

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)**

Факультет дизайна и технологий

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

Направление подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело

Направленность (профиль) образовательной программы Гостиничная
деятельность

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Зав. кафедрой

И.В. Абакумова

« 20 » 06 2025 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Разработка предметно-пространственной среды гостиницы для клиен-
тов с животными (на примере пансионата «Берлога», г. Благовещенск)

Исполнитель

студент группы 189-об

Е.В. Артемьева

(подпись, дата)

Е.В. Артемьева

Руководитель

доцент, канд. техн. наук.

Н.Г. Москаленко

(подпись, дата)

Н.Г. Москаленко

доцент

Нормоконтроль

ассистент

А.П. Антонова

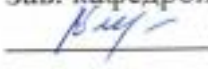
(подпись, дата)

А.П. Антонова

Благовещенск 2025

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет дизайна и технологии
Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой
 И.В. Абакумова
« 18 » 03 2025 г.

ЗАДАНИЕ

К выпускной квалификационной работе Артемьевой Екатерины Валерьевны

1. Тема выпускной квалификационной работы: Разработка предметно-пространственной среды гостиницы для клиентов с животными (на примере пансионата «Берлога», г. Благовещенск) (утверждена приказом от 27.05.2025 г. № 1345-уч)
2. Срок сдачи студентом законченной работы (проекта) 20.06.2025 г.
3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: ГОСТ Р 56391–2015 «Услуги для непродуктивных животных».
4. Содержание выпускной квалификационной работы: 1. Анализ «Pet-friendly» услуг за рубежом и в России 2. Разработка доступной среды для животных на примере гостиничного предприятия 3. Правила безопасности при общении с домашними животными
5. Перечень материалов приложения: Сайты зарубежных «Pet-friendly» гостиниц. Сайты «Pet-friendly» гостиниц в России. Документация для путешествий с домашними животными. План территории семейного пансионата «Берлога». Анкета на выявление осведомленности экспертов. Анкета участника экспертного опроса. Правила пребывания гостей с домашними животными в Семейном пансионате «Берлога». Правила гипоаллергенной уборки. Планировка главного корпуса пансионата «Берлога» и прилегающей территории. Оборудование для номера «11». Оборудование для собачьей площадки на территории пансионата «Берлога»
6. Дата выдачи задания 18.03.2025 г.

Руководитель ВКР: Москаленко Надежда Григорьевна, доцент, канд. техн. наук.
доцент

(фамилия, имя, отчество, должность, ученая степень, ученое звание)

Задание принял к исполнению (дата): 18.03.2025 г. 

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 70 с., 11 рисунков, 11 таблиц, 11 приложений, 35 источников.

ДОМАШНИЕ ЖИВОТНЫЕ, ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС, ПРЕДМЕТНО-ПРОСТРАНСТВЕННАЯ СРЕДА, УСЛУГИ «PET-PREINDLY», ПРОЕКТИРОВАНИЕ УСЛУГ, МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ, ЭКСПЕРТНЫЙ ОПРОС, РЕОРГАНИЗАЦИЯ, СПЕЦИАЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ

В современном мире наблюдается устойчивый рост числа владельцев домашних животных, которые рассматривают своих питомцев как членов семьи. При этом, в силу различных жизненных обстоятельств, у владельцев возникает потребность во временном размещении с домашними животными.

Проектирование и внедрение услуги по размещению гостей с домашними животными способствует удовлетворению данной потребности клиентов гостиницы и повышению конкурентоспособности предприятия.

Целью бакалаврской работы является разработка предметно-пространственной среды для клиентов с животными на примере пансионата «Берлога» г. Благовещенска.

В первой части бакалаврской работы были изучены необходимые теоретические аспекты временного размещения гостей с домашними животными, а именно зарубежный и российский опыт предоставления услуг по размещению гостей с домашними животными, основные нормативные документы, рассмотрены теоретические основы метода исследований.

Во второй части бакалаврской работы был рассмотрен пансионат «Берлога» и разработана услуга по размещению гостей с домашними животными.

Материалы работы были представлены на конференциях различного уровня:

1. XVII Международная практическая конференция «Инновации в социокультурном пространстве», ФГБОУ ВО «АмГУ», 06.02.2025
2. XXIV научная конференция «День науки», ФГБОУ ВО «АмГУ», 13.03.2025
3. XXVI региональная научно-практическая конференция «Молодежь XXI века: шаг в будущее, ФГБОУ ВО «Благовещенский педагогический университет», 16.05.2025

СОДЕРЖАНИЕ

Нормативные ссылки	7
Введение	8
1 Анализ «Pet-friendly» услуг за рубежом и в России	10
1.1 Анализ «Pet-friendly» услуги за рубежом	10
1.2 Анализ доступной среды для животных в гостинцах в России	13
1.3 Правила путешествий с домашними животными	17
1.4 Анализ нормативных документов, определяющих доступную среду для животных	19
1.5 Теоретические аспекты метода исследования	25
2 Разработка доступной среды для животных на примере гостиничного предприятия	29
2.1 Анализ гостиничного предприятия «Берлога» г. Благовещенск, Амурская область	29
2.2 Проведение экспертного опроса и анализ его результатов.	34
2.3 Разработка правил проживания с домашними животными для семейного пансионата «Берлога»	42
2.4 Разработка правил проживания с домашними животными для семейного пансионата «Берлога»	48
3 Правила безопасности при общении с домашними животными	60
Заключение	63
Библиографический список	67
Приложение А Сайты зарубежных «Pet-friendly» гостиниц	71
Приложение Б Сайты гостиниц с размещением гостей с домашними животными в России	72
Приложение В Документация для путешествий с домашними животными	73
Приложение Г План территории семейного пансионата «Берлога»	74
Приложение Д Анкета на выявление осведомленности экспертов	75
Приложение Е Анкета участника экспертного опроса	76

Приложение Ж Правила пребывания гостей с домашними животными в Семейном пансионате «Берлога»	77
Приложение И Правила гипоаллергенной уборки	79
Приложение К Планировка главного корпуса пансионата «Берлога» и прилегающей территории	81
Приложение Л Оборудование для номера «11»	82
Приложение М Оборудование для собачьей площадки на территории пансионата «Берлога»	83

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей бакалаврской работе использованы ссылки на следующие стандарты и нормативные документы:

ГОСТ Р 56391–2015 «Услуги для непродуктивных животных. Содержание непродуктивных животных в городских условиях»

Приказ Минстроя России от 29.12.2021 № 1042/пр «Об утверждении методических рекомендаций по разработке норм и правил по благоустройству территорий муниципальных образований»

ВВЕДЕНИЕ

Все больше людей предпочитают брать своих четвероногих друзей в поездки, вместо того чтобы оставлять их дома или отдавать в специализированные места для животных. Современные путешественники, в особенности из поколений миллениалов и Z, ценят комфорт и гибкость, а пункт о возможности взять с собой питомца во время отпуска или командировки становится для них важным фактором при выборе места проживания. Это также связано с растущим осознанием важности питомцев в жизни человека, а также с изменением отношения к ним как к полноправным членам семьи. В некоторых странах число домашних животных уже превышает количество детей в семьях, что дополнительно подчеркивает актуальность подобных услуг. В последние годы доступная среда для животных в гостиничной индустрии приобретает все большую актуальность и значимость. «Pet-friendly» – услуга комфортной и дружелюбной среды для домашнего питомца и его владельца.

Для гостиниц доступная среда для животных открывает дополнительные возможности для привлечения клиентов. Предоставляя удобства для владельцев домашних животных – такие как специальные номера, площадки для прогулок, а также услуги по уходу и присмотру за питомцами – отели могут выделяться среди конкурентов и укреплять свою репутацию. Это особенно важно в условиях высокой конкуренции на гостиничном рынке, где привлечение разных сегментов клиентов требует инновационных решений.

Кроме того, услуги для гостей с домашними животными становятся частью маркетинга отелей, позволяя привлекать внимание к бренду через социальные сети и рекламные кампании. Многие отели уже активно включают данную концепцию, осознавая ее значимость как для привлечения новых гостей, так и для создания позитивного имиджа компании.

Необходимо понимать, что идея создания комфортной среды для питомцев

и их хозяев касается не только людей, которые решили взять с собой в отель домашнее животное, но и сотрудников и обычных посетителей этого заведения. Любое место, которое разрешает посещение с животными, обязательно должно прописать ряд строгих правил, которые хозяева и питомцы должны соблюдать, а остальные посетители принять этот факт и относиться с пониманием к ситуации в которой оказались.

Внедрение доступной среды для животных в гостиницах способствует увеличению лояльности клиентов, имеющих питомцев и является конкурентным преимуществом, гости с животными скорее выберут кафе с возможностью привести туда своего лучшего друга, которому к тому же нальют воды и предложат миску с кормом, чем оставят животное на улице ждать пока их хозяин закончит прием пищи.

Актуальность – с ростом числа владельцев домашних животных и изменением образа жизни путешественников, значительно возросла потребность в услугах гостиничных предприятий, позволяющих путешествовать с домашними животными. В связи с этим, внедрение услуги по размещению гостей с питомцами позволит гостинице стать более конкурентоспособной на рынке.

Цель работы: Разработка предметно-пространственной среды для гостей с домашними животными на примере семейного пансионата «Берлога».

Задачи:

- анализ услуги для гостей с домашними животными за рубежом и в России;
- проведение экспертного опроса и анализ его результатов;
- проектирование предметно пространственной среды для гостей с домашними животными в семейном пансионате «Берлога».

1 АНАЛИЗ «PET-FRIENDLY» УСЛУГ ЗА РУБЕЖОМ И В РОССИИ

1.1 Анализ «Pet-friendly» услуги за рубежом

На данный момент домашние животные являются очень важной частью жизни общества в целом. В большинстве своем они для нас компаньоны, члены семьи и самые лучшие друзья, но также наличие животного в доме может говорить о статусности, идентификации человека и его чувств. Часто собак привлекают на настоящие, иногда опасные, работы, со своими обязанностями и распорядком дня. Будь то собаки поводыри, поисковые или собаки, работающие в полиции, все они не просто несут положительные эмоции своим хозяевам, но и помогают людям. Кошки же нередко помогают справляться со стрессом и как принято говорить в обществе «лечат».

Современный мир был бы очень посредственным и тусклым для большинства людей не будь в нем той радости, что приносят нам «братья наши меньшие». Во времена COVID-19, когда люди поняли насколько важна коммуникация, забота и вовлеченность, очень возрос процент нахождения в семьях домашних животных. По статистике ВЦИОМ [27] на момент 2023 г. в РФ эта цифра достигла 74,8 млн, что на 11 % больше чем в 2020 г.. Численность кошек составила 49,2 млн, что на 25 % больше, чем в 2020 г., численность собак – 25,6 млн, т. е. на 7 % больше, чем в 2020 г. (см. рис. 1).

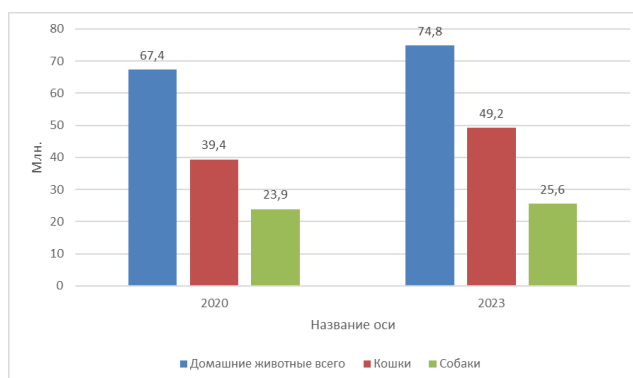


Рисунок 1 – Статистика ВЦИОМ численность домашних животных в России

В зарубежных гостиницах «Pet-friendly» – (комфортная среда для питомцев) довольно давно вошла в список дополнительных услуг и пользуется большой популярностью.

В Соединенных Штатах концепция получила широкий распространение в последние 20-30 лет, особенно в крупных городах и туристических центрах. По данным американской ассоциации гостиничного бизнеса (ANLA) более 30 % отелей в США предлагают услуги для гостей с питомцами. Это преимущественно отели среднего и высокого класса, такие группы гостиниц, которые активно внедряют программы для владельцев животных, предоставляя различные удобства: от специально оборудованных номеров до услуг по выгулу собак и кормлению.

К примеру, в США гостиницы Marriott предлагают к дополнительным услугам еду и лакомства, игрушки и отдельные номера только для животных [13]. На сайте отеля подробно представлена информация об услугах для животных. Сеть отелей придерживается лозунга «Ваш питомец тоже заслуживает проживания» и сотрудничает с компаниями, которые производят корма и инвентарь для разных питомцев. Marriott активно продвигает концепцию «Pet-friendly», распространяя на своем сайте в Интернете информацию о заведениях «Pet-friendly», выводя посетителей сайта на платформы с полным перечнем списка заведений. Сайт отеля представлен в приложении А, рис. А. 1.

Гостиницы Kimpton США на протяжении долгого времени предоставляют услуги по размещению с домашними животными. Гостиница берет на себя все необходимое для комфортного проживания питомца в стенах гостиницы [12]. Сайт отеля представлен в приложении А, рис. А. 2.

Отель не берет дополнительную плату за проживание с домашними животными, готов принять любого питомца независимо от его размера, вида и количества животных. Для питомцев есть все необходимые лакомства, которые находятся в публичном доступе, каждого питомца приветствуют по кличке, а дверные указатели определяют в каком номере сейчас проживают питомцы. Важно учитывать что гостиница сотрудничает с приложением Wag которое, яв-

ляется платформой, где профессионалы занимаются услугами грумера, гульщика собак

и няни, за дополнительную стоимость. Эмблема приложения показана в приложении А.3.

Кроме того, в США активно развиваются сети специализированных гостиниц для животных, таких как PetSmart Hotels, V.I.P. Pet Hotels, предлагающие высококачественные услуги для питомцев, включая игровые площадки, тренировки и ветеринарное обслуживание. Главная страница сайта PetSmart Hotels, V.I.P. Pet Hotels представлена в приложении А, рис. А. 4.

На официальном сайте PetSmart Hotels находится форма бронирования комнаты для питомца, категории номеров [10]. Они включают в себя: Стандарт, приватный Сьют и номер для котов. Важно отметить, что услуги, предоставляемые отелем, разделены для собак и кошек и имеют разнообразные составляющие.

В Германии, по данным исследований гостиничного рынка, около 25 % отелей допускают проживание с домашними животными [5]. Сайт со списком «Pet-friendly» отелей в Германии представлен в приложении А, ри. А. 5.

В странах Азии также развивается «Pet-friendly» и имеет большую популярность так, например, японская гостиница Mt. Fuji Glamping Terrace Minenohana имеет высокий рейтинг и предлагает в своих услугах размещение с питомцами [6]. Главная страница сайта отеля представлена в приложении А, ри. А. 6.

На данный момент все больше китайских семей считают домашних животных неотъемлемыми членами своих семей. Это распространяется на собак и кошек, а также и на экзотические животные, такие как рептилии и птицы, которые также приобретают популярность в качестве ценных компаньонов. Стремление Китая стать более дружелюбной к домашним животным страной демонстрирует его способность к адаптации и готовность развиваться в ответ на меняющиеся общественные ценности. Разработка законов, связанных с домашними животными, рост отраслей, ориентированных на «Pet-friendly» концепцию, и

интеграция ее элементов в городскую инфраструктуру – все это подчеркивает признательность страны за связь между людьми и их питомцами.

Исходя из проведенных исследований культуры «Pet-Friendly» в зарубежных странах, можно сделать вывод о том, что данная концепция активно внедряется и уже стала частью гостиничного бизнеса по всему миру. Всемирно известные сети гостиниц вводят все больше новых услуг для более комфортного проживания с домашними животными. Были проанализированы сайты и услуги самых известных гостиниц (Marriot, Hilton, Kimpton, PetSmart Hotel в США и Mt. Fuji Glamping Terrace Minenohana в Японии), предлагающие размещение с домашними животными. Результаты анализа показали, что каждая рассмотренная гостиница имеет ярко выраженную рекламу услуги по размещению гостей с животными и позиционируют ее как уникальное предложение, повышающее имидж и репутацию гостиницы.

1.2 Анализ доступной среды для животных в гостиницах в России

Услуга «Pet-friendly» имеет огромный территориальный охват по всему миру, большое количество лидирующих стран не воспринимают данную услугу как дополнительную, а предлагают ее повсеместно. Тем не менее, Россия все еще остается в стороне и только начинает внедрять услугу в обиход.

Рассмотрим причины медленного роста среды «Pet-friendly» в России на рисунке 2.

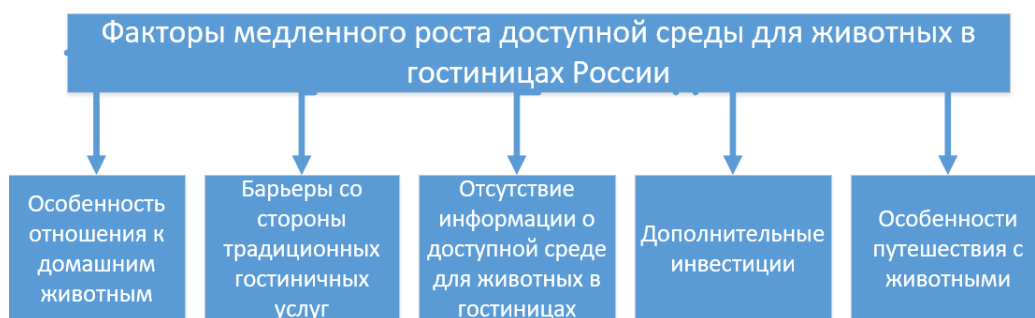


Рисунок 2 – Причины медленного роста «Pet-Friendly» в России

Особенность отношения к домашним животным. В странах Западной Европы и США домашние животные давно считаются членами семьи, и общество

поддерживает этот факт. В России же, хотя отношение к животным только начинает постепенно меняться, питомцы в глазах большинства все еще остаются, в первую очередь, объектами заботы и любви, но не равноправными членами семьи. Кроме того, российская культура в большей степени ориентирована на практическую сторону содержания животных, например, собаки часто воспринимаются как сторожа, а не как компаньоны в путешествиях. Это отражается и в том, как владельцы домашних животных относятся к путешествиям с питомцами. В странах с более развитой «Pet-friendly» культурой владельцы часто предпочитают проводить отдых вместе с животными, в то время как в России такие поездки не всегда воспринимаются как стандартный вид отдыха.

Барьер со стороны традиционных гостиничных услуг. В России существует некий барьер со стороны традиционных гостиничных и туроператорских услуг в отношении заселения с животными. Это связано с тем, что российские гостиницы, в особенности среднего и низкого класса, не всегда имеют инфраструктуру для комфортного размещения питомцев, и многие гостиничные работники не готовы к предоставлению такого рода услуг.

Отсутствие информации о доступной среде в гостиницах и туристических услугах. В России отели с данной политикой не продвигаются через маркетинговые каналы и рекламу, ориентированные на владельцев животных. Такого рода сервисы не имеют широкого распространения, что затрудняет поиск подходящих мест для размещения с питомцами.

Дополнительные инвестиции. Внедрение услуг по размещению гостей с домашними животными требует дополнительных инвестиций – от обучения персонала до создания специальных условий для питомцев (например, выделенных зон для прогулок, специальных кроватей и т.д.). Для некоторых гостиниц это может быть экономически невыгодно, особенно если они ориентирова-

ны на туристов без животных. Помимо этого, многие гостиницы опасаются, что внедрение таких услуг не приведет к значительному приросту прибыли.

В 2024 г. сервис «Купибилет» провел исследования, опирающиеся на путешествиях с животными [17].

Российские гостиницы внедряют услугу по размещению гостей с домашними животными в ассортиментный перечень дополнительных услуг. По данным аналитического центра «Центр экономики рынков» в 2023 г. наибольшее количество гостиниц с услугой размещения с питомцем находятся в Краснодарском крае, Москве, Республике Крым [21] (см. рис. 3).

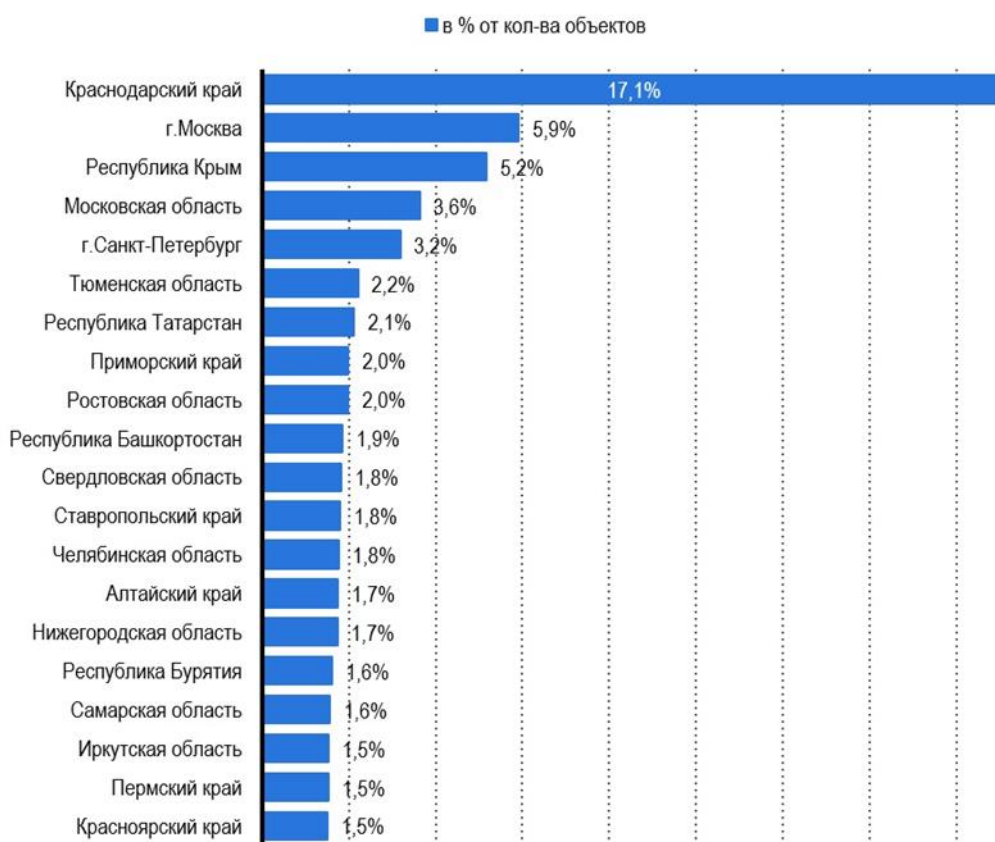


Рисунок 3 – Статистика доступной среды для животных в гостиницах по России

Ниже приведены самые известные отели вышеназванных городов и наличие услуг по размещению домашних животных, Москва гостиница «Ibis» [7], г. Краснодар гостиница «Ibis» [8], г. Ялта гостиница «Yalta Intourist» [35].

В отеле «Ibis» в г. Москва услуга размещения гостей с непродуктивными животными (ограничение по массе до 10 кг) предоставляется на возмездной

основе, при этом дополнительная плата составляет 3 000 руб. за весь период проживания.

Для обеспечения сохранности материально-технической базы номерного фонда при размещении с животными применяется внесение возвратного депозита в размере 10 000 руб. Данная сумма подлежит полному возврату при условии отсутствия повреждений, нанесенных животным, в течение периода проживания гостя. Главная страница сайта отеля представлена в приложении Б.1.

В отеле «Ibis» в г. Краснодар по запросу гостя предоставляется дополнительное оснащение, в частности, миски для корма и воды.

В отеле разрешено размещение в номерах категории стандарт следующих видов животных: собак весом до 11 кг, кошек, рептилий, насекомых и птиц в клетках при наличии специальных сопровождающих документов (паспорта) от ветеринарной службы. В отеле разрешено проживание людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их нужды животными (собаки поводыри или другие специально обученные животными). Сайт отеля показан в приложении Б, рис. Б. 2.

В рамках клиентоориентированного подхода, гостиница «Yalta Intourist» позиционирует домашних животных (в частности, кошек и собак) как неотъемлемых членов семьи и предлагает услугу размещения с указанной категорией питомцев. Сайт «Yalta Intourist» представлен в приложении Б, рис. Б. 3.

В случае размещения с домашним животным, высота в холке которого не превышает 50 см, взимается фиксированная плата в размере 1000 руб., включая налог на добавленную стоимость (НДС) по ставке 20 %. Данная плата является единовременной и взимается за каждого питомца, вне зависимости от продолжительности периода проживания.

В данном подразделе были рассмотрены и подробно описаны основные причины медленного роста доступной среды для животных в гостиницах по России. Была приведена статистическая информация о городах с максимальным количеством отелей, предоставляющих услугу по размещению с домашними

животными. На основе данной характеристики рассмотрены отели в городах с крупнейшим количеством услуги по размещению гостей с животными, а именно отель «Ibis» в городе Москва, отель «Ibis» в Краснодарском крае и «Yalta Intourist» в Республике Крым.

1.3 Правила путешествий с домашними животными

Путешествие с домашними питомцами имеет ряд строгих правил и советов, которые все желающие должны выполнить прежде чем задуматься о покупке билетов.

Данные, необходимые для путешествия с домашними животными, представлены в официальных ветеринарных документах и на сайте Россельхознадзора [31]. Служба подробно предоставляет инструкцию процедуры, разделяя ее на путешествия по России и за рубеж. Рассмотрим данную информацию.

Самым важным этапом являются документы, без которых любое передвижение в другой стране является невозможным для владельца и самого питомца. С собой необходимо иметь: документ владельца собаки, кошки или любого другого животного, международный ветеринарный паспорт и ветеринарное свидетельство по форме № 1. Документы указаны в приложении В. Для оформления ветеринарного свидетельства, необходимого для перемещения животных в пределах Москвы и Московской области, требуется предварительное (за несколько дней до поездки) обращение в Станцию по борьбе с болезнями животных (СББЖ). Владелец необходимо предоставить ветеринарный паспорт животного, содержащий пункт о вакцинации против вируса бешенства, а также результаты лабораторного исследования фекалий на наличие яиц гельминтов (копрологическое исследование), выполненного в аккредитованной лаборатории не позднее чем за 5 дней до запланированной поездки.

В других регионах Российской Федерации, как правило, действуют аналогичные требования, однако рекомендуется предварительно уточнить в территориальном подразделении СББЖ.

При отсутствии действующей вакцинации против бешенства, необходимо провести ее заблаговременно. В соответствии с законодательными нормами,

оформление ветеринарного свидетельства допускается не ранее чем через 20 дней после вакцинации. В случае ревакцинации собак и кошек против вируса бешенства в период действия предыдущей вакцины, перемещение по территории Российской Федерации разрешается без соблюдения карантинного периода (21 день), необходимого для первичной иммунизации.

При транзите через территорию Европейского союза (ЕС) железнодорожным или автомобильным транспортом, помимо ветеринарного паспорта, требуется евросправка. Данный документ может быть получен заблаговременно (в течение 5 дней до отправления) в территориальном управлении Россельхознадзора в случае путешествия железнодорожным транспортом, либо в пункте пропуска через государственную границу при использовании автомобиля. Дополнительно, при транзитной перевозке собак, кошек и хорьков наземным транспортом через страны ЕС необходимо предоставить результаты теста на титры антител к вирусу бешенства, подтверждающие достаточный уровень иммунитета.

Помимо документов очень важно позаботиться о комфорте и безопасности питомца. В поездку рекомендуют брать посуду для животных, привычную еду, амуницию и переноску либо клетку. Перевоз животных в машине или в поезде не требует от хозяев наличие клетки. При использовании самолета в качестве транспорта нужно будет позаботиться о подходящей клетке, чтобы питомцу не было тесно. Некоторые авиалинии позволяют выкупать отдельные места для собак или кошек, но в большинстве случаев для перевозки животных используется багажный отсек. Питомца помещают в заранее подготовленную самим хозяином клетку и забирают до конца полета, без возможности пополнить миски с едой и водой.

Таким образом, в данном подразделе были изучены необходимые документы для путешествий с животными на территории России и за границей. Представлены основные требования к состоянию здоровья животного и к ответственности хозяев. Был рассмотрен инвентарь для путешествий на самолете, поезде или автомобиле.

1.4 Анализ нормативных документов, определяющих доступную среду для животных

Основным требованием внедрения услуги размещения гостей с домашними животными в Российский гостиничный бизнес, является наличие специальных стандартов, которые бы устанавливали требования по временному размещению питомцев, на территории Российской Федерации. В настоящее время таких стандартов нет, однако все существующие гостиницы, принимающие к себе питомцев, регламентируют собственные правила, которые являются общепринятыми.

25 января 2025 года официальный сайт Роскачества опубликовал информацию о завершении разработки стандарта «Pet-friendly» [30]. Департаментом проектов в сфере гостеприимства Роскачества в сотрудничестве с отраслевыми организациями, такими как: Союз общественных кинологических организаций, Российская кинологическая федерация [29], Центр изучения питания и благополучия животных, Ассоциация людей с аллергическими заболеваниями и атопическим дерматитом, АО ТГК «Вега», ООО «Четыре Лапы» и ООО «Собакин город», разработан стандарт «Pet-friendly», регламентирующий требования к средствам размещения, ориентированным на туристов, путешествующих с домашними животными.

Стандарт рассматривает требования не только к номерному фонду, но и информационно-техническому обеспечению, общественным зонам, спектру предоставляемых услуг и квалификации персонала. Прохождение гостиничным предприятием добровольной сертификации позволит средствам размещения использовать специальный знак «Pet-friendly» (находящийся в стадии разработки Роскачеством) как на территории объекта, так и в онлайн-пространстве, что повысит узнаваемость и конкурентоспособность.

В контексте информационно-технического обеспечения отелей, ориентированных на размещение гостей с домашними животными, Российская кинологическая

гическая федерация (РКФ) предлагает внедрение концепции «щадящего режима приема», направленной на снижение барьера для данной категории путешественников. В частности, предлагается отказаться от обязательного наличия специализированной зоны выгула на территории отеля, предусматривая возможность использования расположенных в шаговой доступности выгульных площадок населенного пункта. При этом, ключевым элементом является предоставление гостям информации о ближайших доступных местах для выгула, что, в свою очередь, может стимулировать местные органы власти к развитию соответствующей инфраструктуры.

РКФ также рекомендует избегать введения ограничений на размер, вес или количество животных, проживающих в одном номере. С целью повышения комфорта гостей и обеспечения гигиенической защиты мебели, предлагается предоставление специальных простыней для покрытия мебели и других предметов интерьера, позволяя питомцам находиться рядом с владельцами.

В целях соблюдения стандартов личной гигиены, РКФ не рекомендует предоставление лежанок, мисок и игрушек на условиях аренды или временного пользования. Вместо этого, целесообразно предусмотреть возможность приобретения необходимых товаров непосредственно в отеле, либо предоставление информации о ближайших зоомагазинах. Допустимо использование одноразовых мисок для воды с последующей утилизацией.

Критически важным является наличие у персонала отеля актуальной информации о расположении ближайших ветеринарных клиник, зоогостиниц, пунктов временного содержания и приютов, что позволит оперативно реагировать в случае пропажи или травмы у животного.

Особое внимание следует уделять созданию комфортных условий для собак-проводников, сопровождающих инвалидов по зрению, включая адаптацию инфраструктуры и обеспечение бесперебойного доступа ко всем необходимым услугам.

В дальнейшем планируется институционализация стандарта посредством его трансформации в национальный стандарт (ГОСТ), что зафиксировано в Плате национальной стандартизации на 2025 год.

Для того, чтобы разработать правила проживания для гостей с домашними животными, можно обратить внимание к уже имеющимся стандартам, которые являются хорошей основой для собственного свода правил.

ГОСТ Р 56391–2015 «Услуги для непродуктивных животных. Содержание непродуктивных животных в городских условиях. Общие требования» – документ устанавливает требования к условиям содержания непродуктивных животных, а именно собак, кошек, земноводных, птиц и рыб в городской среде[18]. Область применения положений стандарта распространяется на услуги, связанные с содержанием непродуктивных животных, предоставляемые физическими, юридическими лицами, а также индивидуальными предпринимателями. Необходимо учитывать, что этот стандарт не является специализированным стандартом для «Pet-Friendly» отелей, а содержит общие положения, применимые ко всем средствам размещения.

Важным аспектом ГОСТ Р 56391–2015 для гостиниц, предоставляемых размещение гостей с домашними животными, являются ветеринарно-санитарные требования к окружающей среде. В данный пункт входят следующие тезисы:

- непродуктивные животные не должны оказывать вредного воздействия на окружающую среду;
- при содержании животных в многоквартирном доме рекомендуется проводить замеры параметров (влажность, температура, уровень шума, содержание газов) непосредственно на территории проживания. Право на принудительные замеры имеет уполномоченный орган муниципалитета, прокуратура или органы, призванные контролировать правопорядок (полиция и т. д.);
- физические параметры, контроль которых должен быть организован для определения воздействия на окружающую среду, включают:

- влажность не более 80 % (при условии, что влажность внешней среды ниже), при этом контроль за отсутствием следов конденсации влаги и протечек в местах проживания непродуктивных животных;

- температура не менее 18 °С (не контролируется для животных, которые содержатся на улице);

- уровень шума не более 40 дБ в дневное время и 30дБ в ночное время и до 45 дБ максимально (крики, лай. вой. удары и т. д.) [3];

- содержание газов (среднесуточно мг/м³): аммиак – 0,04: сероводород – 0, 008: фенол – 0, 003: формальдегид – т 0, 01;

- запрещено отправление непродуктивными животными естественных надобностей:

- внутри многоквартирных домов в местах общего пользования, у входа в здание и на тротуарах, ведущих к зданию;

- на детских площадках, огороженных территориях школ и детских дошкольных организаций, а также территориях для отдыха, медицинских и спортивных организаций.

В документе также предоставлена характеристика среды обитания непродуктивных животных, а именно собак, кошек, земноводных, птиц и рыб.

Также ГОСТ Р 56391–2015 регламентирует дифференцированные требования к среде обитания непродуктивных животных различных видов, содержащихся в городских условиях.

Для млекопитающих необходимо создание функционального пространства, включающего зоны для отдыха, двигательной активности, социального взаимодействия с владельцем или опекуном и другими животными (при наличии), а также элементы стимуляции двигательной активности и игровой деятельности. Важным аспектом является контроль температурного режима и воздухообмена, направленного на поддержание оптимальных условий для дыхания и минимизацию концентрации запахов. В случае представителей семейства псовых необходимо предусмотреть возможность осуществления контролируе-

мых прогулок с владельцем на поводке и/или на ограниченной территории (вольер).

Для пресмыкающихся, рептилий и земноводных требуется организация террариума, оснащенного (в зависимости от видовых особенностей) емкостью для воды, обеспечивающей возможность периодического (для пресмыкающихся и земноводных) или постоянного (для земноводных) купания. Требования к содержанию птиц предусматривают организацию специальных клеток, предназначенных для постоянного пребывания и обеспечения возможности полетов. Параметры клетки должны быть оптимизированы для осуществления перелетов в пределах полного размаха крыльев, что является критическим фактором для видов, у которых полет является основным способом передвижения.

Для рыб, содержащихся в аквариумах, необходим контроль параметров освещения и температуры воды, а также обязательное обеспечение системы аэрации и фильтрации, направленной на удаление частиц.

Независимо от видовой принадлежности непродуктивного животного, владельцы/опекуны обязаны осуществлять постоянный мониторинг среды обитания на предмет наличия загрязнений, мусора, остатков корма и продуктов жизнедеятельности. Продукты жизнедеятельности, характеризующиеся специфическим запахом, подлежат незамедлительному удалению. Периодичность замены подстилки и обработки мест обитания с целью уничтожения паразитов, микрофлоры и микрофауны (блохи, клещи, перопухоеды, вши, грибки, водоросли и т.д.) определяется видовыми особенностями непродуктивного животного.

Рассмотрим Приказ Минстроя России от 29. 12. 2021 N 1042/пр. «Об утверждении методических рекомендаций по разработке норм и правил по благоустройству территорий муниципальных образований». В пункте 24. 6 «Рекомендации по организации площадок для выгула и дрессировки животных» прописаны основные правила по обустройству площадки для выгула собак [28]:

- площадки для выгула и дрессировки животных рекомендуется размещать за пределами санитарной зоны источников водоснабжения первого и второго поясов в парках, лесопарках, иных территориях общего пользования;

- покрытие площадки для выгула и дрессировки животных предлагается предусматривать имеющим ровную поверхность, обеспечивающую хороший дренаж, не травмирующую конечности животных (газонное, песчаное, песчано-земляное), а также удобным для регулярной уборки и обновления. Поверхность части площадки, предназначенной для владельцев животных, рекомендуется проектировать с твердым или комбинированным видом покрытия (плитка, утопленная в газон и др.) Подход к площадке рекомендуется оборудовать твердым видом покрытия;

- на территории площадки для выгула и дрессировки животных рекомендуется предусматривать информационный стенд с правилами и советами пользования площадкой;

- в перечень элементов благоустройства площадок для выгула животных рекомендуется включать покрытие, ограждение, специальное тренировочное оборудование, навес в части площадки, предназначенной для владельцев собак, скамьи, урны, место для одноразовых пакетов с фекальной урной, осветительное оборудование, информационный стенд;

- в перечень элементов благоустройства площадок для дрессировки животных рекомендуется включать покрытие, ограждение, специальное тренировочное оборудование, в том числе учебные, тренировочные, спортивные снаряды и инвентарь, навес от дождя, утепленное бытовое помещение отдыха инструкторов и для хранения оборудования и инвентаря, скамьи, урны, ящик для одноразовых пакетов с фекальной урной, осветительное оборудование, информационный стенд;

- в перечень видов работ по содержанию площадок для выгула и дрессировки животных рекомендуется включать;

- содержание покрытия в летний и зимний периоды, в том числе: очистку и подметание территории площадки; мойку территории площадки; посыпку и

обработку территории площадки противогололедными средствами, безопасными для животных (например, песок и мелкая гравийная крошка); текущий ремонт;

- содержание элементов благоустройства площадки для выгула и дрессировки животных, в том числе: наполнение ящика для одноразовых пакетов; очистку урн; текущий ремонт.

Таким образом в данном подразделе были рассмотрены основные документы, позволяющие регулировать услугу «Pet-Friendly» в гостиницах на территории России. Данные документы являются рекомендательными и несут ознакомительный и необязательный характер, так как закон о предоставлении услуги по размещению гостей с домашними животными в гостиницах, на данный момент отсутствует.

1.5 Теоретические аспекты метода исследования

В качестве метода исследования был выбран экспертный опрос с дополненной оценкой осведомленности экспертов и матрицей ранжирования факторов, как эффективный инструмент получения квалифицированных суждений и выявления приоритетных аспектов исследуемого явления.

Экспертный опрос, как метод сбора первичной информации, представляет собой систематизированный процесс получения оценок и мнений от компетентных специалистов, обладающих глубокими знаниями в соответствующей области. Его теоретическая часть заключается в предположении, что коллективное мнение квалифицированных экспертов, полученное в результате структурированного опроса, обеспечивает наиболее надежную и объективную оценку сложного явления, чем индивидуальные мнения или данные, полученные иными способами [22]. В рамках данной работы экспертный опрос рассматривается как инструмент выявления и ранжирования факторов, оказывающих существенное влияние на обслуживание гостей с домашними животными в пансионате «Берлога». Валидность экспертного опроса устанавливается тщательностью отбора экспертов, разработкой четкого и однозначного инструментария

(анкеты), а также применением методов статистической обработки и анализа полученных данных [34].

Оценка осведомленности экспертов является неотъемлемым этапом экспертного опроса и обладает теоретическим обоснованием в концепции компетентности. Данный этап направлен на определение уровня знаний и опыта каждого эксперта в исследуемой области, что позволяет оценить степень его надежности как источника информации и внести соответствующие коррективы в интерпретацию результатов опроса. Теоретически, более осведомленные эксперты дают более точные и обоснованные оценки, поэтому их мнения должны иметь больший вес при формировании общих выводов. Оценка осведомленности может реализовываться различными способами, включая самооценку экспертов, оценку их квалификации на основе формальных критериев или комбинацию этих методов. В рамках данного исследования предполагается использование самооценки с применением балльной шкалы, что позволяет экспертам независимо оценить свой уровень знаний и опыта. Полученные данные используются для расчета коэффициента осведомленности, который учитывается при анализе результатов опроса [23].

Матрица ранжирования факторов представляет собой метод структурирования и систематизации информации, полученной от экспертов, путем присвоения рангов различным факторам в зависимости от их значимости или влияния на исследуемый объект. Теоретической основой данного метода является принцип приоритезации, согласно которому наиболее важные факторы должны быть выделены и оценены в первую очередь. Ранжирование факторов позволяет не только установить наиболее значимые аспекты исследуемого явления, но и оценить степень согласия между экспертами относительно их важности. Для оценки степени согласованности экспертных мнений используется коэффициент конкордации Кендалла, который показывает, насколько единодушно эксперты оценивают относительную важность различных факторов. Матрица ранжирования факторов, в сочетании с коэффициентом конкордации, обеспечивает

структурированный и количественный анализ экспертных оценок, что повышает объективность и надежность результатов исследования [24].

Следовательно, применение экспертного опроса, дополненного оценкой осведомленности экспертов и матрицей ранжирования факторов, представляет собой теоретически обоснованный и методологически выверенный подход к исследованию сложных явлений, позволяющий получить квалифицированные оценки и выявить приоритетные направления дальнейшего изучения.

Вывод по первому разделу

На основании проведенного исследования культуры «Pet-Friendly» в зарубежных странах, можно заключить, что данная среда не просто набирает популярность, а активно вводится и уже стала органичной частью современного гостиничного бизнеса в масштабе всего мира. Ведущие мировые сети гостиниц, стремясь удовлетворить потребности растущего числа путешественников с питомцами, систематически разрабатывают и реализуют новые услуги, направленные на обеспечение наибольшего комфорта для совместного пребывания. Анализ веб-сайтов и предложений лучших гостиниц, таких как Marriot, Hilton, Kimpton, PetSmart Hotel в США и Mt. Fuji Glamping Terrace Minenohana в Японии, демонстрирует, что все они акцентируют внимание на рекламе данной услуги, позиционируя ее как уникальное конкурентное преимущество, которое основательно влияет на имидж отеля и привлекает новую целевую аудиторию.

Были проанализированы и подробно освещены основные факторы, сдерживающие активное развитие доступной среды для животных в России. Приведена статистическая информация о городах, лидирующих по количеству отелей, предлагающих услугу размещения с домашними питомцами. На основе этой характеристики были изучены конкретные примеры гостиниц в городах с наиболее развитым «Pet-friendly» сервисом, а именно отель «Ibis» в Москве, отель «Ibis» в Краснодарском крае и отель «Yalta Intourist» в Республике Крым.

Также были изучены необходимые документы для путешествий с животными как на территории России, так и за границей, а именно (Приказ Минстроя России от 29. 12. 2021 N 1042/пр. Об утверждении методических рекомендаций

по разработке норм и правил по благоустройству территорий муниципальных образований. В пункте 24. 6 Рекомендации по организации площадок для выгула и дрессировки животных указаны основные правила по обустройству площадки для выгула собак, ГОСТ Р 56391–2015 «Услуги для непродуктивных животных. Содержание непродуктивных животных в городских условиях. Общие требования»). Рассмотрены основные требования к состоянию здоровья питомцев, а также к обязательствам их владельцев. Изучен необходимый инвентарь для комфортных и безопасных путешествий разнообразными видами транспорта, включая самолеты, поезда и автомобили.

Также, были рассмотрены основные документы, которые потенциально могут регулировать услугу по размещению гостей с домашними животными в российских гостиницах. Однако следует подчеркнуть, что в настоящее время эти документы носят необязательный характер и служат лишь для ознакомления и предоставления рекомендаций, так как на федеральном уровне законодательное регулирование предоставления услуги размещения гостей с домашними животными в гостиничных предприятиях пока нет.

2 РАЗРАБОТКА УСЛУГИ ПО РАЗМЕЩЕНИЮ ГОСТЕЙ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

2.1 Анализ гостиничного предприятия «Берлога» г. Благовещенск, Амурская область

Семейный пансионат «Берлога», расположенный в лесном массиве на 2-м км Игнатьевского шоссе в непосредственной близости от Благовещенска, представляет собой загородный комплекс, зарекомендовавший себя как одно из наиболее популярных мест отдыха для жителей Благовещенска и Амурской области [16].

Территория пансионата занимает площадь в 30 га. План пансионата «Берлога» представлен в приложении Г. Детализированный план территории пансионата «Берлога» представлен в таблице 1. Пансионат имеет категорию 3 звезды. Таблица 1– Экспликация территории семейного пансионата «Берлога»

Нижняя территория	Верхняя территория
1. КПП	1. Основной корпус (Администратор)
2. Беседка «Хмельная» № 5	2. Дом «Терем»
3. Беседка «Весёлая» № 7, № 8	3. Дом «Мишкин Дом»
4. Футбол/Каток	4. Беседка «Малиновая» № 1
5. Детская площадка	5. Беседка «Лесная» № 2
6. Озеро/Катамараны	6. Беседка «На опушке» № 3
7. Альпийские беседки № 9,10,11,11а,12 + общая парковка	7. Спортивная развлекательная площадка
8. Бассейн+терраса	8. Мангальная зона
9. WC (туалет)	9. Барбекю-Двор
10. Коттедж «Альпийский» + баня + парковка	10. Дом у Семеныча
11. Зона отдыха	11. Банный чан
12. Искусственное озеро	12. Гриль Дом № 4 + беседка
13. Свадебная беседка	13. Беседка «Таежная»
14. Ресторан «Белый»	14. Баня/Сауна
15. Железная дорога, тир	15. Детская площадка
16. Беседка «Дворик»	
17. Беседка «Березовая»	

Главный корпус пансионата, расположенный в «верхней территории» предлагает гостям номера различной категории комфортности. В стоимость проживания в номерах включено посещение водного комплекса, состоящего из трех бассейнов (детского, взрослого и бассейна с гидромассажем), трех парных (русской бани, финской сауны и хамама), а также пользование мангальной зоной с навесом, расположенной в прямой близости от основного корпуса.

На территории главного корпуса функционирует кафе, предлагающее гостям завтрак, включенный в стоимость проживания в выходные дни (с субботы по понедельник) при бронировании номера на срок более суток. В будние дни (со вторника по пятницу) проживание предоставляется со скидкой 10 %, однако завтрак в стоимость не входит.

К услугам гостей также предоставляются: охраняемая автостоянка, крытая мангальная зона, бильярд, детская игровая комната, игровые аппараты и площадки, волейбольное и футбольное поле.

В летний период работает бассейн с подогревом, в зимний период для гостей открывается каток с прокатом коньков.

Территория базы отдыха регулярно обрабатывается против клещей и находится под охраной. Пансионат «Берлога» принимает посетителей, прибывающих на личном автотранспорте, автобусах или мотоциклах. Команда пансионата работает круглогодично, без перерывов и выходных, с целью обеспечения комфортного и незабываемого отдыха для каждого гостя.

Пансионат характеризуется номерным фондом в количестве 20 номеров и 5 коттеджей, включающим в себя, как номера в основном корпусе, так и отдельно стоящие коттеджи с террасами.

Номера обеспечивают гостям разнообразные варианты размещения в соответствии с индивидуальными предпочтениями и потребностями. Полный список номерного фонда представлен в таблице 2.

Таблица 2 – Номерной фонд семейного пансионата «Берлога»

Название номера	Название номера по Положению о классификации гостиниц	Размер номера	Стоимость, руб.
Номер «11» 4х-местный с мангальной зоной	Апартамент	40 кв.м	10300
Номер «12» 4х-местный с мангальной зоной	Апартамент	40 кв.м	10300
Номер «13» 2х-местный с мангальной зоной	Апартамент	30 кв.м	7600
Номер «14» 4х-местный с мангальной зоной	Апартамент	40 кв.м	10300
Номер «15» 4х-местный с мангальной зоной	Апартамент	40 кв.м	10300
Номер «21» 4х-местный 2х-комнатный	Стандарт (первая категория)	18 кв.м	9400
Номер «22» 4х-местный 2х-комнатный	Стандарт (первая категория)	18 кв.м	9400
Номер «23» 2х-местный однокомнатный	Стандарт (первая категория)	15 кв.м	6550
Номер «24» 2х-местный однокомнатный	Стандарт (первая категория)	15 кв.м	9400
Номер «25» 4х-местный 2х-комнатный	Стандарт (первая категория)	18 кв.м	9400
Номер «26» 2х-местный с балконом	Стандарт (первая категория)	18 кв.м	6550
Номер «27» 4х-местный 2х-комнатный	Стандарт (первая категория)	18 кв.м	9400
Номер «28» 4х-местный 2х-комнатный	Люкс	30 кв.м	9400
Номер «31» 4х-местный 2х-комнатный	Люкс	30 кв.м	9400
Номер «32» 4х-местный 2х-комнатный	Люкс	30 кв.м	9400
Номер «33» 2х-местный однокомнатный	Стандарт (первая категория)	15 кв.м	6550
Номер «34 Президентский» 3х-комнатный с террасой	Сюит	55 кв.м	26000
Номер «35» 3х-	Люкс	30 кв.м	7900

местный 2х-комнатный			
Номер «36» 4х-местный 2х-комнатный	Люкс	18 кв.м	9400

Продолжение таблицы 2

1	2	3	4
Номер «37» 5х-местный 2х-комнатный	Стандарт (первая категория)	18 кв.м	11000
Дом двухэтажный «Терем»		76 кв.м	24400
Трехэтажный коттедж «Мишкин дом»		97 кв. м	31050
Одноэтажный «Дом у Семеныча»		56 кв. м	21500
Двухэтажный «Альпийский коттедж»		75 кв. м	31600
Одноэтажный «Филин дом»		50 кв.м	15000

Производственная структура семейного пансионата представляет собой комплекс взаимосвязанных подразделений и служб, ориентированных на обеспечение бесперебойного функционирования предприятия и удовлетворение потребностей посетителей (см. рис. 4).

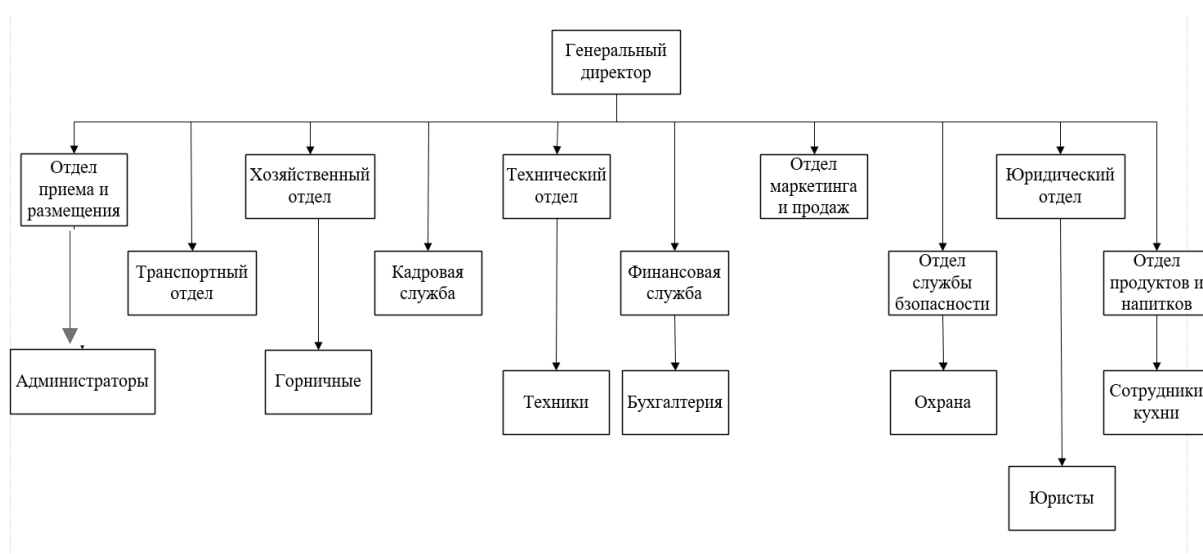


Рисунок 4 – Производственная структура семейного пансионата «Берлога»

В основе производственной структуры заключен принцип функционального разделения труда, при котором каждое из подразделений осуществляет определенный набор задач и несет ответственность за конкретный участок работы [33]. Состав производственной структуры семейного пансионата «Берлога» входят следующие основные элементы: служба приема и размещения, обес-

печивающая прием, регистрацию и размещение гостей; служба продуктов и напитков, ответственная за организацию питания, приготовление блюд и обслуживание посетителей; служба хозяйственного обеспечения, в функции которой входит поддержание чистоты и порядка в помещениях и на территории пансионата, а также обеспечение необходимыми расходными материалами и инвентарем; служба технического обслуживания, обеспечивающая исправность инженерных систем и оборудования; служба безопасности, отвечающая за охрану и безопасность гостей и персонала; отдел маркетинга и продаж; юридический отдел; финансовая и кадровая службы.

Эффективное взаимодействие между этими подразделениями, сформированное на четком распределении обязанностей и ответственности, является ключевым фактором успешной деятельности семейного пансионата и обеспечения высокого уровня обслуживания. При этом, в отличие от крупных гостиничных комплексов, в семейном пансионате отдельные функции могут быть совмещены, а управление производственной структурой, как правило, осуществляется напрямую владельцем или управляющим, что обеспечивает оперативность принятия решений и гибкость в адаптации к изменяющимся потребностям рынка.

Таким образом, в данном подразделе была описана характеристика семейного пансионата «Берлога». Номерной фонд пансионата состоит из 20 номеров и 5 коттеджей с отдельной уличной территорией. Услуги пансионата в основном направлены на водные развлечения и процедуры (бассейны, бани, сауны, гидромассажи).

Территория пансионата имеет большую площадь что облегчит строительство собачьей площадки и позволит сделать ее нужных масштабов для комфортного пребывания животных. Наличие номеров с мангальными зонами будут выбраны для размещения гостей с домашними животными, так как у животного будет выделен отдельный и постоянный выход на улицу.

Следующим этапом необходимо установить подходящий номер для реорганизации, необходимый перечень оборудования для реорганизации номера и

добавить собачью площадку на территории пансионата, для создания «Pet-friendly» среды в семейном пансионате «Берлога».

2.2 Проведение экспертного опроса и анализ его результатов

Для определения целесообразности создания специализированной предметно-пространственной среды, ориентированной на обслуживание туристов, путешествующих с питомцами, был применен метод экспертной оценки.

Исследовательская работа проводилась с 10.02.25 по 10.03.25. Анкетирование проводилось анонимно и анкеты представлены в приложении Д и Е. Экспертами выступили 10 сотрудников семейного пансионата «Берлога», – администраторы, управляющий АХС, директор, старший администратор, управляющий инженерно-технической службой и главный инженер. Такие сотрудники были выбраны, потому что в их должностные обязанности входит организация трудового процесса, участие в работе службы приема и размещения и обеспечение безопасности гостей. Эксперты проходили анкетирование и проводили самооценку компетентности в осведомленности гостиничной деятельности и «Pet-friendly» среды в гостинице. После получения результатов анкетирования был проведен анализ представленных ответов по характеристикам.

В данном анализе 100 % экспертов имеют высшее образование. При этом эксперты имеют разную профессиональную область образования, 40 % (4 чел.) имеют образование в сфере туризма и 40 % (4 чел.) образование в сфере гостиничного бизнеса, инженерное образование есть у 20 % (2 чел.).

Практический опыт работы в гостиничном бизнесе у экспертов занимает 100 %. Трудовой стаж показывает следующие результаты: стаж 5-10 лет имеют 50 % (5 чел.) опрошенных, стаж 10-20 лет приходится на 30 % (3 чел.), 20-30 лет стажа есть у 20 % (2 чел.).

Должности, которые занимали эксперты распределились следующим образом – администраторами пансионата являются 40 % (4 чел.) опрошенных, директор 10 % (1 чел.); управляющий АХС 10 % (1 чел.); старший администратор 20 % (2 чел.); управляющий инженерно-технической службой 10 % (1 чел.);

главный инженер 10 % (1 чел.). Результаты анкетирования представлены на рисунке 4.

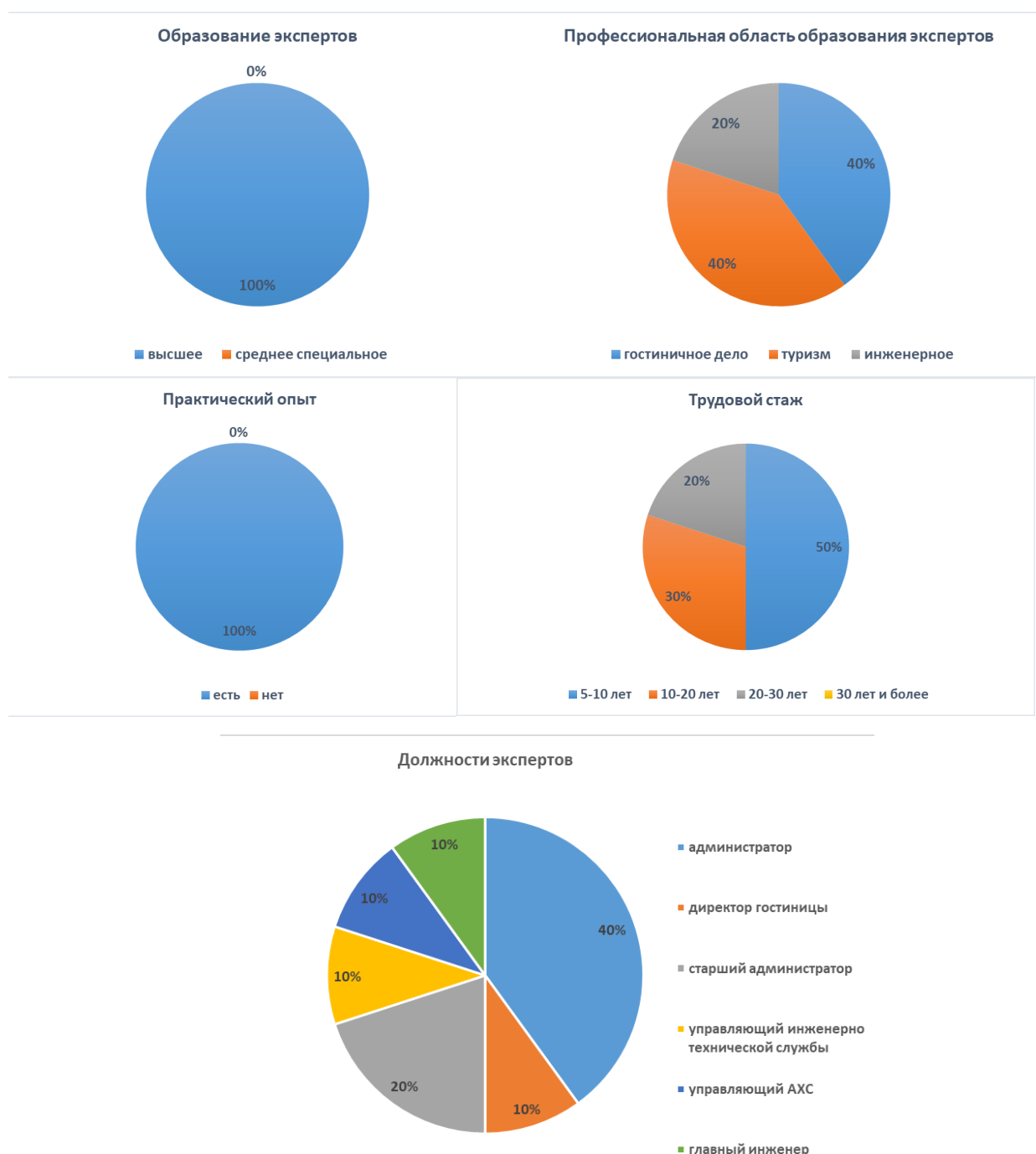


Рисунок 4 – Результаты анкетирования экспертов

В рамках системы экспертной оценки каждому уровню исследуемого фактора присваивается количественное значение в соответствии с принятой балльной шкалой. Далее, на основании полученных экспертных оценок формируется

коэффициент осведомленности (K_0), служащий показателем степени владения необходимыми компетенциями или знаниями. Расчет коэффициента осведомленности представлен в формуле 1.

$$K_0 = \frac{B}{10}, \quad (1)$$

где B – бальная оценка.

Среднее значение коэффициента осведомленности вычисляется по формуле:

$$K_0(\text{ср}) = \frac{\sum_{j=1}^m K_{0c}}{m}, \quad (2)$$

где m – число экспертов.

$$K_0(\text{ср}) = \frac{10+9+9+8+5+6+7+8+7+8}{10} = 7,7.$$

В таблице 3 представлены результаты самооценки всех экспертов и выявлен коэффициент осведомленности и среднее значение этого коэффициента.

Таблица 3 – Результаты самооценки экспертов

№ Эксперт	Балл самооценки	Коэффициент осведомленности
№1	10	1
№2.	9	0,9
№3	9	0,9
№4	8	0,8
№5	5	0,5
№6	6	0,6
№7	7	0,7
№8	8	0,8
№9	7	0,7
№10	8	0,8
Среднее значение:	7,7	0,77

Критерии для оценки осведомленности экспертов представлены ниже.

0,9 – 1,0 – очень высокая

0,7 – 0,8 – достаточно высокая

0,5 – 0,6 – удовлетворительная

0,3 – 0,4 – низкая

0,1 – 0,2 – очень низкая

Расчет среднего коэффициента осведомленности, составившего 0,7, подтверждает достаточную компетентность экспертов в вопросах гостиничной деятельности и специфики обслуживания посетителей с домашними животными, что позволяет рассмотреть полученные результаты как надежную основу для принятия решений о целесообразности создания специализированной предметно-пространственной среды в гостинице.

Для выявления значимости факторов, влияющих на организацию пространства для гостей с домашними питомцами, был проведен экспертный опрос. В опросе участвовало 10 экспертов, оценивших 9 факторов (X1–X9) по шкале от 1 до 5. Таблица с результатами анкетирования представлена в таблице 4.

Таблица 4 – Данные экспертные оценки

Эксперт	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
1	5	4	3	1	3	3	1	1	3
2	4	4	3	2	3	2	4	2	1
3	4	4	4	3	4	2	2	1	4
4	4	4	5	2	3	3	4	2	1
5	5	5	4	2	2	4	3	2	2
6	5	4	4	3	3	3	3	1	1
7	4	3	4	1	4	2	3	3	1
8	5	3	3	2	2	3	4	1	2
9	3	4	4	3	4	4	3	2	1
10	5	4	3	2	2	2	2	2	3

Описание факторов:

X1 – наличие зоны для выгула;

X2 – дополнительный инвентарь (миски, лежанки);

X3 – низкая стоимость дополнительной оплаты;

X4 – наличие ветеринарного кабинета;

X5 – соблюдение стерильности;

X6 – лояльное отношение персонала к животным;

X7 – обеспечение безопасности животных;

X8 – наличие груминга;

Х9 – наличие информации о ближайших ветеринарных клиниках, зоомагазинах.

Каждый эксперт присваивает ранги факторам. При равных оценках назначаются средние ранги. Например, для эксперта № 1: Оценки: [5, 4, 3, 1, 3, 3, 1, 1, 3] → Ранги: [9; 8; 5,5; 1,5; 5,5; 5,5; 1,5; 1,5; 5,5].

Для 9 факторов сумма рангов каждого эксперта должна быть равна:

$$\sum_{i=1}^n a_i = \frac{n(n+1)}{2} = \frac{9 \cdot 10}{2} = 45$$

(3)

где n – количество факторов, которые ранжируются

$$\sum_{i=1}^n a_i = \frac{9 \cdot 10}{2} = 45$$

Пример ранжирования для эксперта №1 представлен в таблице 5.

Таблица 5 – Пример ранжирования для эксперта № 1

Фактор	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
Ранг	9	8	5,5	1,5	5,5	5,5	1,5	1,5	5,5

Рассчитав ранги всех оценок экспертов и выявив их сумму (см. таб. 6) необходимо рассчитать сумму рангов по формуле (4) для дальнейшей работы с коэффициентом весомости.

Таблица 6 – Итоговая матрица рангов

	Ранговые оценки показателей качества, R _{ji}									Sj	Tj
Эксперты, m _j	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9		
№1	9	8	5.5	1.5	5.5	5.5	1.5	1.5	5.5	45	7
№2	8	8	5.5	3	5.5	3	8	3	1	45	2.5
№3	7.5	7.5	7.5	5.5	7.5	3	3	1	9	45	2.0
№4	7.5	7.5	9	3	5.5	5.5	7.5	3	1	45	2.0
№5	9	9	7.5	3	3	7.5	5.5	3	3	45	2.0
№6	9	7.5	7.5	5.5	5.5	5.5	5.5	1	1	45	2.0
№7	8	5.5	7.5	1.5	7.5	3	5.5	5.5	1.5	45	2.0
№8	9	5.5	5.5	3	3	5.5	7.5	1	3	45	2.0
№9	5.5	7.5	7.5	5.5	7.5	7.5	5.5	3	1	45	2.0
№10	9	7.5	5.5	3	3	3	3	3	5.5	45	2.0
Si	83	85	70	35	55	50	45	20	25	450	
100/Si	1.20	1.17	1.42	2.85	1.8	2.0	2.2	5	4	22.70	
γ	0.19	0.201	0.115	0.06	0.095	0.082	0.085	0.036	0.032	1	
Sj-Scp	33	35	20	-15	5	0	-5	-30	-25	18	
(Sj-Scp) ²	1089	1225	400	225	25	0	25	900	625	4514	

После определения суммы рангов рассчитываем коэффициент весомости для каждого из факторов по формуле (5).

$$\gamma_i = \frac{100/S_j}{\sum_{i=1}^n (100/S_j)},$$

(5)

где γ_i – коэффициент весомости для фактора i ;

$j = 1$ – индекс начала суммирования;

n – индекс окончания суммирования;

S_j – сумма рангов для фактора j ;

Для определения согласованности мнений экспертов рассчитываем коэффициент конкордации Кендалла по формуле 6.

$$W = \frac{12 \cdot S}{m^2 \cdot (n^3 - n) - m \cdot T},$$

(6)

где m – количество экспертов;

n – количество факторов;

T – сумма поправок на совпадения рангов для всех экспертов.

$$T_j = \frac{\sum (t_k^3 - t_k)}{12}$$

(7)

где t_k – количество факторов в группе k , имеющих одинаковый ранг.

Коэффициент конкордации равен:

$$W = \frac{12 \cdot 2750}{10^2 \cdot (9^3 - 9) - 10 \cdot 42} = 0,72$$

Далее определили уровень полученного коэффициента согласия (конкордации):

$0 < W \leq 0,4$ – низкий;

$0,4 < W \leq 0,6$ – невысокий;

$0,6 < W \leq 0,8$ – достаточно высокий;

$0,8 < W$ – высокий.

В данном случае коэффициент 0,72 – достаточно высокий, так как он попадает в уровень $0,6 < W \leq 0,8$.

Коэффициент показывает достаточно высокую согласованность экспертов, так как чем ближе коэффициент согласия (конкордации) к 1, тем выше степень согласованности экспертов. Использовать коэффициент согласия можно после оценки его значимости, которую получилось определить с помощью критерия Пирсона χ^2

Критерий Пирсона равен:

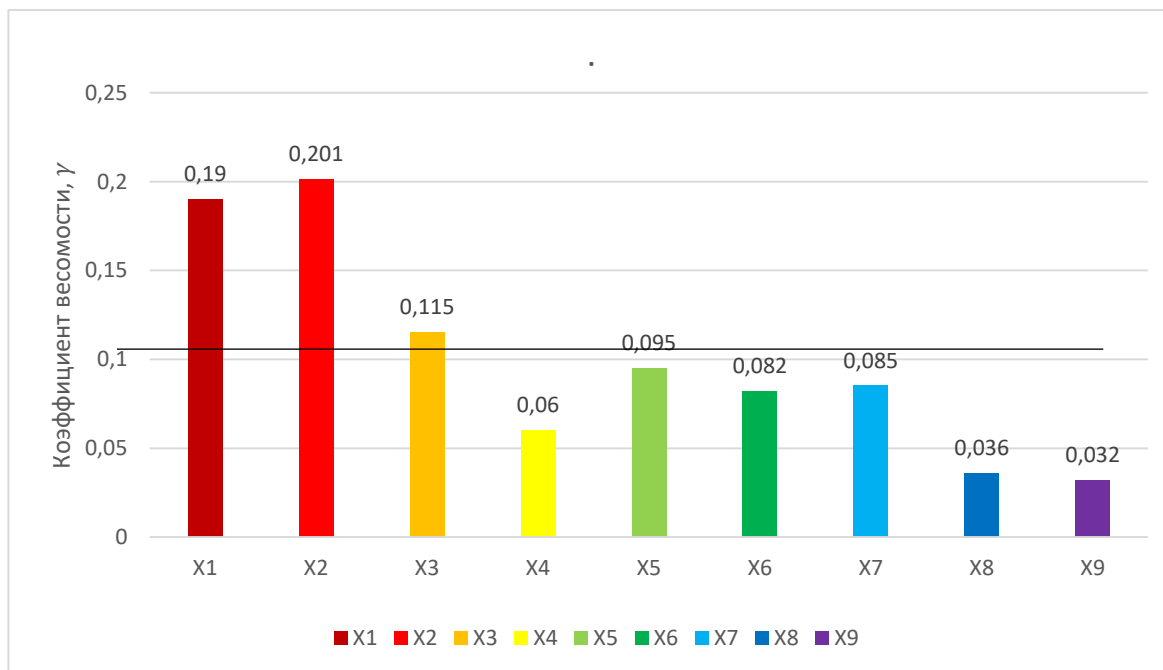
$$\chi^2 = 0,72 * 9 * (9 - 1) = 51,84$$

Критерий Пирсона сравниваем по степени свободы $(n-1) = 8$, $\chi^2_{\text{табл.}} = 15,5$, что меньше $\chi^2_{\text{факт.}} = 51,84$, следовательно, данный вариант оценки значимости факторов по вероятности 0,05 достоверен [32].

Коэффициент конкордации $W = 0,72$ указывает на высокую согласованность мнений экспертов. Такой уровень согласованности ($0,6 < W \leq 0,8$) позволяет считать полученные результаты статистически значимыми и обоснованными для дальнейшего анализа. Для повышения надежности исследования рекомендуется привлечь большее количество экспертов, более четко сформулировать критерии оценки и провести дополнительное обсуждение спорных моментов. Статистическая значимость коэффициента подтверждается расчетами критерия Пирсона ($\chi^2 = 51,84$), который превышает табличное значение ($\chi^2_{\text{табл}} = 15,5$ при $p < 0,05$), что исключает случайный характер согласованности мнений.

ний. Полученные результаты могут быть использованы для принятия управленческих решений и дальнейшего совершенствования системы оценки качества услуг.

Результаты весомости для факторов X1-X9 представлены на рисунке 5.



X1 (Зона для выгула): $\gamma=0,2$

X2 (Дополнительный инвентарь): $\gamma=0,19$

X3 (Низкая стоимость): $\gamma=0,11$

X4 (Наличие ветеринарного кабинета):
 $\gamma=0,06$

X5 (Соблюдение стерильности): $\gamma=0,09$

X6 (Лояльное отношение персонала к животным): $\gamma=0,082$

X7 (Обеспечение безопасности животных):
 $\gamma=0,085$

X8 (Наличие груминга): $\gamma=0,036$

X9 (Информация о ближайших ветеринарных клиниках и зоомагазинах): $\gamma=0,032$

Рисунок 5 – Факторы, влияющие на качество предоставления услуги по размещению с домашними животными

Итак, в данном подразделе был проведен экспертный опрос, получена осведомленность экспертов и проанализированы результаты экспертного пороса. В качестве экспертов были выбраны сотрудники семейного пансионата «Берлога» в количестве 10 человек: 4 администратора пансионата, директор, управляющий АХС; 2 старших администратора, управляющий инженерно-тех-

нической службой, главный инженер. Эксперты прошли анкетирование в письменной форме. Полученный средний коэффициент осведомленности экспертов (7,7) говорит о том, что они достаточно хорошо разбираются в предлагаемой проблеме и могут быть компетентными для ее решения. Это позволяет использовать их мнение как достоверную основу.

В ходе выявления наиболее значимых факторов влияющих на качество услуг по предоставлению размещения гостей с домашними животными был использован метод ранжирования факторов, рассчитан коэффициент весомости и конкордация Кенделла. Результаты в ходе анализа показали, что эксперты выделили ключевые факторы по степени значимости, влияющие на качество предоставления услуг по размещению с домашними животными: наличие инвентаря и зоны для выгула и низкая стоимость. Результаты являются согласованными ($W=0.72$), что подтверждает достоверность выводов.

2.3 Разработка правил проживания с домашними животными для семейного пансионата «Берлога»

Разработка и внедрение регламентирующих документов, определяющих условия размещения гостей с непродуктивными животными в гостиничном комплексе, является критически важным элементом системы управления качеством предоставляемых услуг и поддержания санитарно-гигиенических норм в гостинице.

Четко сформулированные правила, доведенные до сведения каждой из заинтересованных сторон (персонала и гостей), способствуют стандартизации процессов, минимизации рисков возникновения конфликтных ситуаций и обеспечению комфортного пребывания всех категорий клиентов вне зависимости от наличия у них домашних животных. Наличие подобных правил способствует оптимизации использования ресурсов (уборка, дезинфекция, предотвращение повреждений имущества) и поддержанию высокого уровня репутации гостиничного предприятия.

Для установки собственных правил для пансионата «Берлога» следует проанализировать уже имеющиеся правила проживания для гостей с домашними животными в других гостиничных предприятиях.

В качестве примеров были выбраны туристическая база «Белокуриха» в Алтайском крае [14] и «Yalta Intourist» расположенный в Ялте [35]. Данные гостиничные предприятия имеют разработанные и детально описанные правила проживания с животными, расположенные в публичном доступе.

Для последующего составления правил проживания для семейного пансионата «Берлога» были выделены общие правила турбазы «Белокуриха»:

- домашними животными признаются только кошки и собаки мелких или средних пород, вес которых не превышает 10 килограммов, а также представители декоративно-комнатных видов животными, не несущих опасность окружающим;

- размещение с животными разрешается при наличии ветеринарного паспорта и сведения о необходимых вакцинациях. Необходимо отметить, что дата прививки от бешенства должна быть не менее 30 дней и не более 12 месяцев до заезда на турбазу;

Размещение более чем с двумя домашними животными согласовывается с администрацией турбазы в момент пребывания.

- оплата за пребывание домашнего животного на турбазе составляет 3600 рублей за весь период проживания;

- в гостинице, владелец животного берет на себя всю ответственность за животное;

- владелец животного обязательно должен заблаговременно известить администрацию Турбазы о своем намерении проживать со своим питомцем;

- при заселении клиент должен иметь при себе необходимый инвентарь для надлежащего содержания животного на турбазе (лежанка, посуда для кормления, намордник, поводок, сумка-переноска);

- запрещается использовать любой инвентарь турбазы включая мягкую мебель, ванны, стулья, посуду, полотенца для взаимодействия с животным.

Также турбаза предоставляет информацию о потенциально опасных собаках в соответствии с постановлением Правительства РФ от 29. 07. 2019 г. № 974 «Об утверждении перечня потенциально опасных собак» [26] и категорически запрещает размещение на территории турбазы с породами собак, прописанных в документе.

Также были выделены основные правила проживания в отеле «Yalta Intourist» (г. Ялта), из всего списка правил также были выделены основополагающие:

- отель считает домашними животными кошек и собак;
- проживание с домашними животными высотой в холке более 50 см запрещено;
- проживание с домашним животным составляет 1000 рублей в том числе НДС 20 %. Плата взимается за каждое животное, не зависимо от срока проживания;
- всю ответственность за животного несет его хозяин;
- животное должно быть чистым и легкоуправляемым;
- нарушение животным режима тишины должно пресекаться владельцем;
- животным запрещается находиться в ресторанах и барах;
- владелец животного должен держать животное на поводке и в наморднике или в клетке;
- владелец несет материальную ответственность за принесенные материальный ущерб животным.

При этом создается комиссия представителей службы приема и размещения и службы безопасности отеля и составляется акт и рассчитывается сумма, подлежащая возмещению, в соответствии с прейскурантом на порчу имущества гостиницы.

Изучив рассмотренные правила гостиницы «Yalta Intourist» (г. Ялта) и туристическая база «Белокуриха» в Алтайском крае, были сделаны следующие выводы:

- в правилах отель всегда прописывает, кто именно является домашним животным по мнению отеля и может быть заселен вместе с гостем;
- имеются четкие рамки размеров животного;
- прейскурант на размещение домашнего животного отеле, определяется количеством животных, и оплата вносится единовременно;
- владелец животного несет полную ответственность за нахождение домашнего животного в отеле;
- владелец животного обязан обеспечить гостинице спокойное поведение животного.

Анализ правил проживания для гостей с домашними животными, на примере гостиницы «Yalta Intourist» (г. Ялта) и туристической базы «Белокуриха» в Алтайском крае показал, что правила имеют сходства и различия между собой.

Это свидетельствует о гибкой системе разработки правил проживания на гостиничных предприятиях и возможность гостиницам индивидуально разрабатывать перечни правил в зависимости от возможностей и потребностей предприятия.

В таблице 8 представлена сравнительная характеристика правил проживания клиентов с животными в семейном пансионате на основе анализа гостиницы «Yalta Intourist» и туристической базы «Белокуриха».

Таблица 8 – Сравнительная характеристика критериев правил проживания с домашними животными

Критерий	Действующие			Предлагаемые
	ГОСТ Р 56391-2015 «Услуги для непродуктивных животных»	гостиница «Ялта Интурист»	турбаза «Белокуриха»	семейный пансионат «Берлога»
Допустимые виды животных для размещения в гостинице	Стандарт не регламентирует конкретные виды животных. Это остается на усмотрение администра-	Кошки, собаки	Кошки, собаки, декоративно-комнатные виды животных	Кошки, собаки, декоративно-комнатные виды животных

	ции средства размещения.			
Ограничения по размеру животного	Стандарт не содержит ограничений, в размерах, породах и видах животных.	До 50 см в холке	До 10 кг	До 20 кг

Продолжение таблицы 8

1	2	3	4	5
Необходимые документы при заселении	Исполнитель обязан обеспечить безопасность жизни, здоровья и имущества потребителей	-Ветеринарный паспорт -Ветеринарный сертификат	-Ветеринарный паспорт -Сведения о прививках	-Ветеринарный паспорт -Сведения о прививках
Размещение в номерах	Стандарт не определяет, в каких именно номерах разрешено размещение с животными.	Не прописывается	Прописывается, только в корпусе №1	Прописывается, только в номере «11»
Плата за проживание животного	Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора	Плата составляет 1000 руб. (в т.ч. НДС 20 %)	Плата производится по прейскуранту (3600 руб.)	Плата производится по прейскуранту (1500 руб)
Дополнительный инвентарь	Стандарт не обязывает предоставлять специальный инвентарь для животных.	Не указывается	Владелец обязан иметь собственный необходимый инвентарь для животного с собой	Инвентарь предоставляется гостиницей
Конфликтные ситуации	Общее требование об обеспечении безопасности	В случае возникновения конфликтных ситуаций, свя-	В случае возникновения конфликтных ситуаций, свя-	В случае возникновения конфликтных ситуаций, свя-

	и комфорта всех гостей.	занных с размещением животных, решение принимает администрация пансионата	занных с размещением животных, решение принимает администрация пансионата	занных с размещением домашних животных, решение принимает администрация и руководство пансионата «Берлога»
--	----------------------------	---	---	--

Продолжение таблицы 8

1	2	3	4	5
Ограничения	Обеспечение безопасности всех гостей и персонала.	-Запрещается лай -Нахождение животного в пунктах общественного питания -Нахождение животного без поводка и намордник -Оставлять животное без присмотра	-Запрещается выгуливать животных в не отведенных для этого территориях -Мыть животное в душевой -Расчесывать -Находиться на мягкой мебели -Использовать полотенца отеля -Кормить животное из посуды отеля -Нахождение больного животного - Посещение животными пунктов общественного питания	-Запрещается использовать полотенца не для животных -Нахождение животного в пунктах общественного питания -Лай

Правила пребывания гостей с домашними животными в семейном пансионате «Берлога» представлены в приложении Ж.

Таким образом, в данном подразделе были проанализированы туристическая база «Белокуриха» в Алтайском крае и «Yalta Intourist», расположенный в г. Ялта. Данные гостиничные предприятия имеют разработанные и подробно расписанные правила проживания с животными из которых были выделены основные пункты правил проживания и с помощью них составлен свод правил для семейного пансионата «Берлога».

Предлагаемые правила представляют собой перечень всей необходимой информации для гостей с домашними животными, описывают права и обязанности гостя и отеля. Разработка и внедрение четких, регламентирующих документов, устанавливающих условия размещения гостей с непродуктивными животными, играет ключевую роль в обеспечении высокого качества предоставляемых

услуг, поддержании санитарно-гигиенической безопасности и оптимизации использования ресурсов гостиничного комплекса. Доведение данных правил до сведения персонала и гостей способствует стандартизации процессов и снижению рисков конфликтных ситуаций, обеспечивая комфортное нахождение для всех категорий клиентов.

2.4 Проектирование предметно-пространственной среды для внедрения «Pet-friendly» в семейном пансионате «Берлога»

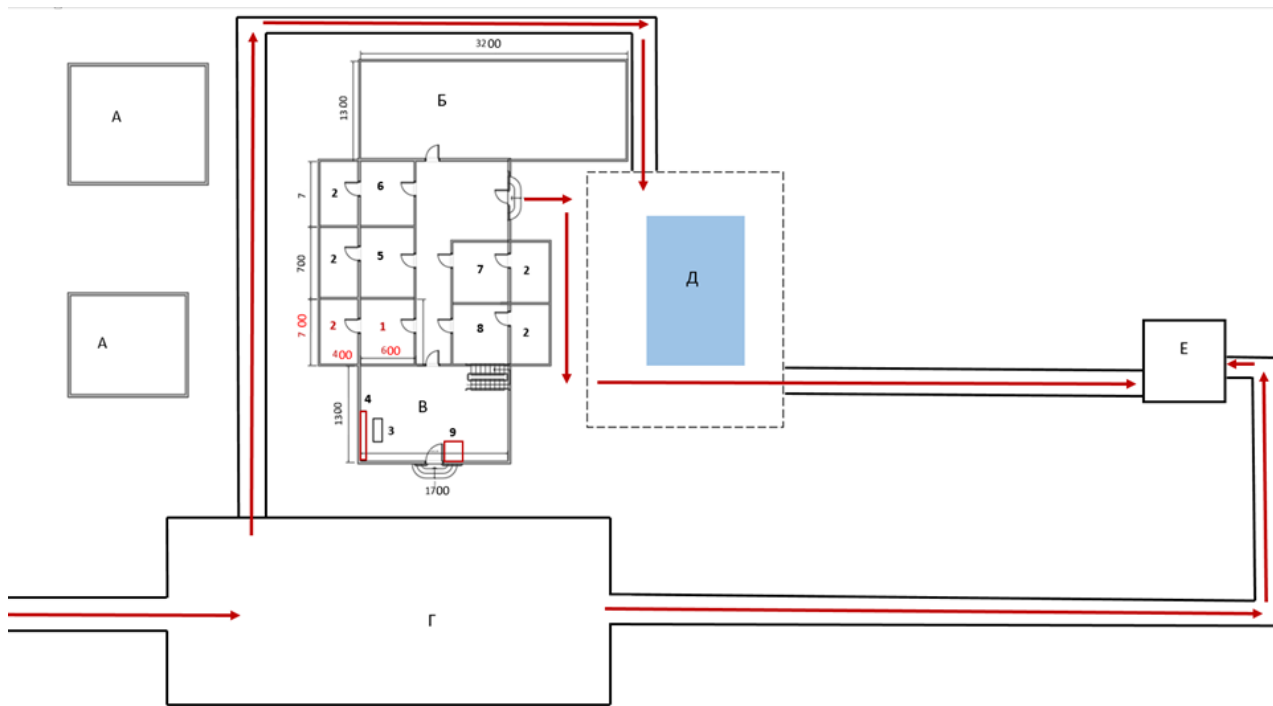
Проектирование предметно-пространственной среды семейного пансионата «Берлога» для успешной реализации среды «Pet-friendly» требует комплексного подхода, охватывающего как внутренние, так и внешние пространства. Необходимо придать значение физиологическим и поведенческим особенностям домашних животных, обеспечить для них безопасность, комфорт и удовлетворение основных потребностей. Это предусматривает выделение специальных зон для выгула, игр и гигиенических процедур, оборудование номеров устойчивой к повреждениям мебелью и легко моющимися покрытиями.

Важным аспектом является создание условий для минимизации стресса у животных, обеспечение звукоизоляции номеров и организация пространства таким образом, чтобы полностью исключить возможность конфликтов между животными и другими гостями пансионата.

Кроме того, следует предусмотреть наличие специализированного оборудования и расходных материалов для уборки и дезинфекции номера, принимающего гостей с домашними животными.

Реорганизация предметно-пространственной среды номера для размещения гостей с домашними животными в семейном пансионате «Берлога»

Для реорганизации номера было выбрано помещение номера «11» с мангальной зоной на первом этаже главного корпуса (см. рис. 6).



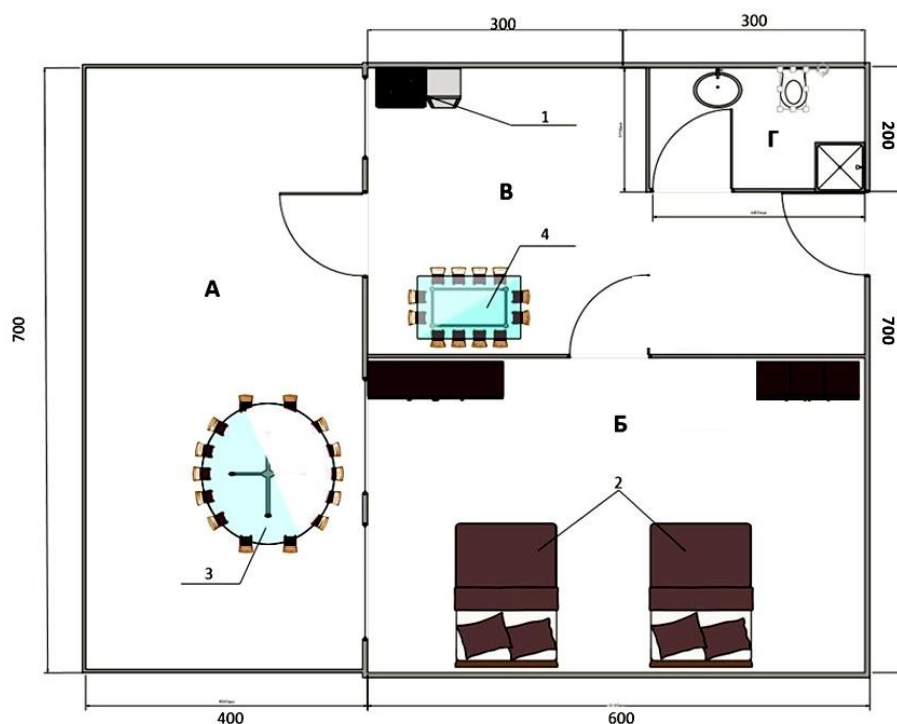
- | | |
|-----------------------|-------------------------|
| А – коттедж; | 1 – номер «11»; |
| Б – крытый бассейн; | 2 – мангальная зона; |
| В – холл; | 3 – зона ресепшен; |
| Г – автостоянка; | 4 – витрина; |
| Д – открытый бассейн; | 5 – номер «12»; |
| Е – зона для выгула; | 6 – номер «13»; |
| | 7 – номер «13»; |
| | 8 – номер «15»; |
| | 9 – зона для мытья лап. |

Рисунок 6 – Планировка главного корпуса пансионата «Берлога» и прилегающей территории для размещения с домашними животными (см. Приложение К)

Площадь номера составляет 40 кв.м., номер состоит из 2 комнат – спальни и гостиной, в номере есть свой туалет, кухонный гарнитур, выход на огороженную мангальную зону площадью 20 кв.м. (см. рис. 7). Номер имеет собственный выход на улицу с личной уличной территорией.

Номер расположен слева от входа в жилую часть корпуса и является первым из них, что сократит пребывание животного в общественных помещениях с целью минимизации рисков, связанных с другими гостями отеля. В номере

напольное покрытие выполнено кафельной плиткой, что предотвращает впитывание жидкости и запахов от животных и облегчает уборку.



- | | |
|----------------------|------------------------------|
| А – мангальная зона; | 1 – кухня; |
| Б – спальня; | 2 – кровати; |
| В – гостиная; | 3 – стол на мангальной зоне; |
| Г – ванна; | 4 – стол в гостиной. |

Рисунок 7 – Действующая планировочная среда номера «11» семейного пансионата «Берлога»

Для организации в номере спального места для животного необходимо приобрести лежанку. Лежанка сделана из микровелюра, которая относится к антивандальным и износостойким тканям. Лежанка подходит для мелких и средних животных, что позволит использовать ее для любых видов животных – собаки и кошки. Так же в качестве дополнительного инвентаря планируется приобрести комплекс для кошек, состоящий из когтеточек, игрушек и домиков.

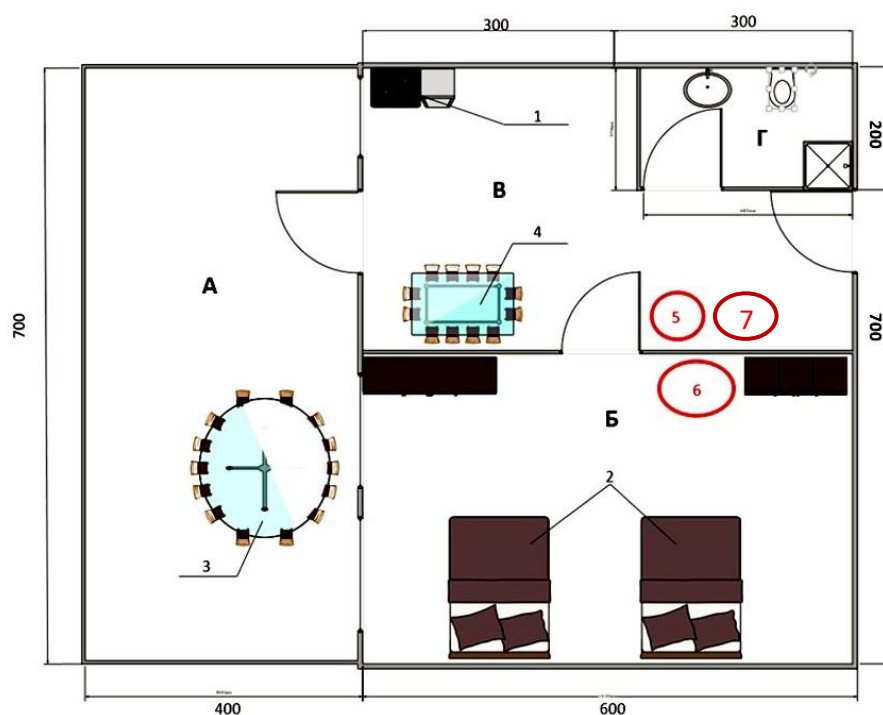
Для обеспечения санитарных норм животных, в качестве мисок предложено приобрести одноразовые миски для корма и питья животных, а также полотенца для животных.

В качестве оборудования для номера так же был выбран автоматический лоток для кошек. Лоток оснащен системой очистки воздуха, камерой для наблюдения за животным в реальном времени, система автоматических дверей

для безопасности животного, отсек для отходов объемом 5 литров, благодаря чему замена наполнителя требуется раз в 14 дней, лоток так же может управляться с телефона.

Для соблюдения санитарных норм у главного входа будет находиться автоматическая лапомойка. Лапомойка оснащена мягкими элементами, которые нежно воздействуют на кожу питомца, не вызывая раздражения. Это делает ее безопасной как для взрослых собак крупных пород, так и для щенков или мелких животных. достаточно поместить лапу животного внутрь и запустить процесс мытья. Электрическая система равномерно распределяет воду по поверхности лапы, эффективно удаляя грязь и пыль даже из труднодоступных мест между подушечками.

Предлагаемая планировочная среда номера представлена на рисунке 8.



- | | |
|----------------------|--------------------------------------|
| А – мангальная зона; | 1 – кухня; |
| Б – спальня; | 2 – кровати; |
| В – гостиная; | 3 – стол на мангальной зоне; |
| Г – ванна; | 4 – стол в гостиной; |
| | 5 – место для размещения когтеточки; |
| | 6 – место для размещения лежанки; |
| | 7 – автолоток. |

Рисунок 8 – Предлагаемая планировочная среда номера «11»

Перечень необходимого оборудования для реорганизации номера представлен в таблице 9 и в приложении Л.

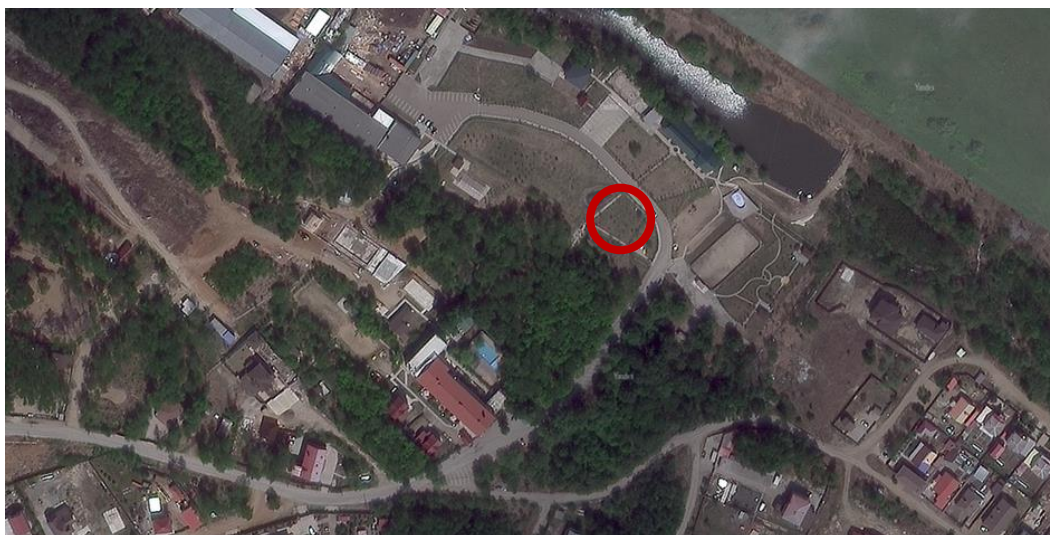
Таблица 9 – Оборудование для реорганизации номера

Оборудование	Количество, шт.	Стоимость руб.	Магазин
Лежанка для животных. Для мелких и средних пород	1	2 900	Зоомир https://blagoveshchensk.zoomir-ysem.ru [20]
Yami-Yami - Домик-когтеточка для кошек	1	5 574	Зоомир https://blagoveshchensk.zoomir-ysem.ru [20]
Одноразовые миски	50	585 (1 шт.-12)	OZON https://www.ozon.ru/ [9]
Полотенце для лап (вафельные)	2	250 (1 шт.-125)	OZON https://www.ozon.ru/ [9]
Лапомойка автоматическая	1	1 037	OZON https://www.ozon.ru/ [9]
Автоматический лоток для кошек Pet Flat Pure Clean	1	23 550	OZON https://www.ozon.ru/ [9]
Итого:		33 059 руб.	

Организация зоны для выгула домашних животных

Для правильного проектирования площадки для выгула животных следует обратиться к рассмотренному выше Приказу Минстроя России от 29. 12. 2021 N 1042/пр. 24. 6 «Рекомендации по организации площадок для выгула и дрессировки животных», в котором указаны основные правила по обустройству площадки для выгула собак. (см. подраздел 1. 4).

Для проектирования зоны для выгула домашних животных было выделено пространство на территории пансионата, находящееся вниз по склону, площадью 50 кв.м. Рядом с выбранной территорией не находится жилых домиков, что позволит сократить шум и не мешать другим гостям пансионата [15] (см. рис. 9).



○ - Участок для зоны выгула животных

Рисунок 9 – Территория, выбранная для установки зоны для выгула

Покрытие на выбранной территории представляет собой выровненную поверхность с плотной растительностью, что соответствует требованию Приказа Минстроя России от 29. 12. 2021 N 1042/пр. для безопасного времяпрепровождения животных на территории площадки и, следовательно, не требует замены. Фотография территории для выгула животных представлена на рисунке 10.



Рисунок 10 – Территория для собачьей площадки

Для данной территории необходимо предусмотреть ограждение (забор) высотой не менее 1, 5 м с воротами. Расстояние между секциями забора, нижним

краем и землей не должно позволить животному покинуть площадку или причинить себе вред или другим. Для забора отлично подойдет штакетник в высоту 1,5 м. с зазором 10 мм.

В качестве дополнительного инвентаря на территории предполагается разместить 2 скамейки, 2 урны для продуктов жизнедеятельности с отсеком для хранения пакетиков, 2 барьера, бум, слалом и балансир в качестве специального оборудования. Территория более чем отвечает требованиям 24. 6 «Рекомендации по организации площадок для выгула и дрессировки животных» указаны основные правила по обустройству площадки для выгула собак (см. табл.10).

Таблица 10 – Соответствие предлагаемой территории требованиям Приказа Минстроя России от 29. 12. 2021 N 1042/пр. 24. 6

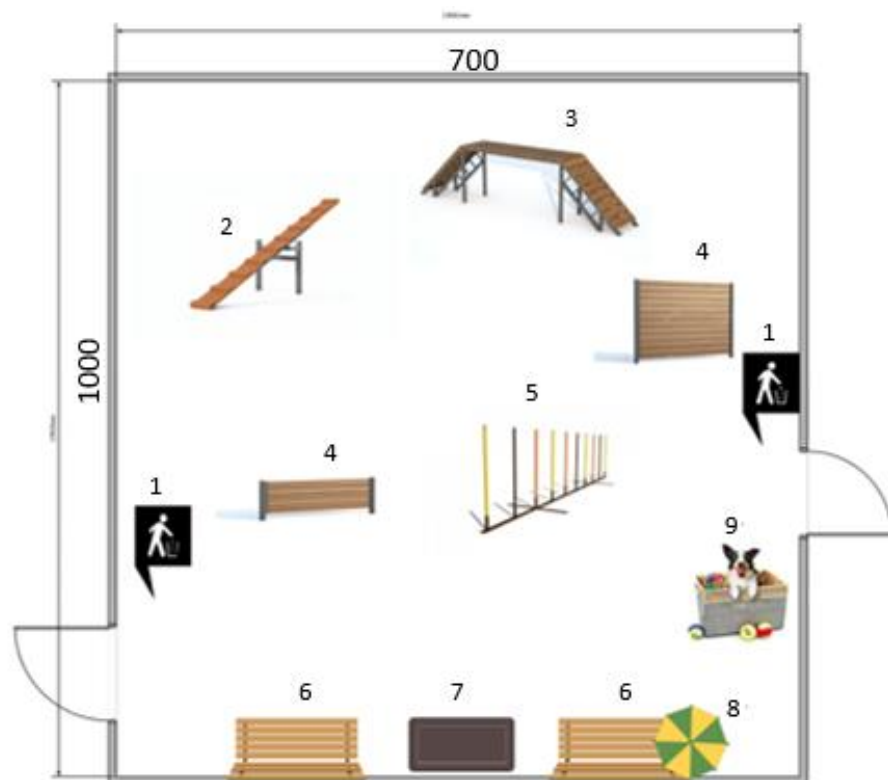
Наименование	Требования Приказа Минстроя России (п. 24.6)	Соответствие предлагаемой территории в пансионате «Берлога»
Жилая застройка	На территории жилой застройки (при условии соблюдения санитарных норм и правил) или за ее пределами	Рядом с выбранной территорией не находится жилых домиков. Территория не находится в пределах санитарной зоны
Ограждение	Высота не менее 1,5 м.	Ограждение из штакетника высотой 1,5 м
Покрытие	Вывороченная поверхность, обеспечивающая непроницаемость, хороший дренаж, не травмоопасные для животных	Вывороченная земляная поверхность с плотной растительностью
Конструкция ограждения	Обеспечивающая безопасность, предотвращающая побег животного	Штакетник с зазором 10 мм
Оборудование	Урны для сбора экскрементов, скамейки/лежаки (по возможности), знаки с правилами пользования	2 урны для продуктов жизнедеятельности с отсеком для пакетиков, 2 скамейки, знаки с правилами пользования
Специальное оборудование	Барьеры, тоннели, балансиры и т.п	2 барьера и балансир
Освещение	При возможности обеспечения доступа в темное время суток	Зона освещена имеющимися фонарями на территории
Площадь	Площадь площадки для выгула определяется заданием на проектирование	Зона занимает 50 кв.м

Итоговый список и сумма необходимого для организации площадки для выгула животных представлен в таблице 11 и в приложении М.

Таблица 11 – Оборудование для организации зоны для выгула

Оборудование	Количество	Стоимость руб.	Магазин
Металлический штaketник	1	58 250 1 кв.м.-1 165	Строительство заборов https://blagoveshchensk.all-zabor.ru/ [2]
Ворота	1	1 450	Строительство заборов https://blagoveshchensk.all-zabor.ru/ [2]
Скамья	2	4 920 1 шт.-2 460	Best Mebelik https://.bestmebelik.ru/ [4]
Урна для соба- чьей площадки	2	25 800 1 шт.-12 900	ХозОтдел https://hozotdel.ru/ [11]
Барьер	2	79 560 1 шт.-39 780	Детские площадки https://blagovesh.det-ploshadka.ru/ [19]
Балансир	1	129 300	Детские площадки https://blagovesh.det-ploshadka.ru/ [19]
Бум	1	80 700	Детские площадки https://blagovesh.det-ploshadka.ru/ [19]
Слалом	1	45 800	Детские площадки https://blagovesh.det-ploshadka.ru/ [19]
Стол уличный	1	12 564	OZON https://www.ozon.ru/ [9]
Корзина	1	349	OZON https://www.ozon.ru/ [9]
Уличный зонт	1	3 900	OZON https://www.ozon.ru/ [9]
Набор игрушек для собак	1	2 699	OZON https://www.ozon.ru/ [9]
Итого		440 480 руб.	

Общая стоимость ремонтных и планировочных работ составила 440 480 рублей. План зоны для выгула представлен на рисунке 11.



- | | |
|-------------------------------|------------------------------------|
| 1 – урна для зоны для выгула; | 6 – скамейка; |
| 2 – балансир для собак; | 7 – стол уличный; |
| 3 – бум для собак; | 8 – зонт уличный; |
| 4 – барьер; | 9 – корзина с игрушками для собак. |
| 5 – слалом для собак; | |

Рисунок 11 – Проектируемая зона для выгула

Разработка правил гипоаллергенной уборки в номере с домашними животными

Правила гипоаллергенной уборки номеров, в котором проживали гости с домашними животными, направлены на минимизацию аллергенов и создание комфортной среды для всех следующих гостей. Гипоаллергенная уборка после животных предполагает удаление шерсти, слюны, перхоти и других выделений, которые могут вызывать аллергические реакции у людей. Уборка требует более тщательного и систематического подхода, чем обыкновенная уборка.

Правила уборки номера для размещения гостей с домашними животными были составлены с учетом требований ГОСТ Р 51185–2014 «Туристские услуги. Средства размещения» АН&LA – American Hotel & Lodging Association [3], профессиональная ассоциация отелей, которая публикует рекомендации по

уборке и гигиене, ISSA – International Sanitary Supply Association [1], международная ассоциация поставщиков санитарно-гигиенического оборудования и средств, предоставляющая образовательные ресурсы и стандарты для индустрии клининга. Правила по гипоаллергенной уборке номера для размещения гостей с домашними животными представлены в приложении И.

Таким образом, в данном подразделе была реорганизована часть территории семейного пансионата «Берлога» и помещение номера «11» для качественного предоставления услуг по размещению с домашними животными. Также на основе рекомендаций и анализа документов туристической базы «Белокуриха» в Алтайском крае и «Yalta Intourist» в г. Ялта были разработаны правила проживания для гостей с домашними животными.

При реорганизации пансионата «Берлога» был выбран «11» номер, так как он подходит под все необходимые рекомендации. В номере были добавлены необходимые элементы инвентаря для комфортного проживания в нем животных. Итоговая сумма для реорганизации номера составила 9 059 руб.

Так же была спроектирована территория для выгула животных. Зона расположена на достаточной удаленности от жилых помещений и отвечает всем требованиям к грунту. Были предоставлены необходимые строительные затраты, в виде штакетника и калитки, размещен спортивный инвентарь. Сумма строительства зоны для выгула составляет 440 480 руб.

Для разработки правил проживания с домашними животными на территории семейного пансионата «Берлога» были проанализированы правила, которые имеются у гостиниц «Белокуриха» в Алтайском крае и «Yalta Intourist», которая расположена в Ялте. На их основе были созданы правила, отвечающие нуждам и возможностям пансионата «Берлога».

В качестве основы для правил по гипоаллергенной уборке номера были проанализированы рекомендации в ГОСТ Р 51185–2014 «Туристские услуги. Средства размещения», AH&LA (American Hotel & Lodging Association), ISSA (International Sanitary Supply Association).

Вывод по второму разделу

В данном разделе была комплексно изучена возможность внедрения услуги размещения с домашними животными в семейном пансионате «Берлога». На первом этапе была дана подробная характеристика пансионата, содержащая описание номерного фонда (20 номеров и 5 коттеджей), перечень основных услуг (ориентированных на водные развлечения и процедуры), а также особенностей территории, необходимая площадь которой является благоприятным фактором для организации полноценной площадки для выгула собак. Выявлено, что номера с мангальными зонами являются приоритетными для размещения гостей с питомцами, поскольку обеспечивают удобный и постоянный выход на улицу.

Для определения ключевых элементов услуги по размещению гостей с домашними животными в пансионате был использован метод экспертного опроса, дополненный оценкой осведомленности экспертов и матрицей ранжирования факторов. Использование подобного научно обоснованного подхода позволило получить квалифицированные оценки и выявить приоритетные направления для дальнейшей разработки. Результаты экспертного опроса, в котором участвовали ключевые сотрудники пансионата (администраторы, директор, управляющие), представили высокий средний коэффициент осведомленности (0,7), что подтверждает их компетентность в рассматриваемой проблематике и позволяет считать их мнение надежной основой для принятия управленческих решений. Анализ результатов ранжирования факторов, в свою очередь, позволил определить, что наиболее значимыми факторами, влияющими на качество услуг по размещению гостей с домашними животными, являются наличие специализированного инвентаря и обустроенной зоны для выгула (коэффициент конкордации Кенделла $W=0,72$ свидетельствует о высокой согласованности экспертных оценок).

На основе полученных данных были предложены конкретные решения по реорганизации отдельных территорий и помещений пансионата «Берлога» с целью обеспечения качественного предоставления услуги по размещению гостей

с домашними животными. В частности, выбран номер «11» как оптимально подходящий для размещения гостей с животными и предложены мероприятия по его реорганизации необходимым инвентарем (на сумму 9 059 руб.). Также был разработан проект площадки для выгула, удаленной от жилых зон и отвечающий требованиям к покрытию и безопасности, с оценкой строительных затрат в размере 440 480 руб.

Кроме того, разработаны правила проживания с домашними животными на территории пансионата, учитывающие опыт гостиниц «Белокуриха» и «Yalta Intourist», а также правила гипоаллергенной уборки номеров, основанные на рекомендациях ведущих стандартов, таких как ГОСТ Р 51185–2014 «Туристские услуги. Средства размещения», AH&LA и ISSA.

3 ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ОБЩНИИ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ

Взаимодействие человека с животными – сложный и многогранный процесс, пронизывающий различные аспекты современной жизни, начиная от домашнего содержания питомцев и заканчивая профессиональной деятельностью в сферах животноводства, ветеринарии и зоопарков. Несмотря на многочисленные преимущества общения с животными, включая психоэмоциональную поддержку, терапевтический эффект и экономическую выгоду, необходимо осознавать и тщательно анализировать потенциальные риски для безопасности жизнедеятельности (БЖД), связанные с данным взаимодействием. Эти риски подразделяются на несколько категорий, включающих травматизм (укусы, царапины, ушибы), заражение инфекционными и паразитарными заболеваниями (зоонозы), развитие аллергических реакций и психологические последствия, возникающие в результате негативного опыта взаимодействия с животными.

При взаимодействии с домашними животными, такими как собаки и кошки, наиболее распространенным риском являются укусы и царапины. Агрессивное поведение животных может быть обусловлено различными факторами, включая генетическую предрасположенность, неправильное воспитание, недостаточную социализацию, наличие болевого синдрома, страх, защиту территории или потомства. Научные исследования в области поведенческой биологии собак и кошек подчеркивают, что ранняя социализация и правильное воспитание, направленное на формирование адекватных реакций на различные раздражители, являются ключевыми факторами снижения вероятности агрессивного поведения. Важно отметить, что даже дружелюбное животное может укусить или поцарапать человека в игровой ситуации или в ответ на неосторожное обращение. Поэтому необходимо соблюдать правила безопасного поведения при общении с домашними животными:

- подходить к животным нужно спокойным шагом, нельзя приближаться бегом, на движущемся велосипеде или других видах транспорта, делать резкие движения, прыгать перед ними или через них;

- нельзя подходить к собакам, которые странно себя ведут. Например, если есть признаки бешенства: хромота или пошатывание, слюна или пена на губах, агрессивное поведение (кидается на людей, животных или предметы), потеря ориентации;

- не приставать к животному во время еды или сна;

- не пытаться разлучить дерущихся животных;

- не дергать за хвост или уши;

- нельзя приближать свое лицо к собачьей или кошачьей морде.

Особое внимание следует уделять обучению детей правилам обращения с животными, разъясняя им необходимость уважительного и бережного отношения.

Другим распространенным риском, связанным с содержанием домашних животных, являются аллергические реакции. Аллергенами могут выступать шерсть, слюна, перхоть, моча и другие выделения животных. Аллергические реакции могут проявляться в виде ринита, конъюнктивита, дерматита, астмы и других симптомов. Полностью гипоаллергенных пород животных не существует, однако некоторые породы (например, пудели, сфинксы) считаются менее аллергенными. Снизить концентрацию аллергенов в помещении можно путем регулярной уборки, использования очистителей воздуха с HEPA-фильтрами, купания животных и применения специальных средств для уменьшения линьки. В случае развития аллергической реакции необходимо обратиться к врачу для назначения медикаментозного лечения. Исследования в области иммунологии показывают, что раннее воздействие аллергенов может повысить толерантность к ним, однако при наличии генетической предрасположенности к аллергии риск развития аллергической реакции остается высоким.

Не менее важным аспектом БЖД при взаимодействии с домашними животными является профилактика зоонозов – инфекционных и паразитарных за-

болеваний, передающихся от животных к человеку. К числу наиболее распространенных зоонозов относятся токсоплазмоз, гельминтозы, лептоспироз, сальмонеллез, кампилобактериоз, стригущий лишай и др. Риск заражения зоонозами можно снизить путем регулярных посещений ветеринара для профилактических осмотров и вакцинаций животных, дегельминтизации, соблюдения правил гигиены (мытьё рук после контакта с животными, уборка фекалий), термической обработки продуктов животноводства. Эпидемиологические исследования демонстрируют, что своевременная вакцинация и дегельминтизация животных значительно снижают риск распространения зоонозов среди людей.

В гостиничной деятельности риски могут быть связаны, прежде всего, с травматизмом и заражением зоонозами. Предотвратить травматизм можно путем обучения безопасным методам работы с животными, использования средств индивидуальной защиты (обувь, перчатки). Исследования в области эргономики показывают, что правильная организация рабочего места и использование соответствующих средств защиты значительно снижают риск травматизма от животных.

Таким образом, обеспечение безопасности жизнедеятельности при взаимодействии с животными является сложной и многоаспектной задачей, требующей комплексного подхода, основанного на научных знаниях о поведении, физиологии и экологии животных, а также на соблюдении правил гигиены и техники безопасности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итог, следует отметить, что домашние животные крепко вошли в жизни современного общества, выполняя разнообразные функции: от компаньонов и членов семьи до помощников в профессиональной деятельности. Они оказывают положительное влияние на эмоциональное состояние людей, а в период пандемии COVID-19 их роль в обеспечении коммуникации, заботы и вовлеченности существенно возросла. Статистические данные ВЦИОМ за 2023 год подтверждают эту тенденцию, демонстрируя значительный рост численности домашних животных в российских семьях по сравнению с 2020 годом. В то время как в зарубежных странах, в частности в Соединенных Штатах, «Pet-friendly» среда уже давно и благополучно реализована в гостиничном бизнесе, предлагая широкий спектр специализированных услуг, примеры которых можно наблюдать в таких известных сетях как Marriott и Kimpton, а также в специализированных отелях, таких как PetSmart Hotels и V.I.P. Pet Hotels, показывая высокий уровень заботы о животных и их владельцах, страны Азии, в том числе Китай и Япония, все больше демонстрируют стремление к созданию комфортной среды для сосуществования людей и их питомцев. Данный факт указывает на глобальные тенденции признания важности роли домашних животных в обществе и необходимости учитывать их потребности при развитии инфраструктуры и сферы услуг.

Несмотря на глобальную распространенность и признание доступной среды для животных в индустрии гостеприимства, Россия все еще находится на начальном этапе внедрения данной услуги. Эта ситуация обусловлена рядом факторов, включая исторически сложившиеся особенности отношения к домашним животным, консервативность традиционных гостиничных услуг, недостаточную информированность об услугах для гостей с животными, а также необходимостью дополнительных инвестиций для создания соответствующих условий. Тем не менее, результаты исследований указывают на значительный потенциал для развития данного направления в России: треть россиян выражает желание путешествовать со своими питомцами, а наибольшее число гостиниц,

предлагающих услуги по размещению с питомцами, сосредоточено в Москве, Краснодарском крае и Республике Крым. Следует отметить, что даже при внедрении услуги по размещению гостей с домашними животными российские отели часто ставят ограничения по весу животных и взимают дополнительную плату за размещение, а также требуют внесения возвратного депозита для обеспечения сохранности имущества. В то же время, некоторые отели, такие как Yalta Intourist, демонстрируют клиентоориентированный подход, позиционируя домашних животных как полноправных членов семьи и предлагают услуги по размещению с питомцами без дискриминации. Эти факты свидетельствуют о постепенном изменении отношения к доступной среде для животных в России и о перспективах ее дальнейшего развития в соответствии с потребностями современного общества.

Так же, были рассмотрены основные правила путешествий с домашними животными. Прежде чем планировать поездку, владельцу необходимо ознакомиться с ветеринарными требованиями и обеспечить наличие всех необходимых документов, таких как ветеринарный паспорт и ветеринарное свидетельство (форма №1). Необходимо учитывать, что при транзите через государства Евросоюза также потребуются наличие евросправки и, возможно, результатов теста на титры антител к вирусу бешенства. Помимо документов, необходимо побеспокоиться о комфорте питомца во время путешествия, обеспечив его привычной едой, водой, амуницией и подходящей переноской.

Были разобраны документы такие как ГОСТы, санитарные нормы и правила, а также рекомендации профессиональных ассоциаций, они носят преимущественно информационно-методический и рекомендательный характер, не устанавливая четких обязательств и требований к гостиничным предприятиям. Это даёт определенную свободу действий отельерам при разработке собственных правил и стандартов, но также – формирует потенциал для возникновения

конфликтных ситуаций, обусловленных отсутствием единых, законодательно закрепленных норм, регулирующих взаимоотношения между гостиницей и гостями с питомцами. Отсутствие такого закона ставит отечественный гостиничный бизнес в менее выгодное положение по сравнению с зарубежными конкурентами, где законодательное регулирование данного вопроса более развито, и может негативно сказываться на привлекательности российских гостиниц для путешественников с домашними животными.

Анализ экспертного опроса указывает на то, что проведенное исследование позволило получить ценную информацию о перспективах внедрения услуги размещения с домашними животными в семейном пансионате. Подбранная группа экспертов, включающая ключевых сотрудников пансионата, продемонстрировала высокий уровень осведомленности (средний коэффициент 0,7) о проблематике, что позволяет рассматривать их мнения как компетентные и заслуживающие доверия. Использование метода ранжирования факторов, дополненного расчетом коэффициента весомости и конкордации Кенделла, позволило выявить наиболее значимые факторы, влияющие на качество услуги по размещению гостей с домашними животными и подтвердить согласованность экспертных оценок ($W = 0,72$). Выделение наличия специализированного инвентаря и обустроенной зоны для выгула в качестве ключевых факторов свидетельствует о понимании экспертами потребностей гостей, путешествующих с домашними животными, и необходимости организации соответствующих условий для их комфортного пребывания. Полученные результаты являются надежной основой для принятия управленческих решений, направленных на успешное внедрение и развитие услуги по размещению гостей с домашними животными в пансионате.

В ходе работы над реорганизацией семейного пансионата «Берлога» было установлено, что его особенности создают объективные предпосылки для успешного внедрения услуги по размещению гостей с домашними животными. Большая площадь пансионата предоставляет возможность для организации просторной и комфортной площадки для выгула собак, соответствующей всем

необходимым требованиям и обеспечивающей комфортное пребывание животных. Кроме того, наличие номеров с мангальными зонами позволяет создать наиболее удобные условия для гостей, путешествующих с питомцами, за счет обеспечения прямого и беспрепятственного выхода на улицу, что является значимым фактором для комфорта животного и его владельца. Таким образом, можно констатировать, что пансионат «Берлога» обладает существенным потенциалом для развития услуги по размещению гостей с домашними животными, что, при грамотной организации и реализации, может стать значительным конкурентным преимуществом и привлечь новую целевую аудиторию клиентов.

Так же, в результате исследования были разработаны конкретные мероприятия по созданию услуги по размещению гостей с домашними животными в пансионате «Берлога». Предложено реорганизовать номер «11», как наиболее подходящего для размещения гостей с животными, включающая приобретение необходимого инвентаря на сумму 9 059 руб. Для обеспечения комфортного пребывания питомцев спроектирована специализированная площадка для выгула, удаленная от жилых зон и соответствующая требованиям безопасности, оценочная стоимость ее строительства составляет 499 280 руб. Для регламентации оказания услуг разработаны правила проживания с животными, учитывающие положительный опыт гостиниц «Белокуриха» и «Yalta Intourist», а также правила гипоаллергенной уборки, соответствующие стандартам ГОСТ Р 56391-2015, AN&LA и ISSA. Данный комплексный подход, включающий в себя материальные инвестиции в размере 308 339 руб., а также организационные меры, сформированные на лучших практиках, позволит обеспечить качественное предоставление услуги по размещению гостей с домашними животными, привлечь новых клиентов и увеличить конкурентоспособность пансионата.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 About ISSA [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.issa.com/about/>. – 16.02.2025.
- 2 All-Zabor [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://blagoveshchensk.all-zabor.ru/>. – 29.04.2025.
- 3 American Hotel & Lodging Association [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.ahla.com/>. – 19.04.2025.
- 4 BestMebelik [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://blagoveshhensk.bestmebelik.ru/>. – 18.02.2025.
- 5 Hotels in Germany [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.tripadvisor.com/Hotels-g187275-zfa9-Germany-Hotels.html>. – 27.01.2024.
- 6 Hotels in Japan [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.tripadvisor.com/Hotels-g294232-oa30-zfa9-Japan-Hotels.html>. – 27.01.2025.
- 7 IBIS [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://ibiskievskaya.ru/>. – 08.05.2025.
- 8 IBIS Краснодар [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.ibikrasnodar.ru/>. – 22.04.2025.
- 9 Ozon [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.ozon.ru/>. – 10.03.2025.
- 10 Pet Hotels [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://services.petsmart.com/petshotel>. – 1.02.2025.
- 11 Pet-Friendly Hotels [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.hilton.com/en/pet-friendly/>. – 13.03.2025.
- 12 Pet-Friendly Hotels [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.ihg.com/kimptonhotels/content/us/en/promos/pet-friendly-hotels>. – 13.01.2025.

- 13 Pet-Friendly Hotels [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.marriott.com/travel-deals/pet-friendly-hotels.mi>. – 13.01.2025.
- 14 Белокуриха [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://belokurikha-tb.ru/>. – 20.02.2025.
- 15 «Берлога, семейный отель, Клубничная улица, 35, Благовещенск...» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://2gis.ru/blagoveshensk/firm/70000001025574774/tab/photos>. – 25.02.2025.
- 16 «Берлога пансионат» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://berloga28.ru/>. – 25.02.2025.
- 17 Одинцов, Е. Каждый третий россиянин хочет путешествовать со своим питомцем / Одинцов Е. // Газета. Ру – 2024. – 03.03.2025.
- 18 ГОСТ Р 56391–2015. Услуги для непродуктивных животных. Содержание непродуктивных животных в городских условиях. – Москва : Стандартинформ, 2015. – 32 с.
- 19 Детские площадки [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://blagovesh.det-ploshadka.ru/>. – 04.03.2025.
- 20 Зоомир Всем [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://blagoveshchensk.zoomir-vsem.ru>. – 25.01.2025.
- 21 Концепция pet-friendly как способ повышения потребительской лояльности [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://cyberleninka.ru/article/n/kontseptsiya-pet-friendly-kak-sposob-povysheniya-potrebitelskoy-loyalnosti-v-industrii-gostepriimstva>. – 15.01.2025.
- 22 Карпова, С. В. Маркетинг услуг: учебник и практикум для вузов / С. В. Карпова, С. В. Мхитарян (ред.). – Москва : Юрайт, 2024. – 222 с.
- 23 Байбородова, Л. В. Методология и методы научного исследования: учебное пособие для вузов / Л. В. Байбородова, А. П. Чернявская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 221 с.

24 Горелов, Н. А. Методология научных исследований: учебник и практикум для вузов / Н. А. Горелов, О. Н. Кораблева, Д. В. Круглов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 390 с.

25 Новости [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://admcheremis.gosuslugi.ru/dlya-zhiteley/novosti-i-reportazhi/novosti_168.html. – 21.03.2025.

26 Федеральный закон от 27 декабря 2018 г. N 498-ФЗ «Об ответственном обращении с животными и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (от 08.08.2024 № 232-ФЗ) // Собр. законодательства Российской Федерации. – 2018.

27 Публичная жизнь домашних животных [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/publichnaja-zhizn-domashnikh-zhivotnykh>. – 27.02.2025.

28 Приказ Минстроя России «Об утверждении методических рекомендаций по разработке норм и правил по благоустройству территорий муниципальных образований» // Собрание законодательства Российской Федерации – 2021. – № 1024/пр (29.12.2021). – 15 с.

29 Российская кинологическая федерация [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://rkf.org.ru/>. – 29.03.2025.

30 Роскачество завершило разработку стандарта pet-friendly [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://roskachestvo.gov.ru/news/roskachestvo-zavershilo-razrabotku-standarta-pet-friendly/>. – 05.05.2025.

31 Россельхознадзор [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://fsvps.gov.ru/puteshestvujushhim-s-pitomcami-vvoz-vyvo/instrukcija-kak-puteshestvovat-s-domashnim-zhivotnym-po-territorii-rossii/> – 05.05.2025.

32 Табличные значения критериев [Электронный ресурс]. – Режим доступа : https://portal.tpu.ru/SHARED/s/SHAROVA/Ucheba/Tab5/Tablichnye_znacheniya_kriteriev.pdf. – 14.04.2025.

33 Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Юрайт, 2024. – 188 с.

34 Черников, В. Г. Методы научных исследований в сфере сервиса: учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 194 с.

35 Ялта Интурист [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://yaltaintourist.ru/>. – 11.02.2025.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Сайты зарубежных «Pet-friendly» гостиниц

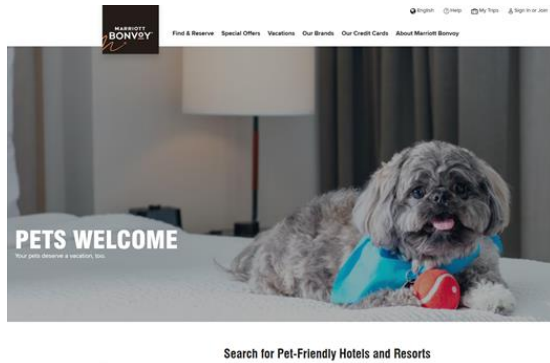


Рисунок А.1 – Сайт гостиницы Marriott (США)

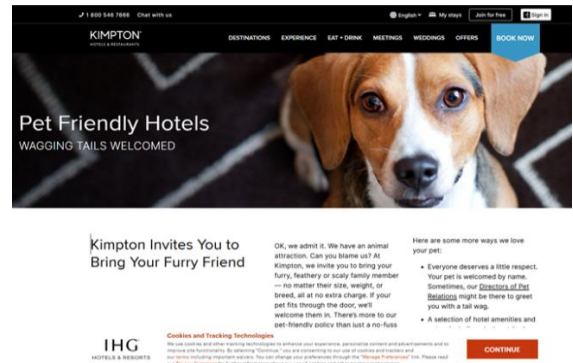


Рисунок А.2 – Сайт отеля Kimpton (США)



Рисунок А.3 – Сайт платформы Wag

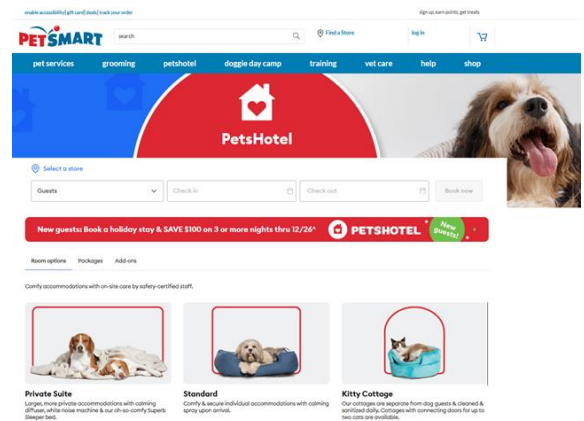


Рисунок А.4 – Сайт PetSmart Hotel (США)

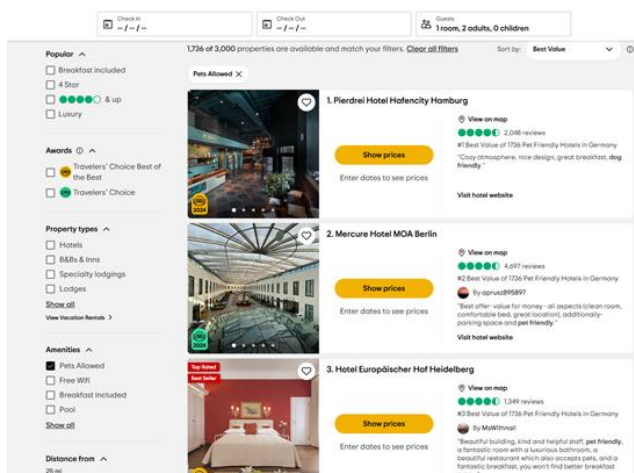


Рисунок А.5 – Сайт бронирования со списком «Pet Friendly» отелей в Германии

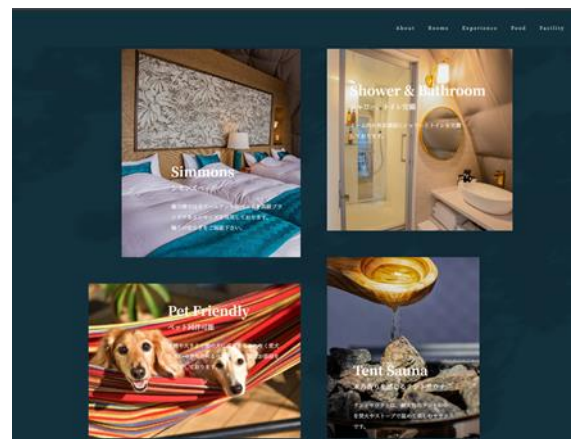


Рисунок А.6 – Сайт гостиницы Mt. Fuji Glamping Terrace Minenohana в Японии

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Сайты гостиниц с размещением гостей с домашними животными в России

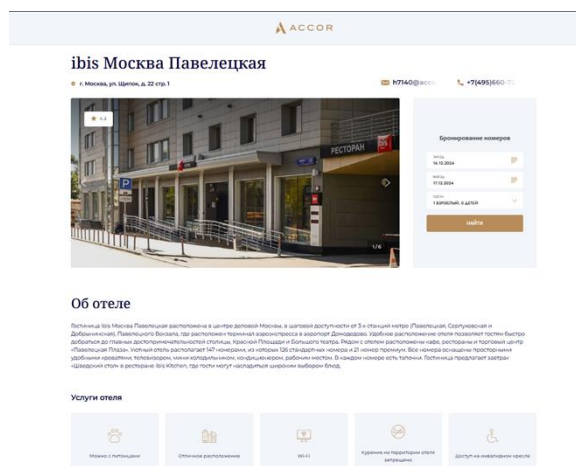


Рисунок Б.1 – Официальный сайт отеля Ibis в городе Москва

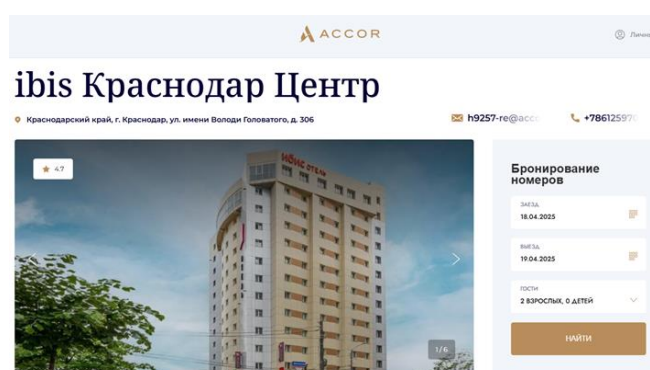


Рисунок Б.2 – Официальный сайт Ibis в Краснодарском крае

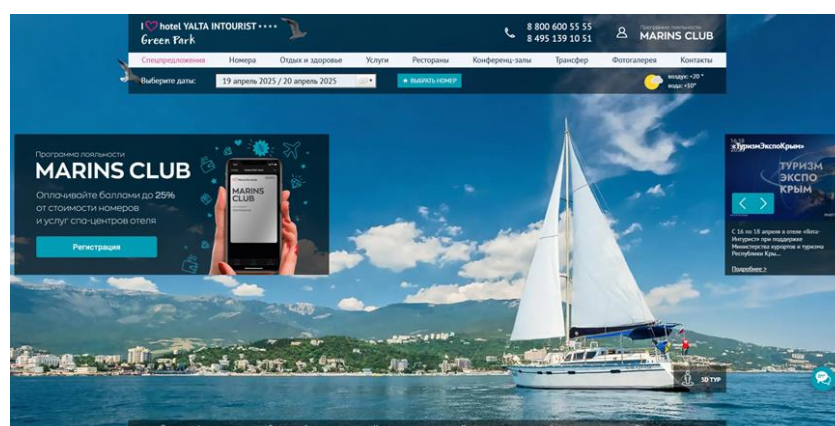


Рисунок Б.3 – Официальный сайт Yalta Intourist в Республике Крым

Документация для путешествий с домашними животными

В. ОПИСАНИЕ ЖИВОТНОГО K. DESCRIPTION OF ANIMAL	В. ИДЕНТИФИКАЦИЯ ЖИВОТНОГО K. IDENTIFICATION OF ANIMAL
	1. Микроchip номер: _____ Microchip number: _____
	2. Дата чипирования: _____ Date of Microchipping: _____
	09 ЯНВ 2016
	3. Месторасположение ушей: _____ Location of Microchip: _____
	ЛЕВАЯ ЛОПАТКА
1. Кличка - Name: *ЖРЖЕТА	4. Клеймо: _____ Tattoo number: _____
2. Вид - Порода: СОБАКИ	DDN
3. Порода - Breed: БЕЛЫЕ КОТЫ	5. Дата клеймения: _____ Date of Tattooing: _____
4. Пол - Sex: СУКА	
5. Дата рождения - Date of birth: 28.06.2015	
6. Марка - Coat: ПИЖЕ БЕЛИЙ (Color - coat - Color & kind)	
*До вступления in effect by owner	Идентификация должна быть произведена перед вводом животного в домашний вольер. The identification must be verified before any new entry is made on this passport.
P02/28 RU 004266	P03/28 RU 004266

Рисунок В.2 – Международный ветеринарный паспорт

[illegible]

Рисунок В.3 – Ветеринарное свидетельство
формы №1

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

План территории семейного пансионата «Берлога»



ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Анкета на выявление осведомленности экспертов

Анкета

Здравствуйте, уважаемый специалист!

Просим Вас пройти анкетирование с целью подтверждения Вашей компетентности для участия в экспертной оценке по различным факторам влияющих на качество предоставления «Pet-friendly» услуг в гостинице. Просим Вас уделить несколько минут для заполнения данной анкеты. Ваши ответы будут использованы исключительно для научных целей при выполнении дипломной работы. Конфиденциальность информации гарантируется.

1 вопрос: Ваше Ф.И.О.

Ответ: _____

2 вопрос: Образование (высшее, среднее специальное)

Ответ: _____

3 вопрос: В какой профессиональной области находится Ваше образование

Ответ: _____

4 вопрос: Есть ли у Вас практический опыт работы в гостиничном предприятии?

Ответ: _____

5 вопрос: Сколько лет у Вас опыт работы в данных отраслях

Ответ: _____

6 вопрос: Какие должности Вы занимали

Ответ: _____

Просим вас отметить в таблице В.1 степень осведомленности в вопросе предоставления гостиничных услуг для гостей с домашними животными.

Таблица Д.1 – Самооценка компетентности эксперта

Градация	Балл
Не знаком с вопросом	0
Плохо знаком, но вопрос входит в сферу моих знаний и деятельности	1-3
Удовлетворительно знаком, но не принимает практического участия	4-6
Хорошо знаком, принимает практическое участие	7-9
Вопрос входит в мою специализацию	10

Ваш ответ _____

Благодарим Вас за предоставленные ответы!

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Анкета участника экспертного опроса

Анкета участника экспертного опроса

Фамилия, инициалы эксперта: _____

Место работы, должность: _____

Профессия (направленность работы): _____

Стаж работы в данной области: _____

Уважаемый эксперт!

Ваши ответы будут использоваться в научных целях при выполнении дипломной работы.

Просим Вас проранжировать факторы (табл. В.2), влияющие на качество предоставления услуг по размещению гостей с домашними животными по значимости от 1 (наиболее важный) до 10 (наименее важный).

Таблица Е.1 – Факторы, влияющие на выбор модели мужского пиджака

Наименование показателя (фактора)	Обозначение	Ранг
1. Наличие зоны для выгула	X ₁	
2. Дополнительный инвентарь (миски, лежанки)	X ₂	
3. Низкая стоимость дополнительной оплаты	X ₃	
4. Наличие ветеринарного кабинета	X ₄	
5. Соблюдение стерильности	X ₅	
6. Лояльное отношение персонала к животным	X ₆	
7. Обеспечение безопасности животных	X ₇	
8. Наличие груминга	X ₈	
9. Наличие информации о ближайших ветеринарных клиниках, зоомагазинах	X ₉	

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Правила пребывания гостей с домашними животными в Семейном пансионате «Берлога»

Уважаемые гости! Мы рады приветствовать вас и ваших питомцев в нашем пансионате. Для обеспечения комфортного и безопасного пребывания всех гостей, просим вас ознакомиться и соблюдать следующие правила:

1. Принимаемые домашние животные:

Пансионат “Берлога” принимает кошек и собак небольших и средних пород (весом до 20 кг) и декоративно-комнатных животных, не представляющих опасность для человека. Размещение с другими видами животных требует предварительного согласования с администрацией.

2. Предварительное уведомление и бронирование:

О необходимости размещения с домашним животным необходимо сообщить при бронировании номера. Администрация пансионата оставляет за собой право отказать в размещении с животным без предварительного уведомления.

Проживание с животными возможно только в номере «11» основного корпуса.

3. Стоимость размещения:

За проживание с домашним животным взимается дополнительная плата в размере 1500 рублей за весь период проживания.

В отдельных случаях (например, при размещении с животным, требующим особого ухода или создающим повышенный риск повреждения имущества) администрация оставляет за собой право устанавливать индивидуальную стоимость размещения.

4. Необходимые документы и принадлежности:

При заселении гость обязан предъявить ветеринарный паспорт животного с отметками о действующих прививках (в частности, от бешенства) и обработках от паразитов.

5. Ответственность и поведение животного:

Всю ответственность за поведение животного и возможный ущерб, причиненный имуществу пансионата или другим гостям, несет владелец животного.

Запрещается оставлять животное без присмотра в номере или на территории пансионата.

Выгул собак разрешается только на поводке и в специально отведенных местах. Уборка продуктов жизнедеятельности за животным является обязательной.

Запрещается вычесывать животных в номерах и общих зонах пансионата.

Запрещается мыть животных в душевых кабинах и ванных комнатах номеров.

6. Поведение в номерах и общественных зонах:

Животным запрещено:

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Ж

Использовать полотенца и постельное белье, предназначенные для людей.

Находиться в ресторане, баре и других местах общественного питания.

Гость обязан поддерживать чистоту в номере и незамедлительно сообщать администрации о любых повреждениях, причиненных животным.

7. Право отказа в размещении:

Администрация пансионата оставляет за собой право отказать в размещении с животным в следующих случаях:

Животное проявляет агрессию по отношению к людям или другим животным.

Животное нарушает покой других гостей (например, громким лаем).

Гость отказывается соблюдать настоящие правила.

8. Уборка номеров:

Уборка номеров, в которых проживают животные, осуществляется только в присутствии владельца животного или по предварительному согласованию с администрацией.

9. Особые случаи:

В случае возникновения конфликтных ситуаций, связанных с размещением животных, решение принимает администрация пансионата.

Соблюдение настоящих правил позволит создать комфортные условия для отдыха всех гостей пансионата «Берлога». Благодарим за понимание и сотрудничество!

ПРИЛОЖЕНИЕ И

Правила гипоаллергенной уборки

1. Подготовка:

Защита: Надеть маску, перчатки и, при необходимости, очки для защиты от аллергенов и раздражающих веществ.

Проветривание: Открыть окна для обеспечения циркуляции воздуха.

Подготовка оборудования и средств: Собрать необходимые инструменты и чистящие средства.

2. Сухая уборка:

Пылесос: Использовать пылесос с HEPA-фильтром (High-Efficiency Particulate Air). HEPA-фильтр задерживает мельчайшие частицы, включая аллергены.

Поверхности: Тщательно пропылесосить все поверхности: ковры, ковровые покрытия, мягкую мебель, твердые полы, плинтусы, шторы, жалюзи, стены (особенно вблизи пола).

Углы и щели: Использовать специальные насадки для пылесоса, чтобы добраться до труднодоступных мест.

Мебель: Снять подушки с мягкой мебели и пропылесосить все поверхности, включая щели и стыки.

Удаление шерсти: Использовать специальные липкие ролики или щетки для удаления шерсти с одежды, мебели и других поверхностей.

3. Влажная уборка:

Выбор средств: Использовать гипоаллергенные чистящие средства, не содержащие агрессивных химических веществ, отдушек и красителей.

Специальные средства: Можно использовать специальные средства для удаления аллергенов животных, которые нейтрализуют аллергенные протеины.

Мытье полов: Вымыть все твердые полы теплой водой с добавлением гипоаллергенного моющего средства.

Обработка поверхностей: Протереть влажной тряпкой все поверхности, где может скапливаться пыль и шерсть: подоконники, полки, столы, радиаторы.

Обработка мягкой мебели: Обработать мягкую мебель пароочистителем или специальными средствами для чистки мягкой мебели.

4. Дополнительные меры:

Продолжение ППРИЛОЖЕНИЯ И

Стирка текстиля: Стирать постельное белье, полотенца, шторы, чехлы для мебели и другие текстильные изделия не реже одного раза в неделю в горячей воде (не ниже 60°C), чтобы убить пылевых клещей и удалить аллергены.

Обработка воздуха: Использовать очиститель воздуха с HEPA-фильтром для удаления аллергенов из воздуха.

Уборка лотка/туалета животного: Регулярно убирать и дезинфицировать лоток/туалет животного.

Купание животного: Регулярно купать животное (если это возможно и не вызывает стресс) с использованием гипоаллергенных шампуней, чтобы уменьшить количество выделяемых аллергенов.

5. Завершение:

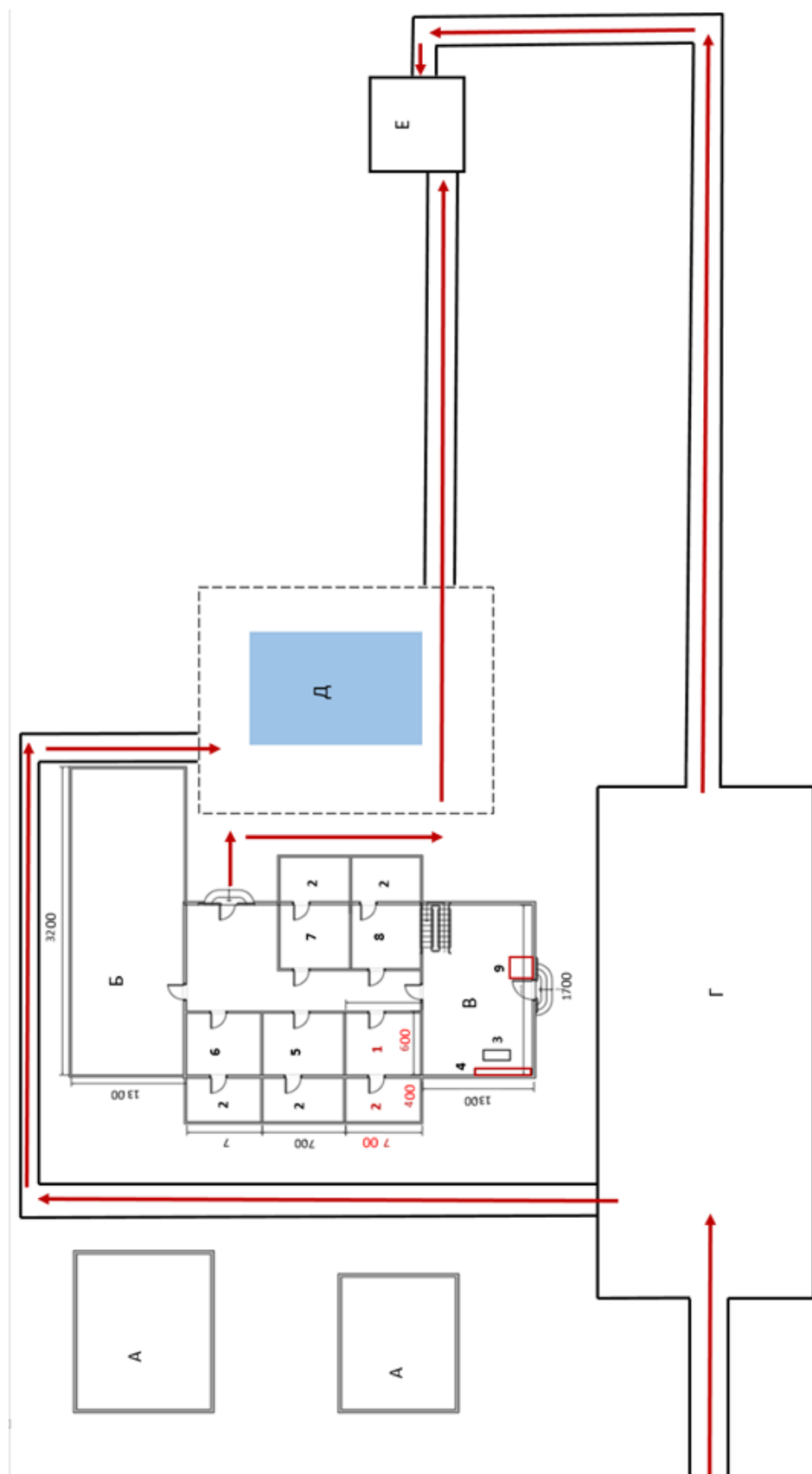
Уборка инвентаря: Вымыть или продезинфицировать все инструменты и приспособления, использованные для уборки.

Проветривание: Оставить окна открытыми для полного проветривания помещения.

Смена фильтров: Своевременно менять фильтры в пылесосе и очистителе воздуха.

ПРИЛОЖЕНИЕ К

Планировка главного корпуса пансионата «Берлога» и прилегающей территории



ПРИЛОЖЕНИЕ Л

Оборудование для номера «11»



Рисунок Л.1 – Лежак для животных.
Для мелких и средних пород



Рисунок Л.2 – Yami-Yami - Домик-
когтеточка для кошек



Рисунок Л.3 – Одноразовые миски



Рисунок Л.4 – Полотенце для лап
(вафельные)



Рисунок Л.5 – Автомойка для лап



Рисунок Л.6 – Автолоток

ПРИЛОЖЕНИЕ М

Оборудование для собачьей площадки на территории пансионата «Берлога»



Рисунок М.1 – Металлический штакетник



Рисунок М.2 – Ворота



Рисунок М.3 – Урна для собачьей площадки



Рисунок М.4 – Скамья



Рисунок М.5 – Барьер



Рисунок М.6 – Балансир

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ М



Рисунок М.7 – Слалом

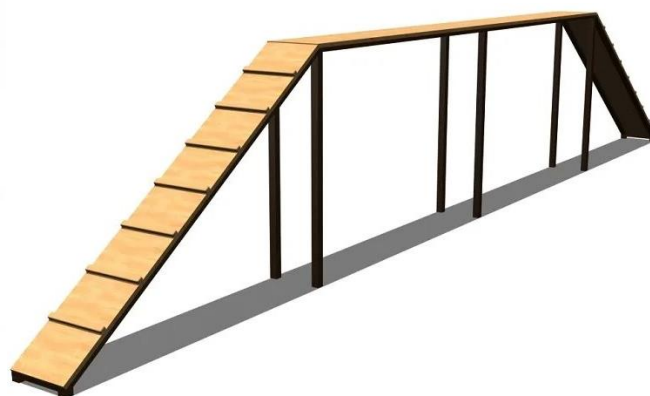


Рисунок М.8 – Бум



Рисунок М.9 – Корзина с игрушками
для животных