гостиничных предприятий. Практическая значимость исследования заключается в актуализации возможности применения стандартов программы «China Friendly» в приграничных территориях Российской Федерации.

Ключевые слова: стандартизация гостиничных услуг, обслуживание иностранных туристов, китайские туристы, гостиничные предприятия, классификация гостиничных предприятий, программа «China Friendly».

Для цитирования: Гомилевская Г.А. Актуализация стандартов гостиничного обслуживания туристов из Китайской Народной Республики // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета. 2025. Т. 17, № 4. С. 79–91. DOI: <https://doi.org/10.63973/2949-1258/2025-4/079-091>. EDN: <https://elibrary.ru/FEPRYN>

Management

Original article

Updating hotel service standards for tourists from the People's Republic of China

Galina A. Gomilevskaya

Vladivostok State University

Vladivostok, Russia

Abstract. The article examines the process of forming hotel services in the Russian Federation from the point of view of the standardization system for the reception and service of tourists from China as a special consumer segment of the tourism market. In addition to the state system of hotel classification, the standards of the China friendly program can be used as one of the elements of standardization for tourists from China. The purpose of this work is to identify the current areas for improving the standards of hotel services for tourists from China as a special consumer segment of the tourism market. The results of the work include: analysis of the standardization systems in hotel enterprises in various countries when accommodating foreign tourists; systematization of the requirements for servicing foreign tourists according to the Friendly service standards; detailing the requirements for hotel enterprises when servicing Chinese tourists in the Russian Federation. The scientific novelty of the study is the author's approach to the formation of internal standards and procedures in a hotel enterprise. The practical significance lies in the actualization of the application of the China Friendly program standards in the border territories of the Russian Federation.

Keywords: hotel enterprises, standardization of hotel services, classification of hotel enterprises, foreign tourists, China friendly program.

For citation: Gomilevskaya G.A. Updating hotel service standards for tourists from the People's Republic of China // The Territory of New Opportunities. The Herald of Vladivostok State University. 2025. Vol. 17, № 4. P. 79–91. DOI: <https://doi.org/10.63973/2949-1258/2025-4/079-091>. EDN: <https://elibrary.ru/FEPRYN>

Введение

Ключевые тенденции развития туризма в мире в целом определяются выбранными для каждой отдельной страны направлениями туристских потоков. Весомое значение в данном контексте играет въездной туризм, роль которого определяется рядом факторов, в том числе притоком валюты в страну, перспективным развитием инфраструктуры в туристских территориях, созданием новых рабочих мест, формированием системы качества гостиничного продукта. В Российской Федерации въездной поток из КНР занимает особое место, объем которого в 2024 г. составил 1120 тыс. чел. [1], что составляет 12,3 % от общего въездного потока и 41,5 % в структуре турпотока из дальнего зарубежья.

Растущий спрос на посещение китайскими туристами туристских регионов России требует от организаторов особого внимания к качеству приема и обслуживания с учетом действующих в отрасли стандартов и потребительских требований. В ряду туристских продуктов гостиничные услуги играют существенную роль, поскольку закрывают базовые туристские потребности в размещении. Многие гостиницы используют систему стандартизации как основное конкурентное преимущество, что оказывает существенное влияние на показатель качества предоставления гостиничных услуг и экономическую эффективность.

Вопросы управления качеством гостиничных услуг и организации системы стандартизации и сертификации гостиничных предприятий рассматриваются авторами Л.А. Скабеевой, А.С. Макаровой, Д.А. Конашиной, М.В. Арифуллина и др. [2–4], в работах которых исследуются вопросы эффективного использования гостиничных стандартов с точки зрения различных технологий гостиничного менеджмента, в том числе при взаимодействии персонала с гостями и учете потребительских особенностей гостей.

Ряд авторов, в том числе О.Е Щербакова, О.Н. Шепеленко, М. Осипова и др. [5–7], уделяют особое внимание системе сертификации Friendly, включающей организацию условий для пребывания граждан из отдельных стран: Китая, Японии, Кореи, Индии, стран Ближнего Востока. При проектировании туристских пакетов учитываются специфические запросы туристов по экскурсионным и развлекательным программам, информационному сопровождению, транспортному обслуживанию, условиям оплаты, питанию, обслуживанию корпоративных и семейных групп. Одними из наиболее важных аспектов являются не только условия проживания, но и весь спектр услуг, которые предоставляет гостиница.

Актуальность темы исследования заключается в необходимости учета специфики обслуживания китайских туристов и формирования клиенто-ориентированных стандартов на основе существующих международных и российских норм, а также разработки внутренних гостиничных правил предоставления услуг.

Целью работы является выявление актуальных направлений совершенствования стандартов гостиничного обслуживания иностранных туристов на примере туристов из КНР как особого потребительского сегмента туристского рынка.

В процессе исследования использованы следующие методы: сравнительный анализ, статистический анализ, систематизация и классификация, методы социологического опроса и математического анализа.

Основная часть

Управление гостиничным предприятием – это сложный процесс, который требует учета множества факторов и характеристик, оказывающих влияние на формирование внутренней среды, содержание гостиничного продукта, стратегию развития предприятия. Среди целого ряда моделей управления гостиничным предприятием, к которым относятся различные типы (процессный, технологический, ситуационный, системный, открытый, маркетинговый и др. [8]), заслуживает особого внимания модель управления на основе учета различных факторов и создание системы управления качеством на основе внедрения стандартов обслуживания.

Следует отметить, что формирование стандартов обслуживания определяется специфическими свойствами гостиничной услуги, к которым относятся: высокий коммуникативный уровень между производителем и потребителем гостиничной услуги, единовременность процесса производства и потребления, высокий уровень сезонности, высокая доля трудовых затрат в общей себестоимости, колебание качества, рост технологичности производства и реализации гостиничного продукта [9, 10]. Требования к гостиничным услугам определяются условиями договора между гостиничным предприятием и размещенным лицом в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг [11].

Стандартизация услуг в гостиничном предприятии оказывает существенное влияние на соответствие основным критериям позиционирования гостиничного продукта (гарантии надежности предоставления услуги, критерии гостеприимства, доступность и информированность, адаптивность). Эффективное применение стандартов имеет также прямую корреляцию с эффективностью гостиничного продукта в целом при расчете ключевых показателей [10]:

- процента загрузки по категориям номеров OCC (Occupancy);
- средней цены номера-дня ADR (Average daily room rate);
- дохода с одного доступного места RevPAR (Revenue per available room per day);
- валовой прибыли на один доступный номеро-день GopPAR (Gross operating profit per available room).

Стандартизация в гостиничном секторе при приеме иностранных туристов требует особого внимания к внедрению в правила гостиничного обслуживания учета национальных и культурных особенностей гостей. На основе ряда исследовательских материалов в работе систематизированы подходы в организации обслуживания приема иностранных туристов в различных странах (табл. 1).

Таблица 1

Модели гостиничного обслуживания иностранных туристов в различных странах

Страна	Система классификации	Выбор туристами гостиницы
Республика Корея	Отсутствует единая система классификации	Гостиница с европейским стилем; ханок – традиционное корейское жилье; кондоминимумы, гестхаусы, мотели
Япония	Отсутствует единая система классификации	Рекан – городской отель в японском стиле; клубный курорт; пансионат с онсеном (баней); капсульный отель
Испания	Существенное отличие уровня сервиса в одной категории гостиницы	Городские отели; курортные отели не имеют собственных пляжей; апартаменты в исторических зданиях; шведский стол
Франция	Единая классификация утверждена Министерством по туризму	Отели категории Palace; отели 4* Luxe и отели 4*; отели 3*Super и отели 3*; отель 2* SUP и отели 2*; практика оплаты отелей по депозитам; континентальный завтрак
Австрия	Единая классификация существенно отличается от российской	Заниженные требования к уровню оснащенности номеров: в категории 3* может отсутствовать санитарная комната
Египет	Единая классификация	Курортные гостиницы различных категорий (Luxury-отели, эко-отели, бутики апарт-отели и т.п.); обслуживание «все включено»; в категорийных гостиницах обязательный Wi-Fi
Таиланд	Программа стандартизации Trusted Thailand (2025 г.) от Министерства туризма и спорта	Система видеонаблюдения в гостиницах; использование удобных платежных систем; полиязычность обслуживания; открытие туристско-информационных центров
Россия	Единая государственная система классификации. Внедрение систем сертификации Friendly для туристов из Индии, Китая, Японии, мусульманских стран	Типологизация гостиниц по звездам; требования прохождения классификации всех средств размещения; выбор отелей, поддерживающих программу «Friendly»; развитие сетевых отелей

Источник: сост. автором по [5, 6, 10, 11].

Согласно данным [10], в мировой практике используются различные подходы к стандартизации гостиничных предприятий с позиции применения единой или смешанной системы классификации гостиниц: предложения иностранным туристам типов гостиниц, адаптированных под запросы туристов, или, напротив, традиционных для данной страны; использование инновационных технологий или занижение требований по сравнению со средними стандартами, принятыми в отрасли.

В Российской Федерации применяются две процедуры классификации коллективных средств размещения, в том числе гостиничных предприятий на выбор [12]:

- классификация непосредственного средства размещения по системе звезд из 6 категорий в отношении номерного фонда с установлением категорий номеров от высшей до 5 категории с выдачей сертификата сроком на 3 года;
- прохождение предприятием процедуры самооценки с внесением данных о гостинице на сайт Национальной системы аккредитации.

Помимо вышеобозначенной системы классификации, гостиничные предприятия осуществляют свою деятельность в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [11], регулирующими требования при бронировании номеров, заезда и выезда, по представлению цен на услуги, перечню услуг, технике безопасности, антитеррористической защищенности, обслуживанию маломобильных категорий гостей и т.д.

Комплексный подход к управлению стандартами в гостиничном предприятии требует также внедрения собственных стандартов, которые соответствуют непосредственно концепции того или иного гостиничного предприятия и учитывают все аспекты, влияющие на создание и поддержание качественного гостиничного продукта.

Внутренние стандарты, как правило, детально разрабатываются в гостиничных сетьах при использовании системы франчайзинга в крупных гостиничных предприятиях. Исследователи выделяют группы внутренних гостиничных стандартов, к основным из которых можно отнести: поведенческие и операционные [2]; общие трудовые и стандарты работы персонала по категориям служб [13]; корпоративной культуры и этики поведения; стандарты безопасности [3].



Рис. 1. Авторский подход к формированию внутренних гостиничных стандартов и процедур

Источник: сост. автором.

На рисунке 1 представлен авторский подход к формированию внутренних стандартов и процедур в гостиничном предприятии, согласно которому ключевыми группами ресурсов в качестве объекта гостиничных стандартов выбраны: трудовые, материальные и нематериальные.

Согласно предложенному подходу для каждой группы ресурсов предлагается целый ряд показателей, в том числе показатели уровня загруженности персонала, использования оборудования, качества и порядка распределения расходных средств, порядка использования нематериальных активов и т.д. На наш взгляд, четкое определение групп ресурсов позволяет оценить результативность проводимых мер и выявить резервы повышения эффективности гостиничного предприятия, что отражено в блоке выявления отклонений, анализа соответствия принятым стандартам и возможным изменениям в системе стандартов либо в процедуре их выполнения.

Помимо государственных стандартов и правил в гостиничных предприятиях для повышения качества обслуживания иностранных туристов в настоящее время получают развитие Friendly программы, которые, несмотря на рекомендательный характер, дают четкие ориентиры при формировании и предоставлении гостиничных услуг в зависимости от страны пребывания гостя. Наибольшее распространение получили программы: «India Friendly», «China Friendly», «Japan Friendly», «Halal Friendly» (табл. 2).

Таблица 2

Требования к организации гостиничных услуг для иностранных туристов по программам «Friendly»

Параметр	Содержание
Информация	На языке гостя; дублирование всей информации; персонал контактной зоны говорит; телеизионные каналы; использование международной знаковой системы; система оповещения при возникновении ЧС
Питание	Учет гастрономических предпочтений и культуры питания; возможность доставки блюд из национальных ресторанов
Религия	Предоставление Библии, Корана, Талмуда, других элементов ритуалов, возможных в стенах гостиницы
Культура взаимодействия и коммуникации	Стиль одежды; этика поведения, приветствия и прощения; жесты, мимика
Прием платежей	Применение международных платежных систем для расчетов с гостями
Интеграция продвижения	Получение статуса дружественного предприятия
Оборудование и оснащение	Стандарт электричества и электророзеток; нумерация без цифры 4 (страны СВА); номера с двумя кроватями (twin); оснащение санузла под требования для мусульман; идеальная чистота; магазины и киоски с сувенирами; услуги развлечения под запросы гостей; бесплатный Wi-Fi

Источник: сост. автором по [14–16].

В каждой из программ есть специфические требования, например для гостей из Ближнего Востока – размещение всех туристов в группе на одном этаже, поскольку чаще всего это родственники; организация экскурсий и других мест посещения от консьержа отеля, особое оборудование санузлов, предложение халяльной еды. Для гостей из Индии рекомендуется на завтрак предлагать минимум 5 вегетарианских блюд, адаптеры для радиоприборов, горячие напитки круглосуточно и др. Для японских туристов, помимо перечисленного в табл. 2, – передача предмета (подарка, визитки) двумя руками, ванна в санузле, японская пресса.

Особое значение для российского туристского рынка имеет присоединение национальных гостиниц к стандартам «China Friendly», что подтверждается динамикой туристских потоков из КНР (табл. 3, рис. 2).

Таблица 3

Объем потока китайских туристов в Российскую Федерацию в динамике за 2019–2024 гг., тыс. чел.

Период, годы	Въезд иностранных туристов в РФ		Туристы из дальнего зарубежья		Китайские туристы	
	Тыс. чел.	Отклонение, %, к предыдущему году	Тыс. чел.	Отклонение, %, к предыдущему году	Тыс. чел.	Отклонение, %, к предыдущему году
2019	26 100	+20,5	9300	+19,8	1200	+2,9
2023	8250	-68,3	1770	-80,9	199,8	-83,3
2024	9100	+10,3	2700	+58,8	1120	+560,5
2024 к 2019	-17 000	-65,1	-6600	-70,9	-80,0	-6,7

Источник: сост. автором по [1].



Рис. 2. Объем потока китайских туристов в Российскую Федерацию в динамике за 2019–2024 гг., тыс. чел.

Источник: сост. автором по [1].

Согласно статистическим данным, в общей структуре въездного туристского потока в 2024 г. доля туристов из КНР составила 12,3 %, среди туристов из дальнего зарубежья этот показатель достиг 41,5 %, что на 30,2 пункта выше по сравнению с 2023 г. В 2024 г. поток китайских туристов практически сравнялся с допандемийным 2019 г. и достиг 1120 тыс. чел.

Основными федеральными округами, размещающими китайских туристов в гостиничных предприятиях, являются ЦФО, СЗФО, ДФО, доля которых в общем объеме размещения составляет 78 % (рис. 3).

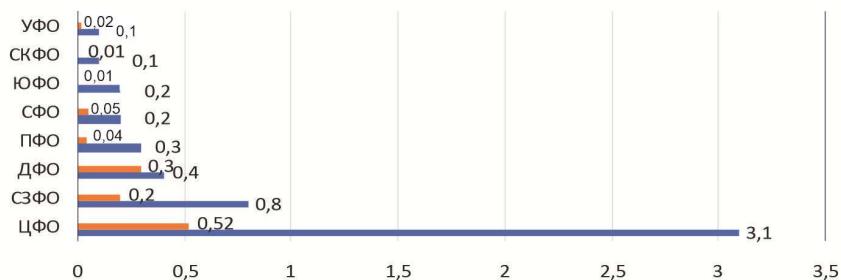


Рис. 3. Объем туристского потока из КНР по федеральным округам в 2023–2024 гг., млн чел.

Источник: сост. автором по [1].

В дополнение следует отметить: во-первых, практически все китайские туристы останавливаются в сертифицированных гостиничных предприятиях в отличие от других категорий туристов, среди которых только 55 % выбирают гостиницы в качестве места размещения; во-вторых, на приграничный туристский поток приходится 62,5 % от общего объема размещения китайских туристов в стране.

Относительно высокая доля въездного туристского рынка из КНР; стабильные тенденции роста потока китайских туристов в приграничные территории Российской Федерации, а также выбор китайскими туристами преимущественно гостиничных предприятий, прошедших государственную классификацию, обусловливают необходимость более детального исследования требований со стороны китайских туристов при размещении в гостиницах для дальнейшего включения в систему формирования внутренних гостиничных стандартов. Так, согласно нормативам программы «China Friendly», к основным требованиям соответствия средства размещения относятся критерии, представленные в табл. 4.

Таблица 4

Критерии соответствия средства размещения нормативам программы China Friendly

Информация о средстве размещения	Услуги в отеле	Оплата	Обслуживающий персонал
<p>На китайском языке:</p> <ul style="list-style-type: none"> – дублирование сайта гостиницы; – навигация; – информация на ресепшен; – визитные и гостевые карты; – пресса. <p>Отсутствие в нумерации помещений цифры 4.</p> <p>Размещение объекта на карте «Байду»</p>	<p>На китайском языке:</p> <ul style="list-style-type: none"> – информационная папка; – телевизионные каналы; – меню ресторана. <p>Бесплатный Wi-Fi.</p> <p>Чайник или горячая вода для чая.</p> <p>Тапочки в номере.</p> <p>Адаптер или розетки по стандартам КНР. Китайские палочки в ресторане</p>	<p>POS-терминалы с возможностью оплаты картами платежной системы China Union Pay.</p> <p>Банкомат, принимающий платежную систему China Union Pay карты.</p> <p>Возможность оплаты посредством систем WeChat Pay, Alipay</p>	<p>Сотрудник отеля, владеющий китайским языком.</p> <p>Возможность оперативного перевода китайской речи</p>

Источник: сост. автором по [14].

Согласно представленной оценке к одному из основных требований относится максимальное владение китайским языком персонала гостиницы, в отличие от туристов из других стран, которым, как правило, достаточно английского языка. Важными требованиями являются: информационное обеспечение всех этапов обслуживания, специфические требования к питанию, высокий уровень поддержки интернет-связи, возможность использовать доступные для китайских туристов платежные системы.

В дополнение к параметрам, отмеченным в программе «China Friendly», необходимо учитывать факторы китайского туристского сегмента:

- активное использование цифровых технологий, туристских сайтов, а также платформы WeChat и социальных сетей при выборе маршрутов;
- высокая покупательная способность брендовых товаров;
- выбор ресторанов с локальной и национальной кухней в соответствии со вкусами китайских гостей.

Безусловно, ориентированность на конкретный сегмент китайских туристов – стратегический выбор гостиницы, который определяется показателями доли заселения данного сегмента в отеле, рентабельностью продаж и возможностью перекрестного заселения других сегментов. Одной из существенных проблем одновременного заселения китайских и российских туристов является порой специфическое поведение китайских туристов, нарушение правил пребывания, например курение в номерах, шумное поведение, что требует внимательного отношения персонала при решении конфликтных ситуаций.

Для выявления критических элементов предоставления гостиничных услуг с целью дальнейшей их стандартизации для туристов из КНР был проведен опрос 108 респондентов, в том числе 34,3% участников опроса – представители турфирм г. Владивостока, 65,7% – граждане КНР, размещенные в гостиницах г. Владивостока.

Доля выборки в общем размере генеральной совокупности по первой страте составила 10,9%; расчет произведен на основании данных сводного федерального реестра туроператоров и турагентов, согласно которым общая численность турфирм в Приморском крае, осуществляющих деятельность по въездному туризму, на 01.11.2025 г. составил 339 единиц. Доля выборки по второй страте составляет 2,84%; расчет произведен на основании данных Министерства туризма Приморского края, согласно которым объем въездного потока из КНР в регион за 1-е полугодие 2025 г. составил порядка 140 тыс. чел. При проведении опроса использовалась шкала оценки от «не важно» (коэффициент 0) до «очень важно» (коэффициент 0,25). Результаты исследования представлены в табл. 5 и на рис. 4.

Таблица 5

Результаты опроса представителей турфирм и гостей – граждан КНР, %

Элемент услуги	Турфирмы (ряд 1)	Гости (ряд 2)	Среднее арифметическое	Стандартное отклонение
Вода питьевая, кипяток круглосуточно	27,45	21,32	24,38	3,01
Размещение в номерах TWIN	30,71	15, 28	22,99	7,72
Места для курения	15,31	5,85	10,58	4,73
Электророзетка по стандартам КНР	5,34	2,34	7,68	1,50
Информационная папка и все тексты на китайском языке	10,60	3,42	7,01	3,59

Элемент услуги	Турфирмы (ряд 1)	Гости (ряд 2)	Среднее арифметическое	Стандартное отклонение
Ежедневная смена белья	5,10	8,31	6,71	1,61
Караоке	3,63	8,22	5,93	2,30
Прием оплаты по картам UnionPay, WeChat	1,15	4,36	2,76	1,61
Информация о ресторанах	0,11	9,18	4,64	4,53
Личные рекомендации сотрудников отеля о городе	0,08	7,56	3,82	3,74
Информация о магазинах	0,04	4,85	2,63	2,40
Информация о туристских объектах	0,05	6,14	2,45	3,04
Несколько блюд на завтрак, привычных туристам	0,5	3,45	1,98	1,48
Организация транспорта по городу	0,01	2,97	1,49	1,48
Сотрудник, говорящий на китайском языке	0,5	1,89	1,20	0,69
Другое	0,9	1,12	1,01	0,11

Источник: сост. автором.

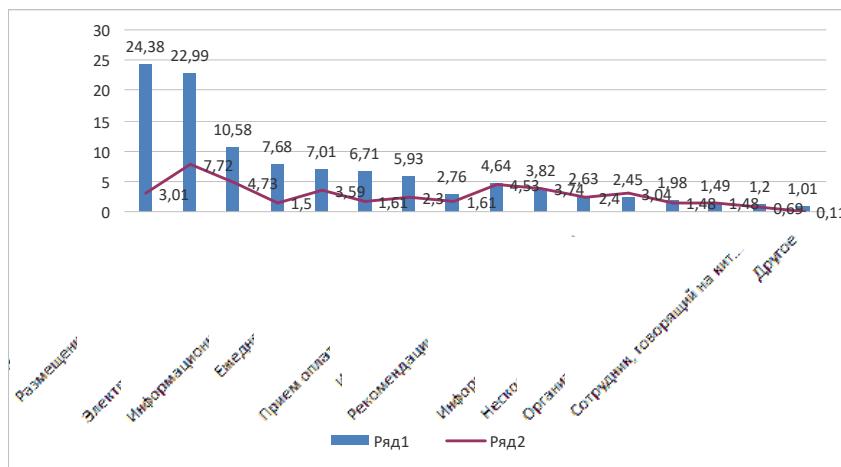


Рис. 4. Средний показатель выбора гостиничных услуг для китайских туристов и стандартное отклонение между группами респондентов: представители турфирм, китайские туристи

Источник: сост. автором.

Согласно данным опроса к наиболее важным факторам обслуживания китайских туристов относятся (топ-5): предоставление кипятка для чая, размещение в номерах TWIN, выделение мест для курения, предоставление розетки по стандартам КНР и информационной папки

на китайском языке. Важными для турфирм факторами являются быстрое оформление постановки на миграционный учет, предоставление дополнительного места для детей, организация места для сбора группы в холле гостиницы, предоставление сейфа в номере. В свою очередь, для туристов наиболее важным показателем является разнообразная информация на китайском языке, что подтверждает основные требования программы «China Friendly».

Наиболее высокие данные стандартного отклонения при ответе представителей турфирм и китайских гостей наблюдаются по элементам услуг: размещение в номерах TWIN (7,72), организация мест для курения (4,73), информация о ресторанах (4,53), рекомендации сотрудников отеля по посещению города (3,74), информационная папка на китайском языке (3,59). Полученные в ходе опроса показатели означают, что по представленным элементам услуг наблюдаются максимальные расхождения в понимании их важности со стороны представителей турфирм и туристов. К примеру, информация о ресторанах для туристов имеет весьма высокое значение, в то время как сотрудники туркомпаний считают для туриста это не так важно.

Полученные в ходе опроса результаты в качестве актуализации и дополнения к имеющимся требованиям необходимо включить в систему China Friendly либо отражать в системе внутренних стандартов гостиничного предприятия при обслуживании туристов из КНР. На наш взгляд, особого внимания для стандартизации заслуживают требования по внедрению в гостиницах номеров TWIN, выделению мест для курения, возможности организации караоке (по усмотрению гостиницы, но это повышает ее востребованность среди китайских туристов), предоставлению устной информации от персонала ресепшн, в том числе информации о ресторанах, магазинах и объектах туристского показа.

Заключение

В ходе исследования проведена актуализация стандартов гостиничного обслуживания туристов из КНР. Выбор в качестве объекта исследования стандартов гостиничного обслуживания при приеме китайских туристов обусловлен устойчивыми тенденциями роста туристского потока из КНР в Российскую Федерацию, относительно высокой долей рынка в общей структуре въездного туризма и высокими показателями выбора китайскими туристами для посещения приграничных территорий, в том числе ДФО и Приморского края.

Автором проведен анализ систем стандартизации обслуживания в гостиничных предприятиях иностранных туристов в различных странах, который показал подходы в этой области как с позиции применения единой или смешанной системы классификации гостиниц, так и предложения иностранным туристам различных типов гостиниц, использования широкого спектра технологий обслуживания.

Общий анализ стандартов обслуживания иностранных туристов по программам «Friendly» проведен на примере туристов из Индии, Японии, Ближнего Востока. Систематизированы и детализированы требования к гостиничным предприятиям при обслуживании китайских туристов по программе «China Friendly». В ходе исследования выявлены основные принципы обслуживания: языковое сопровождение, информативность, питание в соответствии с национальными предпочтениями, активное использование цифровых технологий, в том числе удобных для туристов систем оплаты, и др.

Научная новизна исследования заключается в разработанном авторском подходе к формированию внутренних стандартов и процедур в гостиничном предприятии. При внедрении стандартов рекомендуется распределить их на группы используемых ресурсов и ввести показатели для оценки результативности использования стандартов на основе выявления отклонений и анализа соответствия принятым стандартам.

Практическая значимость заключается в актуализации применения стандартов программы «China Friendly» и подтверждается результатами опроса представителей турист-

ских компаний и китайских туристов, размещенных в гостиницах г. Владивостока. В рекомендациях подчеркивается внесение выявленных в ходе опроса требований в стандарты обслуживания гостиниц, расположенных в приграничных территориях РФ, специализирующихся на приеме китайских туристов из КНР.

Список источников

1. Туризм в России: итоги 2024 года // Министерство экономического развития Российской Федерации. URL: http://www.turizm_v_rossii_itogi_2024_goda.pdf (дата обращения: 12.09.2025).
2. Скабеева Л.А. Аспекты разработки стандартов операционных процедур гостиничного предприятия // Сервис +. 2020. № 2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/aspekty-razrabotki-standartov-operatsionnyh-protsedur-gostinichnogo-predpriyatiya> (дата обращения: 16.11.2025).
3. Макарова А.С., Конашина Д.А. Формирование комплекса стандартов гостиничного предприятия в современных условиях // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2020. № 2-2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovaniye-kompleksa-standartov-gostinichnogo-predpriyatiya-v-sovremennyh-usloviyah> (дата обращения: 16.11.2025).
4. Арифуллин М.В. Современные технологии управления качеством гостиничных услуг: теоретические и практические аспекты // Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства: матер. IV Междунар. научно-практ. конф. Москва, 2021. С. 51–62. URL: https://elibrary.ru/keyword_items.asp?id=5142911 (дата обращения: 16.11.2025).
5. Щербакова О.Е. Классификация гостиниц в Японии // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2022. Т. 16, № 1. С. 145–157.
6. Шепеленко О.Н. Особенности гостиничного сервиса в некоторых странах // Евразиятревел. URL: <https://www.eurasiatravel.kz/for-tourists/features-of-hotel-service-in-some-countries.html> (дата обращения: 25.05.2025).
7. Осипова М. Нихао, или тонкости приема зарубежных гостей в российских отелях // ЯндексПутешествия. URL: <https://travel.yandex.ru/pro/nihao-ili-tonkosti-priyoma-zarubezhnyh-gostey-v-rossijskih-otelyah/> (дата обращения: 25.05.2025).
8. Никольская Е.Ю. Современные технологии управления в индустрии гостеприимства // Современные технологии управления – 2014: сб. матер. междунар. науч. конф. (Москва, 14–15 июля 2014 г.). Киров: МЦНИП, 2014. 2153 с.
9. Николенко П.Г., Шамин Е.А., Клюева Ю.С. Организация гостиничного дела. Москва: Юрайт, 2025. 531 с.
10. Гомилевская Г.А., Машинина Д.Г. Продуктовый стандарт в гостиничных сетях в системе франчайзинга // Территория новых возможностей. Вестник ВГУЭС. 2022. № 1. С. 80–92. URL: <https://portfolio.vvsu.ru/publications/articles/details/tid/3560/material/2149394953> (дата обращения: 12.04.2025).
11. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (ред. 27.12.2024) // КонсультантПлюс. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368292/ (дата обращения: 12.04.2025).
12. Об утверждении Положения о классификации гостиниц. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 // ГАРАНТ.РУ. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/-/doc/74857806/> (дата обращения: 17.09.2025).
13. Хатикова З.В. Внутренние стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства // Ученые записки (АГАКИ). 2017. № 3 (13). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vnutrennie-standarty-obsluzhivaniya-v-industrii-gostepriimstva> (дата обращения: 16.11.2025).
14. Программа «China Friendly»: [сайт]. URL: <https://chinafriendly.ru/> (дата обращения: 15.05.2025).
15. Роскачество выдало первый сертификат Indian friendly одной из гостиниц в Москве: [сайт]. URL: <https://mag.russpass.ru/business/rubric/novosti-1/roskachestvo-vyдало-первыj-sertifikat-india-friendly-odnoj-iz-gostinic-v-moskve> (дата обращения: 15.08.2025).
16. В России начнется сертификация гостиничных и туристических услуг по стандарту Muslim Friendly: [сайт]. URL: <https://roskachestvo.gov.ru/news/v-rossii-nachnetsya-sertifikatsiya-gostinichnykh-i-turisticheskikh-uslug-po-standartu-muslim-friendl/> (дата обращения: 15.08.2025).

References

1. Tourism in Russia: Results of 2024. *Ministry of Economic Development of the Russian Federation*. URL: http://www.turizm_v_rossii_itogi_2024_goda.pdf (accessed date: 12.09.2025).
2. Skabeeva L.A. Aspects of Developing Standards for Hotel Operational Procedures. *Service +*. 2020; (2). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/aspekty-razrabotki-standartov-operatsionnyh-protsedur-gostinichnogo-predpriyatiya> (accessed date: 16.11.2025).
3. Makarova A.S., Konashina D.A. Formation of a Complex of Standards for a Hotel Enterprise in Modern Conditions. *Bulletin of the Association of Universities of Tourism and Service*. 2020; (2-2). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovaniye-kompleksa-standartov-gostinichnogo-predpriyatiya-v-sovremennyh-usloviyah> (accessed date: 16.11.2025).
4. Arifullin M.V. Modern Technologies of Quality Management in the Hotel Industry: Theoretical and Practical Aspects. *Innovative Technologies of Management and Strategies for the Territorial Development of Tourism and Hospitality. Proceedings of the IV International Scientific and Practical Conference*. Moscow; 2021. P. 51–62. URL: https://elibrary.ru/keyword_items.asp?id=5142911 (accessed date: 11.16.2025).
5. Shcherbakova O.E. Classification of hotels in Japan. *Bulletin of the Association of Universities of Tourism and Service*. 2022; 16 (1). P. 145–157.
6. Shepelenko O.N. Features of Hotel Service in Some Countries. *Eurasiatravel*. URL: <https://www.eurasiatravel.kz/for-tourists/features-of-hotel-service-in-some-countries.html> (accessed date: 25.05.2025).
7. Osipova M. Niharao, or the Subtleties of Receiving Foreign Guests in Russian Hotels: Electronic Text. *YandexTravel*. URL: <https://travel.yandex.ru/pro/nihao-ili-tonkosti-priyoma-zarubezhnyh-gostey-v-rossiyskih-otelyah/> (accessed date: 25.05.2025).
8. Nikolskaya E.Yu. Modern Management Technologies in the Hospitality Industry. *Modern Management Technologies – 2014: Collection of Materials of the International Scientific Conference (Moscow, July 14–15, 2014)*. Kirov: MCNIP; 2014. 2153 p.
9. Nikolenko P.G. Shamin E.A., Klyueva Yu.S. Organization of Hotel Business. Moscow: Yurayt Publishing House; 2025. 531 p.
10. Gomilevskaya G.A., Mashinina D.G. Product Standard in Hotel Chains in the Franchise System. *The Territory of New Opportunities. Herald of VVSU*. 2022; (1). P. 80–92. URL: <https://portfolio.vvsu.ru/publications/articles/details/tid/3560/material/2149394953> (accessed date: 12.04.2025).
11. On Approval of the Rules for Providing Hotel Services in the Russian Federation. Decree of the Government of the Russian Federation No. 1853 dated November 18, 2020 (as amended on December 27, 2024). *ConsultantPlus*. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368292/ (accessed date: 12.04.2025).
12. On Approval of the Regulations on Hotel Classification. Decree of the Government of the Russian Federation No. 1860 dated November 18, 2020. *GARANT.RU*. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74857806/> (accessed date: 17.09.2025).
13. Khatikova Z.V. Internal Service Standards in the Hospitality Industry. *Scientific Notes (AGAKI)*. 2017; 3 (13). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vnutrennie-standarty-obsluzhivaniya-v-industrii-gostepriimstva> (accessed date: 16.11.2025).
14. Official website of the China Friendly program: [website]. URL: <https://chinafriendly.ru/> (accessed date: 15.05.2025).
15. Roskachestvo issued the first Indian friendly certificate to a hotel in Moscow: [website]. URL: <https://mag.russpass.ru/business/rubric/novosti-1/roskachestvo-vyдало-первый-сертификат-india-friendly-одноиз-gostinic-v-moskve> (accessed date: 15.08.2025).
16. Russia will begin certifying hotel and tourism services according to the Muslim Friendly standard: [website]. URL: <https://roskachestvo.gov.ru/news/v-rossii-nachnetsya-sertifikatsiya-gostinichnykh-i-turisticheskikh-uslug-po-standartu-muslim-friendl/> (accessed date: 15.08.2025).

Информация об авторе:

Гомилевская Галина Александровна, канд. экон. наук, директор Института туризма и креативных индустрий, доцент каф. туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, ФГБОУ ВО «ВВГУ», г. Владивосток, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3517-2112>, gag17@yandex.ru

DOI: <https://doi.org/10.63973/2949-1258/2025-4/079-091>

EDN: <https://elibrary.ru/FEPRYN>

Дата поступления:
17.10.2025

Одобрена после рецензирования:
13.11.2025

Принята к публикации:
17.11.2025