

Управленческие инновации на предприятиях гостиничного бизнеса в условиях экономической нестабильности

Management Innovations in Hotel Business Enterprises in Conditions of Economic Instability

DOI: 10.12737/2306-627X-2024-13-2-14-17

Получено: 27 декабря 2023 г. / Одобрено: 11 января 2024 г. / Опубликовано: 25 июня 2024 г.

Дмитриева Н.В.

Канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой государственного и муниципального управления, АНО ВО «Университет мировых цивилизаций имени В.В. Жириновского», г. Москва

Dmitrieva N.V.

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Head of Department State and Municipal Administration, University of World Civilizations named after V.V. Zhirinovsky, Moscow

Аннотация

В статье рассматриваются управленческие инновации в качестве эффективного инструмента, способствующего обеспечению конкурентоспособности на предприятиях гостиничного бизнеса в современных турбулентных условиях ведения бизнеса и геополитической обстановки. Автор проводит анализ причин, способствующих усилению роли управленческих инноваций, рассматривает современные тенденции развития деятельности гостиничных предприятий, а также приводит примеры успешной реализации инновационных решений на предприятиях гостиничного бизнеса. В работе делается вывод о том, что внешняя среда стимулирует инновационную деятельность гостиничных предприятий, что предопределяет необходимость интенсификации реализации инновационных решений, а также повышения инновационной активности. Обретение конкурентных преимуществ базируется на эффективном управлении инновационной деятельностью гостиничных предприятий, что выражается в улучшении показателей деятельности хозяйствующего субъекта на уровне предприятия и укреплении занимаемой ниши на отраслевом уровне.

Ключевые слова: управление инновациями, гостиничные предприятия, роль инноваций.

Abstract

The article discusses the role of management innovation as an effective tool that helps ensure competitiveness in the hotel business in modern turbulent business conditions and the geopolitical situation. The author analyzes the reasons contributing to the strengthening of the role of management innovation, examines current trends in the development of hotel enterprises, and also gives examples of the successful implementation of innovative solutions in hotel business enterprises. The author concludes that the external environment stimulates the innovative activities of hotel enterprises, which predetermines the need to intensify the implementation of innovative solutions, as well as increase innovative activity. Gaining competitive advantages is based on the effective management of innovative activities of hotel enterprises, which is expressed in improving the performance of an economic entity at the enterprise level and strengthening the niche it occupies at the industry level.

Keywords: innovation management, hotel enterprises, the role of innovation.

1. ВВЕДЕНИЕ

Условия сложной геополитической обстановки предопределяют необходимость осуществления инновационной деятельности хозяйствующими субъектами и государственной поддержки различных отраслей экономики. Не исключением являются предприятия индустрии гостеприимства. В данном случае меры поддержки предусмотрены и реализуются через национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства», а также рядом целенаправленных инициатив, например, обнуление ставки НДС и др. [4; 6].

Цель работы заключается в исследовании роли управленческих инноваций в деятельности предприятий гостиничного бизнеса и влиянии внешней среды на стимулирование такой деятельности. Достижение обозначенной цели осуществляется решением следующих задач:

- рассмотреть основные тенденции в деятельности предприятий гостиничного бизнеса;
- обосновать роль управленческих инноваций в деятельности предприятий гостиничного бизнеса;
- определить причины изменения объема рынка гостиничных услуг с 2019 по 2023 г. включительно;
- обозначить основные направления развития инновационной деятельности гостиничных предприятий в краткосрочном периоде.

Информационной базой проведенных исследований выступают материалы консалтингового агентства Buisnesstat, национального статистического агентства Росстат, характеризующих объемы рынка гостиничных услуг с 2019 по 2023 г., а также экспертные материалы по состоянию рынка гостиничных услуг в условиях геополитической нестабильности.

2. МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

При написании работы использовались общенаучные и специальные методы исследования: метод системного и ретроспективного анализа данных, а также сравнительный метод, использование которых позволило проанализировать текущую деятельность гостиничных предприятий на основе ретроспективных данных с 2019 по 2023 г., выделить основные тенденции инновационной деятельности таких предприятий, определить причины усиления значимости управленческих инноваций на современном этапе развития мировой экономики и получить следующие результаты.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ

Согласно анализу текущего состояния рынка гостиничных услуг, можно выделить следующие современные тенденции в деятельности предприятий гостиничного бизнеса, которые представлены в табл. 1.

Таблица 1

Современные тенденции деятельности предприятий гостиничного бизнеса

№	Наименование	Характеристика
1	Здоровье и безопасность	Преобладание спроса на отели, обладающие возможностью предложить услуги по комплексному восстановлению: правильное питание, различные виды спорта и спа-услуги, в том числе возможность качественного сна
2	Работа вне офиса	Возможность предоставления потребителю гостиничных услуг работать вне офиса, обеспечивая коворкинг, многофункциональными помещениями (например, трансформируя конференц-залы под частные рабочие зоны)
3	Внешнее управление отделом продаж	Передача во внешнее управление следующих процессов: реклама (маркетинговые компании, электронная коммерция), PR и коммуникации, мероприятия по продвижению услуг (демонстрация услуг гостиницы, управление списками гостей и др.)
4	Автоматизация бизнес-процессов	Использование специализированного программного обеспечения для коммуникации с гостями (CRM), что позволяет использовать менеджерам гостиничных предприятий данные о своих гостях максимально эффективно, в том числе обеспечивая персонализацию предложения
5	Бесконтактные услуги	Стремление максимально обеспечить бесконтактную гостиничную услугу: регистрация заезда/выезда (через смартфоны или специальные стойки регистрации), цифровые ключи (через смартфоны), услуги виртуального консьержа

Источник: составлено авторами на основе источников [6; 7].

Согласно представленной в табл. 1 информации следует отметить преобладающее для потребителя значение вопросов здоровья и безопасности при выборе гостиничного предприятия. На сегодняшний день экспертами отмечается, что в России вырос спрос на услуги гостиничных предприятий, предлагающих услуги санатория, которые обеспечены всего на 50% от существующего запроса потребителя по большинству направлений [1; 8].

Переход к оказанию бесконтактных услуг приобретает после пандемии все большую популярность, так как повышает уровень безопасности потенциальных посетителей и в то же время увеличивает эффективность работы отелей. Важность автоматизации бизнес-процессов подчеркивают и инициативные решения на уровне государства. Так, в 2024 г. Минцифры РФ разработало дополнение к приложению «Госуслуги», благодаря которому при заселении в гостиницу достаточно будет наличие у потенциального клиента данного приложения с личным фото и QR-кодом.

Кроме того, реализация в деятельности гостиничных предприятий принципов безопасности и здоровья сопряжены с экологической ответственностью, которая стимулирует менеджмент таких предприятий к инновационной деятельности, связанной с внедрением экологических инициатив и позволяющей достичь экологических стандартов, контролируя при этом расходы природных ресурсов. Ряд гостиничных предприятий практикуют собственные экологические программы: экономная уборка, сокращение использования одноразовой посуды и упаковки (диспансеры, пластиковые стаканы и трубочки) и др. В то же время с 2001 г. в России функционирует экомаркировка «Листок жизни», являясь единственным товарным знаком экологического качества, признанным на международном уровне международной системой экологической ответственности (GEN). Данная система позволяет гостиничным предприятиям снизить издержки на 15–20% по потреблению энергии и электроэнергии, укрепляя и совершенствуя имидж и репутацию гостиничного предприятия. Одними из первых получили экомаркировку «Листок жизни» следующие отели: «Коринтия Невский Палас», *Garden Street* в Санкт-Петербурге [2; 9].

Согласно ряду экспертов (Е.А. Джанджугазова, М.М. Романова), все большую значимость приобретает внедрение в деятельность гостиничных предприятий концепции *Zero-waste*, согласно которой менеджмент гостиничных предприятий осуществляет:

- утилизацию отходов, преобразуя в удобрения;
- отдельную сортировку мусора (пластик, пищевые отходы, стекло и др.).

Полноценное внедрение концепции *Zero-waste* способно сократить отходы до 90%. Одним из первых гостиничных предприятий, внедривших данную концепцию, является «Novotel Москва Сити».

Концепция предусматривает набор принципов, направленных на сведение к минимуму отходов посредством многократного использования. Данная концепция разработана международным альянсом *Zero Waste International Alliance*, куда входят организации разных стран (Бразилия, Канада, США и др.), и ее сторонники считают, что изменить подход к производству или упаковке, а также выбору безотходных материалов не представляется возможным без государственного регулирования данных вопросов.

Согласно данным Ростуризма, к 2026 г. объем рынка гостиничных услуг, приходящихся на экологию, составит около \$30 млн. Учитывая, что такие гостиничные предприятия находятся на стадии

своего развития, данный показатель к 2036 г. значительно увеличится.

В то же время, реализация подобного рода инновационной деятельности по перечисленным в табл. 1 направлениям обязывает менеджмент предприятий гостиничного бизнеса повышать квалификацию персонала, что является неотъемлемым условием не только эффективной, но и реализации инновационной деятельности в принципе [2; 9].

Объем рынка гостиничных услуг на территории Российской Федерации с 2019 по 2023 г. представлен в табл. 2.

Таблица 2

**Объем рынка гостиничных услуг в РФ с 2019 по 2023 г.
(млн ночевок)**

№	Показатель	Год				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	Объем рынка (млн ночевок)	157,2	122,0	167,4	196,9	202,1
2	Динамика (% к предыдущему)	—	-22,4	37,2	17,6	2,7

Источник: составлено авторами на основе источников [11; 12].

Согласно данным *Businessstat*, представленным в таблице 2, в 2020 г. объем рынка услуг предприятий гостиничного бизнеса снизился на 22,4%. С учетом пандемии в 2020 г. данный показатель удалось достигнуть посредством ряда мер:

- перенос поездок с 1–2-го квартала 2020 г. на 3–4-й квартал 2020 г.;
- переориентация спроса на внутренний туризм;
- стимулирование спроса посредством кешбэка.

На представленных выше мерах основано незначительное снижение объемов предоставленных гостиничных услуг в 2020 г. на фоне неблагоприятной обстановки и приостановления деятельности такими предприятиями на несколько месяцев.

Следует отметить, что в 2021 г. объем оказанных гостиничных услуг не только достиг допандемийного 2019 г., но и увеличился более чем на 5%, достигнув 167,4 млн ночевок.

С 2022 по 2023 г. также отмечается увеличение объема гостиничных услуг. В 2023 г. объем гостиничных услуг увеличился почти на 29% по сравнению с

допандемийным 2019 г., достигнув показатель в 202,1 млн ночевок. Увеличение характеризуется переориентацией спроса на внутренний туризм и пролонгацией программы по кешбэку для туристов.

Также необходимо отметить активное участие государства в 2021–2024 гг. по направлению повышения качества гостиничных услуг и развития внутреннего туризма, которое осуществляется посредством ряда инициатив:

- грантовая поддержка строительства гостиничных предприятий в местностях, где строительство капитальных строений является проблематичным;
- льготное кредитование для создания элементов инфраструктуры, в том числе круглогодичных парков развлечений, горнолыжных курортов, аквапарков и др.;
- освобождение с 2022 г. владельцев новых и реконструированных гостиниц от уплаты НДС (на 20 налоговых периодов с момента открытия — для новых и реставрированных гостиничных предприятий, до 30 июня 2027 г. — для уже функционирующих гостиничных предприятий).

4. ОБСУЖДЕНИЕ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, условия экономической нестабильности сформировали окно возможностей для гостиничных предприятий, заключающееся в перспективах реализации менеджментом таких предприятий ряда инновационных решений, в том числе способствующих экологической инновационной деятельности. Управленческие инновации лежат в основе реализации такой деятельности, являясь ее неотъемлемой частью. Различные меры государственной поддержки выступают катализатором инновационной активности гостиничных предприятий, а анализ результатов ее реализации позволяет отметить увеличение объема услуг гостиничных предприятий за период с 2019 до 2023 г. включительно. Предполагается, что деятельность гостиничных предприятий будет развиваться по направлению реализации инноваций, связанных с внедрением экологических инициатив и позволяющей достичь экологических стандартов, контролируя при этом расходы природных ресурсов.

Литература

1. Бокарева Е.В. Особенности системы управления туристской сферой в современных условиях [Текст] / Е.В. Бокарева, Е.В. Юдина, Н.В. Дмитриева, О.Б. Евреинов // *Инновации и инвестиции*. — 2024. — № 2. — С. 140–143.
2. Джанджугазова Е.А. ESG-трансформация предприятий гостиничной индустрии города Москвы [Текст] /

References

1. Bokareva E.V. Features of the tourism management system in modern conditions / E.V. Bokareva, E.V. Yudina, N.V. Dmitrieva, O.B. Evreinov // *Innovations and investments*, 2024, no. 2, pp. 140–143.
2. Dzhandzhugazova E.A. ESG transformation of hotel industry enterprises in Moscow / E.A. Dzhandzhugazova,

- Е.А. Джанджугазова, А.Н. Иванова // *Epomen. Global*. — 2023. — № S34. — С. 144–150.
3. Дмитриева Н.В. Теоретические аспекты управления персоналом в индустрии гостеприимства [Текст] / И.А. Дуборкина, Е.В. Бокарева, Н.В. Дмитриева [и др.] // *Экономика и предпринимательство*. — 2021. — № 6. — С. 1147–1154. — DOI: 10.34925/EIP.2021.131.6.222
 4. Джанджугазова Е.А. Туристский рынок в контексте развивающегося кризиса [Текст] / Е.А. Джанджугазова. — М.: Директ-Медиа, 2022. — 196 с.
 5. Зайцева Н.А. Формирование цифровых компетенций при подготовке кадров для сферы услуг [Текст] / Н.А. Зайцева, М.В. Мальцева, О.В. Сомова // *Инновации и инвестиции*. — 2023. — № 4. — С. 107–109.
 6. Иванова А.Н. Развитие инновационных технологий гостиничной индустрии в условиях геополитической нестабильности [Текст] / А.Н. Иванова // *Научные исследования и разработки. Экономика фирмы*. — 2023. — Т. 12. — № 1. — С. 26–30. — DOI: 10.12737/2306-627X-2023-12-1-26-30
 7. Никольская Е.Ю. Влияние цифровых потребительских привычек на управление инновациями в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] / Е.Ю. Никольская, Е.С. Кваша // *Международная экономика*. — 2022. — № 4. — С. 312–319. — DOI: 10.33920/vne-04-2204-04
 8. Полухина А.Н. Инновационные направления развития сферы туризма и гостеприимства в период коронакризиса [Текст] / А.Н. Полухина // *Инновационное развитие экономики*. — 2021. — № 1. — С. 38–46. — DOI: 10.51832/2223-7984_2021_1_38
 9. Романова М.М. Экологическая и социальная ответственность в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] / М.М. Романова, Е.А. Джанджугазова // *Вестник евразийской науки*. — 2023. — Т. 15. — № 2.
 10. Dzhandzhugazova E.A. Innovative activity as a tool for the development of industries in Russia (on the example of tourism and hospitality industry) / E.A. Dzhandzhugazova, T.V. Zhubreva, A.N. Ivanova [et al.] // *International Journal of Applied Exercise Physiology*, 2019, vol. 8, no. 2.1, pp. 610–614.
 11. Официальный сайт Buisnesstat [Электронный ресурс]. — URL: <https://buisnesstat.ru> (дата обращения: 30.04.2024).
 12. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. — URL: http://www.gks.ru/free_doc/doc_2023/rab_sila23.pdf (дата обращения: 30.04.2024).
 - A.N. Ivanova // *Epomen. Global*, 2023, no. S34, pp. 144–150.
 3. Dmitrieva N.V. Theoretical aspects of personnel management in the hospitality industry / I.A. Duborkina, E.V. Bokareva, N.V. Dmitrieva [etc.] // *Economics and Entrepreneurship*, 2021, no. 6, pp. 1147–1154. DOI: 10.34925/EIP.2021.131.6.222
 4. Dzhandzhugazova E.A. Tourist market in the context of the developing crisis / E.A. Dzhandzhugazova. Moscow: Direct-Media LLC, 2022. 196 p.
 5. Zaitseva N.A. Formation of digital competencies in training personnel for the service sector / N.A. Zaitseva, M.V. Maltseva, O.V. Somova // *Innovations and investments*, 2023, no. 4, pp. 107–109.
 6. Ivanova A.N. Development of innovative technologies in the hotel industry in conditions of geopolitical instability / A.N. Ivanova // *Scientific research and development. Economics of the company*, 2023, vol. 12, no. 1, pp. 26–30. DOI: 10.12737/2306-627X-2023-12-1-26-30
 7. Nikolskaya E.Yu. The influence of digital consumer habits on the management of innovations in the hospitality and tourism industry / E.Yu. Nikolskaya, E.S. Kvasha // *International Economics*, 2022, no. 4, pp. 312–319. DOI 10.33920/vne-04-2204-04
 8. Polukhina A.N. Innovative directions for the development of tourism and hospitality during the coronavirus crisis / A.N. Polukhina // *Innovative development of the economy*, 2021, no. 1, pp. 38–46. DOI: 10.51832/2223-7984_2021_1_38
 9. Romanova M.M. Environmental and social responsibility in the hospitality and tourism industry / M.M. Romanova, E.A. Dzhandzhugazova // *Bulletin of Eurasian Science*, 2023, vol. 15, no. 2
 10. Dzhandzhugazova E.A. Innovative activity as a tool for the development of industries in Russia (on the example of tourism and hospitality industry) / E.A. Dzhandzhugazova, T.V. Zhubreva, A.N. Ivanova [et al.] // *International Journal of Applied Exercise Physiology*, 2019, vol. 8, no. 2.1, pp. 610–614.
 11. Official website of Buisnesstat [Electronic resource]. URL: <https://buisnesstat.ru> (date of access: 04/30/2024).
 12. Official website of the Federal State Statistics Service [Electronic resource]. URL: http://www.gks.ru/free_doc/doc_2023/rab_sila23.pdf (access date 04/30/2024).