

Сумма посреднического вознаграждения включается в валовой доход туристского посредника на общих основаниях, предусмотренных п. 11.3 ст. 11 Закона о прибыли, то есть по первому из событий: зачисление денежных средств на банковский счет комиссионера (поверенного, агента) или по дате фактического оказания посреднической услуги. Такой же порядок увеличения валового дохода применяется в отношении сумм компенсации стоимости расходов, понесенных посредником при выполнении поручения. Валовые расходы посредника увеличиваются на соответствующие издержки также по общим правилам (по дате списания средств со счета или с датой оприходования товаров, а в случае приобретения результатов работ или услуг – за датой фактического их получения).

Что касается транзитных сумм, то в этом случае так же, как и с НДС, существуют определенные сложности. Если предметом посреднической сделки является имущество, то и его стоимость, а также суммы прочих расходов, связанных с его реализацией третьим лицам, в налоговом учете по налогу на прибыль не отображаются согласно п. 7.9 ст. 7 Закона о прибыли (в отличие от НДС, по которым стоимость товаров и соответствующие средства принимают участие в формировании базы налогообложения).

Выявленные особенности налогообложения в туристских организациях позволяют выработать практические рекомендации по совершенствованию системы налогообложения в туристской отрасли как фактор развития индустрии туризма.

Список литературы

1. Ивасенко А.Г., Никонова Я.И., Цевелев В.В. Теория менеджмента: организационное поведение: 100 экзаменационных ответов (учебное пособие) // Международный журнал экспериментального образования. – 2013. – № 5. – С. 153-154.
2. Булаев С.В. НДС и расчеты турфирм и гостиниц // Туристические и гостиничные услуги: бухгалтерский учет и налогообложение. – 2012. – № 5. – С. 24-36.
3. Васильев Ю.А. Налоговые перспективы турфирм и гостиниц // Туристические и гостиничные услуги: бухгалтерский учет и налогообложение. – 2011. – № 4. – С. 31-41.
4. <http://www.moluch.ru/conf/econ/archive/92/4440/>
5. <http://www.pandia.ru/text/77/31/994.php>.

К ВОПРОСУ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Лукиянец К.С., Никонова Я.И.

*Сибирский государственный университет путей
сообщения, Новосибирск, e-mail: Ya_shka@ngs.ru*

Важное место в индустрии гостеприимства занимает гостиничный бизнес, широкий и разнообразный характер которого охватывает и элементы, связанные с ним секторов индустрии, например питание, отдых и развлечения и др., соответственно гостиничный бизнес демонстрирует более широкую и разнообразную организационную структуру, чем другие секторы индустрии. Каждое предприятие гостиничной сферы, если оно стремится привлечь и сохранить своих клиентов, обязано гарантировать определенные стандарты и условия обслуживания, которые бы изначально были для них понятны и привлекательны. Стандарты эти закрепляются классификационными системами, которые разрабатываются соответствующими государственными органами или предпринимательскими ассоциациями [2]. Существуют различные подходы к толкованию качества услуг (обслуживания).

Во-первых, понятие качества трактуется как совокупность свойств и характерных особенностей услуги, удовлетворяющей запросы потребителя. Согласно ГОСТ России «Услуги населению. Термины и определения», «качество услуги – совокупность

характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя» [3].

Во-вторых, под качеством понимается отсутствие недостатков, усиливающее чувство удовлетворения у клиента. Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» «недостаток услуги – несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже по описанию».

В-третьих, качество может рассматриваться как техническое и функциональное. Техническое качество касается материальной составляющей услуги. Техническое качество средства размещения это качество номера, инфраструктуры (мебель, постельное белье, архитектура и дизайн здания) и прочих материальных атрибутов услуг (например, качество питания). Функциональное качество – это качество процесса предоставления услуги, или качество обслуживания, под которым, согласно Закону РФ «О защите прав потребителей», понимается «совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя». Ключевая роль в обеспечении функционального качества отводится персоналу гостиничного предприятия.

Для определения качества услуги средства размещения существует еще один важный аспект, касающийся такой ее основополагающей характеристики, как безопасность. Безопасность для потребителя заключается в невозможности нанесения услугой вреда его жизни, здоровью или имуществу. Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей», «безопасность услуги – безопасность услуги для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги». Для потребителя услуг средства размещения безопасность заключается в отсутствии недопустимого риска нанесения ущерба жизни, здоровью, имуществу в результате пользования услугами [4].

Качество услуг имеет различные измерения. В области гостиничного бизнеса качество – это то, что хочет каждый. Предприятие обслуживания должно гарантировать его. В нашей стране нет такой рекламы, в которой бы не говорилось, что предлагаемые товары или услуги обладают самым высоким качеством. Это обусловлено тем, что качество оказывает самое большое влияние на жизнеспособность предприятий обслуживания [1].

Качество определяется действием многих случайных, местных и субъективных факторов. Для предупреждения влияния этих факторов на уровень качества необходима система управления качеством. Для качества как объекта менеджмента свойственны все составные части менеджмента: планирование, анализ, контроль [5].

Гарантирование качества – закрепление и поддержание системы обеспечения качества, включая доказательства того, что она соответствует современным условиям, является главным итогом эволюции менеджмента качества.

Список литературы

1. Огвоздин В. Ю. Управление качеством: основы теории и практики. – М.: Дело и Сервис, 2006.
2. Майснер Т.В. Сертификация и стандартизация гостиниц. Учебно-методический комплекс, 2009.
3. ГОСТ 30335-95 «Услуги населению. Термины и определения»