

6. Dragunov M. V. On methodological recommendations for analysis of the personnel costs of the gas industry enterprise // Bulletin of the Saratov State Social and Economic University. 2013. No. 3 (47). P. 43–47.

7. Koroleva N. S. Budgeting as the main method of planning the cost of personnel // Modern trends in economics and management: a new view. 2011. No. 11–2. P. 12–14.

8. Lavrova Z. I., Karasenko V. P., Kuznetsova E. I. Tools for managing the costs of personnel at the enterprise // Economic Forum «Economics in a Changing World»: Collection of scientific articles. Kazan: Publishing house of Kazan University, 2017. P. 165–167.

Как цитировать статью: Боровских Н. В., Кипервар Е. А. Затраты на персонал предприятия: содержание и подходы к оптимизации // Бизнес. Образование. Право. 2018. № 2 (43). С. 25–31. DOI: 10.25683/VOLBI.2018.43.237.

For citation: Borovskikh N. V., Kipervar E. A. Costs for the company personnel: content and approaches to optimization // Business. Education. Law. 2018. No. 2 (43). P. 25–31. DOI: 10.25683/VOLBI.2018.43.237.

УДК 338.487:640.41
ББК 65.291.86

DOI: 10.25683/VOLBI.2018.43.238

Danilenko Nina Nikolaevna,
doctor of economics, professor
of the department of management, marketing and service,
Baikal State University,
Irkutsk,
e-mail: nina.danilenko@gmail.com

Даниленко Нина Николаевна,
д-р экон. наук, профессор
кафедры менеджмента, маркетинга и сервиса
Байкальского государственного университета,
г. Иркутск,
e-mail: nina.danilenko@gmail.com

Suranova Oksana Aleksandrovna,
post-graduate student of the department
of management, marketing and service,
Baikal State University,
Irkutsk,
e-mail: SuranovaISU@mail.ru

Суранова Оксана Александровна,
аспирант кафедры
менеджмента, маркетинга и сервиса
Байкальского государственного университета,
г. Иркутск,
e-mail: SuranovaISU@mail.ru

УСЛУГИ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ КАК ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ

SERVICES OF INDIVIDUAL ACCOMMODATION FACILITIES AS A RESEARCH OBJECT

08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством

08.00.05 – Economics and management of national economy

В статье авторами рассматривается понятие «услуга индивидуальных средств размещения» с позиции материальной и нематериальной составляющих (компонентов). Выявление особенностей данных составляющих (компонентов) позволило сформировать подходы к типологии услуг индивидуальных средств размещения в аспекте сравнения с услугами коллективных средств размещения. Авторы приходят к выводу, что на основании некоторых комбинаций материальной и нематериальной составляющих (компонентов) могут быть выделены отдельные типы услуг индивидуальных средств размещения, изучение которых необходимо для разработки адекватных мер регулирования сектора индивидуальных средств размещения.

The authors examine the concept of «service of individual means of accommodation» from the position of material and non-material components. The identification of the specifics of these components enabled to form approaches to the typology of services of individual accommodation in the aspect of comparison with the services of collective accommodation facilities. The authors conclude that on the basis of some

combination of material and non-material components, separate types of services of individual accommodation facilities can be identified, the study of which is necessary for development of adequate measures for regulating the sector of individual accommodation facilities.

Ключевые слова: коллективные средства размещения, индивидуальные средства размещения, услуги, особенности составляющих (компонентов) услуги индивидуальных средств размещения, материальная и нематериальная составляющая (компонентов) услуги, нормативы, объекты индивидуальных средств размещения, домашний тип оснащения (обслуживания), гостиничный тип оснащения (обслуживания), матрица типов услуг.

Keywords: collective accommodation facilities, individual means of accommodation, services, features of components of individual accommodation facilities, material and non-material components of services, standards, objects of individual means of accommodation, home type of equipment (services), hotel type of equipment (services), matrix of services types.

Введение

Актуальность темы представленной работы обусловлена бурным развитием индивидуальных средств размещения (далее — ИСР), которые сформировали конкурентоспособный сектор услуг по размещению и проживанию. Эксперты отмечают, что «...рынок посуточной аренды жилья уже сопоставим с гостиничным рынком и имеет потенциал для дальнейшего роста» [1]. В связи с этим услуги ИСР представляют интерес как специальный объект научных-практических исследований.

Изученность проблемы. Всестороннее изучение услуг ИСР как самостоятельное направление научного исследования сформировалось сравнительно недавно и было обусловлено развитием сети Интернет, появлением концептуальных положений, определивших подходы к изучению. Наиболее комплексно услуги ИСР рассматриваются в исследованиях зарубежных ученых, прежде всего, в контексте развития экономики совместного потребления и появления электронных платформ бронирования [2]. В России научный интерес к изучению природы услуг ИСР находится на стадии формирования, хотя на практике остро стоят вопросы необходимости и целесообразности развития сектора ИСР. С одной стороны, обсуждается необходимость установления запрета на использование жилых помещений в качестве средств размещения и предлагается внесение изменений в ст. 17 Жилищного кодекса РФ. С другой стороны, в некоторых регионах действует система поддержки ИСР в виде субсидий (Ленинградская область, Алтайский край) [3; 4]. Наличие альтернативных подходов по-разному отражается на деятельности сектора коллективных и индивидуальных средств размещения. Изложенное обосновывает **целесообразность** изучения природы услуг ИСР.

Рассмотрение проблемы формирования непротиворечивых практических действий на региональном рынке услуг по размещению и проживанию (формирование концепций и стратегий развития ИСР, разработка нормативных актов и др.) предполагает следующую рабочую **гипотезу** исследования: формирование обоснованных подходов к разработке типов услуг ИСР является основой для целесообразных практических действий субъектов регионального рынка услуг по размещению и проживанию.

Научная новизна исследования состоит в рассмотрении природы и характеристик услуг ИСР. **Целью** работы является разработка подходов к изучению природы услуг

ИСР и выделению типов услуг ИСР. Для достижения поставленной цели решались следующие **задачи**: рассмотрение понятия «услуга индивидуальных средств размещения» с позиции ее материальной и нематериальной составляющих (компонентов) и выделение основных типов услуг на основании комбинаций материальной и нематериальной составляющих (компонентов).

Основная часть

Рассмотрение природы услуги ИСР осуществлялось на основе анализа положений, представленных в ГОСТ Р 55817-2013. В данном документе «услуга ИСР» трактуется как «...размещение туристов и оказание услуг временного проживания и дополнительных услуг на базе индивидуальных средств размещения» [5].

Услуга ИСР по аналогии с распространенным подходом к описанию услуг коллективных средств размещения (далее — КСР) может быть разбита на две неразрывно связанные составляющие (компоненты, см. рисунок).

1. Материальная составляющая (компонент) услуги заключается в предоставлении гостю жилых зданий, помещений для временного проживания. Минимальный перечень требований к жилым зданиям, помещениям ИСР (техническому оснащению, оснащению мебелью и инвентарем, предметами санитарно-гигиенического оснащения) представлен в ГОСТ Р 55817-2013 [5]. Услуга в представленном аспекте является реальной, объективной, сравнимой, соизмеримой, в силу чего соотношение «услуга — цена» понятно гостю. Кроме того, эта сторона услуги имеет кратковременное воздействие на восприятие со стороны гостя. Материальная составляющая услуги выполняет важную роль в потребительском поведении гостя, поскольку позволяет получить предварительное представление относительно качества услуг до момента их потребления. Данный момент с позиции физического окружения услуги как таковой специально рассмотрен в работе Е. Арбатской [6].

2. Нематериальная составляющая (компонент) услуги включает в себя услугу временного проживания и возможные дополнительные услуги. Услуга ИСР в представленном аспекте характеризуется субъективным восприятием со стороны участников процесса обслуживания (в частности, созданием у гостя внутреннего образа объекта ИСР, сопровождаемого длительным воздействием), а также отсутствием возможности полной предварительной оценки.

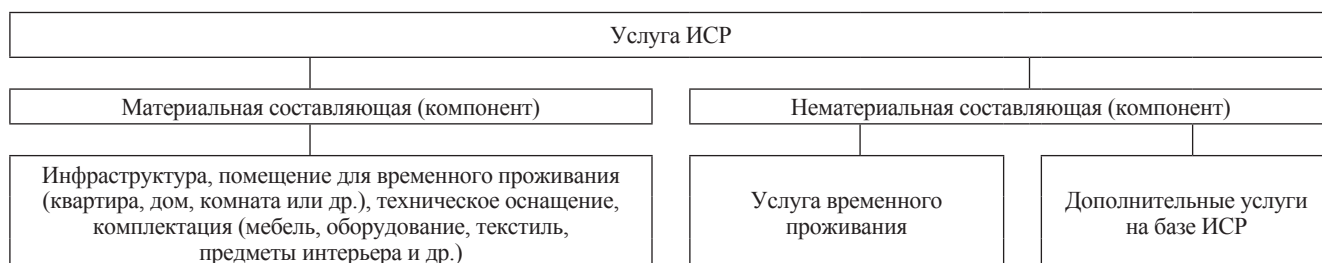


Рисунок. Структура услуги ИСР

Материальная составляющая (компонент) услуги ИСР — это объект размещения туристов. Основные характеристики материальной составляющей (компонента) услуги ИСР были выявлены с использованием аналитического подхода. В соответствии с ГОСТ Р 51185-2014 размещение трактуется как предоставление туристам

условий/удобств для отдыха, сна и гигиены [7]. Условия и удобства для отдыха, сна и гигиены гостей в КСР организованы в помещениях общего пользования и гостиничных номерах, отличающихся по уровню комфортности, технического оснащения и комплектации. Размещение гостей в ИСР осуществляется в различных видах зданий,

помещений: жилой дом, квартира, клубный дом, вилла/особняк, коттедж, дачный дом, доходный дом, меблированная комната/комната в доме, сельский гостевой дом, характеристика которых представлена в ГОСТ Р 55817-2013, ГОСТ Р 51185-2014 ГОСТ Р 56641-2015 [5; 7; 8]. Понятия «апартаменты», «сервисные апартаменты», «апартаменты таймшера», «гостевые дома», «сельские хижины», «избы», «юрты», «шалле», «бунгало», используемые в практической деятельности, нормативно не определены.

Индивидуальные средства размещения (квартира, гостевой дом и др.) являются основной материальной составляющей (компонента) услуг размещения и представляют собой многофункциональные жилые здания, помещения, предназначенные для отдыха, сна, гигиены проживающих гостей.

Авторы на основании ранее проведенного исследования пришли к выводу, что в зависимости от расположения, площади, технического оснащения и комплектации объекты ИСР могут быть разделены на следующие типы: эконом-класс, стандарт-класс, бизнес-класс, элитный класс [9].

Следующим этапом исследования явилось выявление характерных черт зданий и помещений, используемых для оказания услуг в секторе ИСР.

1. Здания и помещения относятся к разряду жилых помещений, проживание в которых регулируется Жилищным кодексом РФ. Исключением являются апартаменты, статус которых в настоящее время не определен законодательно.

2. Здания и помещения расположены, как правило, в жилой зоне. Исключение составляют обособленные виллы/особняки, избы, юрты, бунгало.

3. Здания и помещения соседствуют с жилыми объектами, в которых проживает местное население.

В качестве одной из особенностей зданий и помещений в секторе ИСР можно отметить характер использования таких зон, как зоны отдыха, сна и гигиены с позиции приватности (см. табл. 1).

Таблица 1

Здания и помещения в аспекте приватности

Условия проживания	Характеристика условий проживания
Весь дом/квартира	Хозяин, члены его семьи не живут в ИСР во время пребывания гостей
Отдельная комната	Хозяин живет и присутствует в ИСР во время пребывания гостя. Как правило, хозяин, члены его семьи и гость (гости) занимают отдельные помещения, жилые комнаты. Гость является «краткосрочным соседом»
Общая комната	Хозяин, члены его семьи и гость (гости) занимают одно жилое пространство, но разные спальные места

Для разных сегментов гостей требования к приватности являются различными. Так, для одних туристов проживание совместно с хозяином и членами его семьи является обязательным условием, что связано с возможностью получения аутентичного опыта. Для других — неприемлемо. Как правило, такие гости рассматривают варианты «в вашем распоряжении жилье целиком» [10; 11].

Дополнительно к зонам отдыха, сна и гигиены в зданиях и помещениях, относящихся к ИСР, имеются следующие

зоны: входная, зона кратковременного и длительного хранения вещей, приготовления и приема пищи (обеденная и кухонная), рабочая зона. Наличие этих зон обусловлено функциональными особенностями длительного проживания людей в жилых помещениях, что характерно для российских условий.

1. Объекты ИСР встроены в инфраструктуру населенного пункта, на которые владелец повлиять не может, за исключением объектов индивидуального строительства, в том числе домов, вилл/коттеджей и др. К таким инфраструктурным объектам авторами отнесены: предприятия питания (рестораны, кафе, бары, столовые и др.), предприятия бытового обслуживания (бани, сауны, прачечные, химчистки, ателье и др.), спортивные клубы, предприятия индустрии красоты (салоны красоты, парикмахерские и др.), магазины, аптеки, банки, почтовые отделения и др. Важно отметить, что в КСР (гостиницах и др.), формирующих инфраструктуру объектов самостоятельно в соответствии с требованиями законодательства, в отдельных случаях инфраструктурные объекты занимают до 50 % общей площади.

2. Здания и помещения, как правило, не оснащены зоной ресепшен.

3. В отличие от КСР, концентрация которых наиболее высока в крупных деловых и туристических центрах, объекты ИСР распространены повсеместно. В РФ в соответствии с ГОСТ 55815-2013 [5] в зависимости от месторасположения ИСР разделяются на городские, загородные и сельские (см. табл. 2).

Таблица 2

Перечень объектов ИСР в зависимости от их месторасположения

Месторасположение	Перечень объектов ИСР
Городские	Квартиры, меблированные комнаты в квартирах, др.
Загородные	Жилые дома, гостевые дома, меблированные комнаты в домах и др.
Сельские	Жилые дома, сельские гостевые дома, гостевые дома, меблированные комнаты в домах, избы, юрты и др.

Как у городских, так и у загородных и сельских объектов ИСР есть преимущества. Города способны предложить широкий спектр услуг, необходимых бизнесу и населению, являясь центрами торговли, образования, культуры и науки, финансовых и транспортных потоков. Загородные и сельские поселения — чистый воздух, тишину, ощущение близости с природой, знакомство с местными традициями.

В отдельных случаях, независимо от расположения, объекты ИСР могут быть единственным возможным вариантом, обеспечивающим размещение туристов. В частности, это имеет место при развитии особо охраняемых природных территорий [12].

4. Здания и помещения являются малыми средствами размещения и не предназначены для размещения значительного количества гостей.

Составляющие технического оснащения и комплектации ИСР могут быть разделены на две группы по признаку соответствия/несоответствия «техническому регламенту» оснащения и комплектации гостиниц, который в неявном

виде представлен в Приказе Минкультуры № 1215 [13]. С учетом данного подхода авторы выделили два типа технического оснащения и комплектации ИСР: гостиничный и домашний тип (см. табл. 3).

Таблица 3

Типы технического оснащения и комплектации ИСР

Тип	Описание
Гостиничный	Техническое оснащение: системы интерактивного телевидения; выносная панель аудио-, видеоразъемов (Connectivity Panel — устройство, позволяющее гостю подключать свое оборудование); интеллектуальная система «умный дом»; интеллектуальные замки, не требующие ключа и идентифицирующие гостя по радужной оболочке глаза или отпечаткам пальцев и др. [14]. Профессиональная гостиничная мебель, техника, текстиль (шторы blackout), инвентарь и др. Они характеризуются высокой износостойкостью при интенсивном использовании и ремонтпригодностью. Отсутствие личных вещей
Домашний	Техническое оснащение аналогично оснащению жилых помещений. Мебель, техника, текстиль, инвентарь в бытовом исполнении. Наличие сувениров, мелких предметов декора. Наличие личных вещей

Исследование показало, что сектор ИСР характеризуется пространственной неоднородностью и многообразием особенностей.

Далее авторами рассматривается *нематериальная составляющая (компонент) услуги ИСР*. Первый элемент — это услуга временного проживания, которая в соответствии с ГОСТ Р 51185-2014 трактуется как проживание туристов сроком менее шести месяцев (то есть проживание в ИСР должно быть кратковременным) [7].

В процессе предоставления услуги временного проживания должен быть обеспечен минимальный перечень услуг ИСР, установленный ГОСТ Р 55817-2013: уборка помещений к заезду туристов, услуги питания или предоставления условий для самообслуживания, предоставление утюга, гладильной доски, предоставление принадлежностей для мелкого ремонта одежды (нитки, иголки), наличие медицинской аптечки, услуги сауны, бани для домов (вилла/особняк, клубный дом, доходный дом, коттедж) [5].

В соответствии с ГОСТ Р 54606-2011 в гостевых комнатах и меблированных комнатах предоставляются следующие услуги: прием и размещение не менее восьми часов в день, уборка жилой комнаты (включая заправку постели) к каждому заезду, смена постельного белья — не менее одного раза в пять дней, смена полотенец — не менее одного раза в три дня (или предоставление сменного комплекта постельного белья и полотенец) [15].

Второй элемент нематериальной составляющей (компонента) услуги ИСР — это дополнительные услуги на базе ИСР, которые определяются возможностями и потребностями субъектов данного сегмента.

В отношении дополнительных услуг в секторе ИСР сложились две противоположные тенденции, формирующие особенности предоставления данных услуг:

— минимизация дополнительных услуг с целью получения ценовых конкурентных преимуществ от гостей, ориентированных на бюджетный вариант размещения.

Так, некоторые специалисты отмечают, что «...есть услуги действительно ценные, а есть ненужная мишура, и мне вовсе не нужно, чтобы кто-то застилал за меня кровать. Для некоторых компаний это может быть частью образа. Во всех остальных случаях — это лишние расходы, которые ложатся на плечи клиента» [16];

— максимизация дополнительных услуг с целью завоевания лидерства в неценовой конкуренции с другими средствами размещения. По этому поводу имеется следующее замечание: «Меняется качество и содержание предоставляемых услуг. Если раньше рынок посуточной аренды предполагал лишь предоставление жилья, то на данный момент все больше арендодателей практикуют комплексный подход, то есть оказывают и сопутствующие услуги — визовую поддержку, транспортное сопровождение гостей, организацию их досуга и т. п.» [17].

Поскольку управление объектами ИСР может осуществляться домашними хозяйствами самостоятельно или передаваться в управление специализированным управляющим компаниям, то оказание услуг ИСР будет осуществляться либо домашними хозяйствами (хозяином и членами его семьи), либо управляющими компаниями (непосредственно персоналом управляющих компаний). Таким образом, именно этими субъектами осуществляется и обслуживание гостей в ИСР, то есть сервис в широком понимании как совокупность услуги и обслуживания [18] будет исходить от разных субъектов.

Анализ процесса обслуживания гостей в рамках ИСР показал, что имеет место как наличие обслуживания, ориентированного на домашнее гостеприимство, так и использование опыта обслуживания традиционного гостиничного бизнеса. Таким образом, ИСР могут характеризоваться двумя типами обслуживания гостей, которые авторы обозначили как гостиничный и домашний тип (см. табл. 4).

Таблица 4

Типы обслуживания гостей

Тип	Описание
Гостиничный	Наличие стандартов обслуживания. Соблюдение стандартов обслуживания. Обслуживание специально подготовленным персоналом. Предоставление дополнительных услуг сотрудниками компании и специализированными компаниями или специалистами (службы такси, экскурсионные бюро или экскурсоводы и др.)
Домашний	Отсутствие стандартов обслуживания. Обслуживание хозяином или членами его семьи. Предоставление дополнительных услуг хозяином и членами его семьи с использованием собственного имущества (экскурсии по городу, перевозка на собственном автомобиле, предоставление услуг бани, сауны в собственных помещениях, в том числе придомовых и др.)

Выделение и описание основных составляющих (компонентов) услуги ИСР создали основу для выполнения второй задачи исследования — *формирования основных типов услуг на основании комбинаций материальной и нематериальной составляющих (компонентов)*.

Поскольку услуга ИСР состоит из двух составляющих (компонентов), а в процессе оказания услуги используется как опыт традиционного гостиничного бизнеса, так и опыт домашних хозяйств, то можно сформировать четыре типа услуг ИСР, что представлено в матричной форме (см. табл. 5 на стр. 35).

Матрица типов услуг

Техническое оснащение и комплектация	Обслуживание гостей в ИСР	
	Гостиничный тип	Домашний тип
Гостиничный тип	«Гостиница»	«Гостиница-Дом»
	Оснащение по гостиничному типу. Обслуживание по гостиничному типу	Оснащение по гостиничному типу. Обслуживание по домашнему типу
Домашний тип	«Дом-Гостиница»	«Дом»
	Оснащение по домашнему типу. Обслуживание по гостиничному типу	Оснащение по домашнему типу. Обслуживание по домашнему типу

Тип услуг «Гостиница» характеризуется максимальным приближением ИСР к гостиницам по оснащению и обслуживанию. Этот тип наиболее предпочтителен среди деловых туристов (бесплатный доступ Wi-Fi, большое количество розеток для девайсов и оборудованное рабочее место). Как правило, данный тип услуг представлен на рынке управляющими компаниями, имеющими опыт работы в гостеприимстве и управлении КСР.

Тип услуг «Дом» предполагает оказание услуг хозяином и членами его семьи и совместное проживание с гостем. Такой тип услуг наиболее привлекателен для туристов, посещающих территории с целью получения аутентичного опыта или впечатлений. При поиске ИСР такие гости обычно делают запрос «проживание с хозяином» [10; 11]. Хозяин и члены его семьи готовят еду, сопровождают во время экскурсий, предоставляют услуги водителя, бронируют билеты и др.

Тип услуг «Дом-Гостиница» предполагает отдельное от хозяев проживание, но получение услуг, аналогичных гостиничным. Обычно данный тип услуг предоставляют хозяева, располагающие несколькими объектами ИСР, или небольшие управляющие компании, чаще всего имеющие опыт в долгосрочной аренде недвижимости. По формальным визуальным признакам такие объекты, как правило, выбирают туристы, жаждущие аутентичного опыта. Данный тип услуг наиболее привлекателен гостям из сегмента командировочных, медицинских туристов, студентов.

Тип услуг «Гостиница-Дом» сочетает в себе оснащение по гостиничному типу. Отличительной особенностью данного типа услуг будет являться обслуживание по типу «Дом» хозяином и членами его семьи.

Таким образом, предлагаемая типология услуг ИСР позволяет выделить относительно однородные по совокупности признаков типы, характеризующиеся общими параметрами развития. Различное сочетание технического оснащения, комплектации и обслуживания позволяет учесть тонкости спроса гостей, что свидетельствует о преимуществах ИСР в скорости реакции на изменяющийся спрос. Это можно рассматривать как конкурентное преимущество ИСР по сравнению с КСР.

Методология исследования

Результаты представленного исследования услуг ИСР получены на основании использования общенаучных методов исследования (анализ, синтез, классификация, типология). Концептуальными положениями явились положения теории услуг, экономики совместного потребления, туристологии. Достоверность полученных результатов обосновывается исследовательским материалом, в качестве которого выступили: национальные стандарты, информация сайтов, мнения экспертов и гостей рынка гостиничных услуг, представленные в открытых источниках [1; 5; 7; 8; 10; 11; 15; 16; 17].

Результаты

Решение первой задачи показало возможность и целесообразность рассмотрения услуги ИСР как совокупности двух составляющих (компонентов): материальной и нематериальной. Данный подход отражает перспективный взгляд на природу услуги и позволяет сформировать научно-практический аспект изучения услуги ИСР.

Исследование материальной составляющей (компонента) выявило наличие восьми основных отличительных особенностей зданий и помещений, используемых для оказания услуг ИСР, каждая из которых подчеркивает характер объектов ИСР. Это предопределило подход к типологии технического оснащения и комплектации ИСР. Типы технического оснащения и комплектации ИСР представлены в виде двух групп: гостиничный тип и домашний тип.

Изучение нематериальной составляющей (компонента) показало наличие двух элементов: услуги временного проживания и дополнительных услуг, что является синтезом положений, представленных в трех соответствующих стандартах.

Анализ обслуживания гостей в рамках ИСР выявил два положения: наличие обслуживания, ориентированного на домашнее гостеприимство, а также использование опыта обслуживания в КСР. Был сделан вывод, что ИСР могут характеризоваться двумя типами обслуживания гостей, которые авторы обозначили как гостиничный и домашний тип.

В рамках решения второй задачи на основании определенных комбинаций типов технического оснащения и комплектации ИСР, типов обслуживания гостей в ИСР были выделены четыре типа услуг ИСР, представленные в виде матрицы.

Рабочая гипотеза о формировании обоснованных подходов к разработке типов услуг ИСР как основе для практических действий субъектов регионального рынка гостиничных услуг показала свою состоятельность для решения поставленной проблемы.

Заключение

Представленные результаты имеют научно-познавательный и прикладной характер, поскольку необходимы для раскрытия природы услуг и формирования концепций и стратегий развития ИСР, разработки соответствующих нормативных актов. Е. В. Беликова, рассматривая специфику формирования региональной структуры управления сферой услуг отмечает, что «...для эффективного управления сферой туризма государство должно выполнять следующие функции: 1) правовая регламентация и общая организация туристской деятельности; <...> 3) регулирование отдельных видов деятельности; <...> 6) обеспечение научных исследований туристского

рынка» [19]. Данное положение подтверждает необходимость правовой регламентации предоставления услуг ИСР, которые входят в турпакет. Кроме того, изучение деятельности ИСР относится к одному из перспективных направлений научных исследований туристского рынка региона, которое целесообразно поддерживать на государственном уровне. Однако научные исследования должны базироваться на достоверном информационном материале. К сожалению, статистические органы не ведут учет деятельности ИСР, за исключением Красно-

дарского края и Республики Крым. Отсутствие соответствующих индикаторов затрудняет разработку адекватных мер в отношении услуг, предоставляемых ИСР.

Исследование показало, что состояние сектора ИСР можно рассматривать как один из важнейших факторов развития регионального туризма, отражающего изменяющиеся потребности современных туристов. Особую актуальность представленное исследование приобретает в период формирования классификационных требований к ИСР.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Частники против отельеров [Электронный ресурс] // Hotelier.pro. Интернет-издание о гостиничном бизнесе. URL: <http://hotelier.pro/hostels/item/2896-airbnb/2896-airbnb> (дата обращения: 10.02.2018).
2. Даниленко Н., Суранова О. Региональный рынок гостиничных услуг: необходимость и возможность развития альтернативных средств размещения // *Baikal Research Journal*. 2017. Т. 8. № 2. DOI: 10.17150/2411-6262.2017.8(2).20.
3. Постановление Правительства Ленинградской области от 11.11.2014 № 518 «Об утверждении Порядка предоставления субсидий субъектам малого и среднего предпринимательства для создания средств размещения, в том числе гостевых комнат, предназначенных для проживания туристов» [Электронный ресурс] // СПС «ГАРАНТ». URL: <http://base.garant.ru/23025458/> (дата обращения: 10.02.2018).
4. Постановление Правительства Алтайского края от 27.03.2017 №95 «Об утверждении порядка оказания государственной поддержки развитию сельского туризма в Алтайском крае путем субсидирования части затрат на строительство и реконструкцию сельских гостевых домов, включая работы, связанные с подведением газа, воды, устройством канализации и электросетей» [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». URL: <http://www.consultant.ru/regbase/cgi/online.cgi?req=doc;base=RLAW016;n=68712#05456756246924983> (дата обращения: 10.02.2018).
5. ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения. Введ. 2015-09-01. М. : Стандартинформ, 2014.
6. Арбатская Е. Управление конкурентоспособностью предприятий сферы услуг: понятие и механизм реализации // *Известия Иркутской государственной экономической академии*. 2015. Т. 6. № 2. DOI: 10.17150/2072-0904.2015.6(2).18.
7. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Введ. 2016-01-01. М. : Стандартинформ, 2015.
8. ГОСТ Р 56641-2015 Услуги малых средств размещения. Сельские гостевые дома. Общие требования. Введ. 2016-07-01. М. : Стандартинформ, 2016.
9. Даниленко Н., Суранова О. К вопросу о типологии индивидуальных средств размещения // *Индустрия туризма и гостеприимства в контексте межкультурной коммуникации: материалы V Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, посвященной 80-летию ДВГУПС и 15-летию кафедры «Международные коммуникации, сервис и туризм», 02 марта 2018 г.* Хабаровск : ДВГУПС, 2018. 187 с.
10. «Airbnb» — онлайн-платформа для аренды жилья [Электронный ресурс]. URL: <https://www.airbnb.ru> (дата обращения: 10.02.2018).
11. «Booking.com» — система онлайн-бронирования отелей жилья [Электронный ресурс]. URL: <https://www.booking.com> (дата обращения: 10.02.2018).
12. Русецкая Г., Дмытерко Е. Особо охраняемые природные территории — инструмент устойчивого управления природопользованием // *Известия Байкальского государственного университета*. 2017. Т. 27. № 4. С. 478–487. DOI: 10.17150/2500-2759.2017.27(4).478-487.
13. 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» [Электронный ресурс] // СПС «ГАРАНТ». URL: <http://base.garant.ru/70843354/#friends> (дата обращения: 10.02.2018).
14. Похомчикова Е., Тарханова Е. Информационные технологии в сфере обслуживания как направление инновационной деятельности (на примере индустрии гостеприимства) // *Baikal Research Journal*. 2016. Т. 7. № 3. DOI: 10.17150/2411-6262.2016.7(3).14.
15. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования. Введ. 2012-07-01. М. : Стандартинформ, 2012.
16. Семь трендов гостиничного бизнеса в 2018 году [Электронный ресурс] // *HotelierNEWS*. Ежедневные новости о гостиничной индустрии, деловом туризме. URL: <https://hoteliernews.ru/7-trendov-gostinichnogo-biznesa-v-2018-godu/> (дата обращения: 10.02.2018).
17. Представитель бизнеса посуточной аренды рассказал о перспективах развития рынка краткосрочной аренды жилья [Электронный ресурс] // *B2Blogger.com*. Онлайн-служба распространения пресс-релизов. URL: <http://b2blogger.com/pressroom/167830.html> (дата обращения: 10.02.2018).
18. Бурменко Т., Даниленко Н., Туренко Т. Сфера услуг: экономика: учебное пособие. М. : Кнорус, 2007. 322 с.
19. Беликова Е. Специфика формирования региональной структуры управления сферой туризма // *Бизнес. Образование. Право*. 2014. № 4 (29). С. 144–149.

REFERENCES

1. Private traders against hoteliers [Electronic resource] // Hotelier.pro. Internet publication about the hotel business. URL: <http://hotelier.pro/hostels/item/2896-airbnb/2896-airbnb> (date of viewing: 10.02.2018).
2. Danilenko N., Suranova O. Market of Russia's hotel services: need and possibility of developing alternative accommodation facilities // *Baikal Research Journal*. 2017. Vol. 8. No. 2. DOI: 10.17150/2411-6262.2017.8(2).20.
3. The resolution of the government of the Leningrad region dated 11.11. 2014 No. 518 «On the statement of the order of providing subsidies to subjects of small and medium entrepreneurship for creation of means of placement, including the guest rooms intended for accommodation of tourists» [Electronic resource] // RLS «Garant». URL: <http://base.garant.ru/23025458/> (date of viewing: 10.02.2018).
4. The resolution of the government of the Altai Territory dated 27.05.2017 No. 95 «On the statement of the order of rendering the state support to development of rural tourism in the Altai Territory by subsidizing of part of expenses on construction and reconstruction of rural guest houses, including the works connected with summing up gas, water, the device of the Sewerage and power networks» [Electronic resource] // RLS «ConsultantPlus». URL: <http://www.consultant.ru/regbase/cgi/online.cgi?req=doc;base=RLAW016;n=68712#05456756246924983> (date of viewing: 10.02.2018).
5. GOST R 55817-2013 Services accommodation facilities. General requirements for the individual means of placing. Introduced on 2015-09-01. M. : Standartinform, 2014.
6. Arbatskaya E. Management of service company competitiveness: concept and mechanism of implementation // *News of Irkutsk State Academy of Economics*. 2015. Vol. 6. No. 2. DOI: 10.17150/2072-0904.2015.6(2).18.
7. GOST R 51185-2014 Tourist services. Means of accommodation. General requirements. Introduced on 2016-01-01. M. : Standartinform, 2015.
8. GOST R 56641-2015 Services accommodation facilities. Rural guest houses. General requirements. Introduced on 2016-07-01. M. : Standartinform, 2016.
9. Danilenko N., Suranova O. To the question of the typology of individual accommodation facilities. Tourism and hospitality in the context of intercultural communication : materials of the V all-Russian scientific-practical conference with international participation dedicated to the 80th anniversary of the far Eastern state transport University and the 15th anniversary of the Department «International communication, service and tourism», 02 March, 2018. Khabarovsk : DVGUPS, 2018. 187 p.
10. «Airbnb» — online rental platform [Electronic resource]. URL: <https://www.airbnb.ru> (date of viewing: 10.02.2018).
11. «Booking.com» — online hotel booking system [Electronic resource]. URL: <https://www.booking.com> (date of viewing: 10.02.2018).
12. Rusezkaya G., Dmiterko E. Specially protected natural areas — an instrument of sustainable management of nature management // *News of the Baikal State University*. 2017. Vol. 27. No. 4. P. 478–487. DOI: 10.17150/2500-2759.2017.27(4).478-487.
13. The order of the Ministry of Culture of Russia 11.07.2014 № 1215 «On approval of the classification of objects of the tourism industry, including hotels and other accommodation facilities, ski slopes and beaches, carried out by accredited organizations» [Electronic resource] // RLS «Garant». URL: <http://base.garant.ru/70843354/#friends> (date of viewing: 10.02.2018).
14. Pokhomchikova Ye., Tarkhanova Ye. Information technologies in services sector as a direction line of innovation activity (in the context of hospitality industry) // *Baikal Research Journal*. 2016. Vol. 7. No. 3. DOI: 10.17150/2411-6262.2016.7(3).14.
15. GOST R 54606-2011 Services of small means of placing. General requirements. Introduced on 2012-07-01. M. : Standartinform, 2012.
16. Seven trends of hotel business in 2018 [Electronic resource] // HotelierNEWS. Daily news about the hotel industry, business tourism. URL: <https://hoteliernews.EN/7-trendov-gostinichnogo-biznesa-v-2018-godu/> (date of viewing: 10.02.2018).
17. Representative of the business of daily rent told about the prospects of the market of short-term rental housing [Electronic resource] // B2Blogger.com. Online press release distribution service. URL: <http://b2blogger.com/pressroom/167830.html> (date of viewing: 10.02.2018).
18. Burmenko T., Danilenko N., Turenko T. A. Service industry: economics: textbook. M. : Knorus, 2007. 322 p.
19. Belikova E. Specificity of formation of the regional structure for tourism management // *Business. Education. Law*. 2014. No. 4 (29). P. 144–149.

Как цитировать статью: 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.

For citation: Danilenko N. N., Suranova O. A. Services of individual accommodation facilities as a research object // *Business. Education. Law*. 2018. No. 2 (43). P. 31–37. DOI: 10.25683/VOLBI.2018.43.238.