

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ТЕНДЕНЦИИ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА: БЮДЖЕТИЗАЦИЯ, СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ, ЦИФРОВИЗАЦИЯ

© 2019 Кирьянова Анна Александровна*
студент

Самарский государственный экономический университет
E-mail: anna.k.5757@yandex.ru

В статье рассматриваются основные проблемы развития гостиничного бизнеса, по каким причинам они возникают, а также актуальные тенденции гостиничного бизнеса

Ключевые слова: гостиничный бизнес, индустрия гостеприимства, отель, тенденции, инновации, информационные технологии.

Отрасль гостиничного бизнеса стремительно развивается, и становится разнообразнее, несмотря на нестабильную экономико-политическую ситуацию в мире. Благодаря росту туризма во всем мире, активно расширяются услуги гостиничного бизнеса. На эту отрасль приходится 5% всех налоговых поступлений и 7% общего объема инвестиций. Развитие гостиничного бизнеса способствует усовершенствованию и таких отраслей, как транспортная индустрия, строительство, сельское хозяйство, международный бизнес, сфера услуг в разных областях и другие. Отрасль гостиничного бизнеса является основой для туристского бизнеса, так как во многом именно от нее зависит мнение и впечатления туриста.

В настоящее время гостиничная индустрия является одной из самых привлекательных сфер для бизнеса. За последние 20 лет динамика средств размещения активно растет в среднем на 3-4% в год¹.

Проблемы в индустрии гостеприимства в России выделяются более явно, чем в других странах. В России представлено достаточно много мировых гостиничных сетей, но за границей встретить такое распространение российских отелей невозможно. В некоторых случаях это происходит из-за того, что инвесторы предпочитают выделять средства на строительство торговых центров, офисных и жилых домов, а гостиницы рассматривают позже, так как их сроки окупаемости гораздо выше².

Рассмотрим ряд проблем, мешающих добиться высокого уровня в современной конкурентной борьбе:

1. Дефицит квалифицированных кадров. Качество и уровень обслуживания играют важную роль в гостиничном бизнесе, пренебрежение ими приводит к разочарованию гостей и соответственно негативным отзывам. Чтобы избежать

* Научный руководитель - **Алексушин Глеб Владимирович**, доктор исторических наук, профессор.

негативных последствий, отельерам нужно обучать сотрудников, следить за выполнением их обязанностей, принимать на работу персонал по определенным критериям, соответствующим ГоСту Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу³;

2. Неэффективная ценовая политика. Несоответствие показателей цена/качество негативно влияют на мнение гостей отеля. Если у них возникнет мысль, что заплатили они гораздо больше, чем на самом деле это стоит, то, скорее всего, в этот отель повторно они уже не вернуться и не посоветуют другим;

3. Игнорирование введения инноваций в гостиничный бизнес. Посетители должны понимать, что в отеле уникального и особенного, а отельерам с помощью инноваций важно дать гостям получить положительные эмоции и впечатления. Игнорирование инноваций происходит из-за нежелания сотрудников и отельеров развиваться и выходить на новый уровень, а также боязнь рисков;

4. Дефицит площадок под строительство. Строительство нового СР вызывает некоторые трудности, одна из них - это высокая стоимость земли в центре города, от нее будут зависеть цены на номера, и не все будут рассматривать такой вариант размещения².

Эти проблемы являются глобальными, и из-за них страдает сфера гостеприимства, так как отели не могут предоставить необходимый уровень обслуживания. Можно сделать вывод, что большинство предпринимателей нацелены на быструю прибыль “здесь и сейчас”, избегая каких-либо нововведений. Ведение гостиничной деятельности - сложный процесс, требующий грамотного управления, владения знаниями и навыками в различных сферах. Из-за использования только лежащих на поверхности ресурсов, слабеет позиция в конкурентной борьбе и ее укрепления требует новых импульсов функционирования и развития бизнеса.

Сегодня увеличиваются количество средств размещения от малых до крупных, количество участников на рынке гостеприимства, бизнес демократизируется. Услуги компаний направлены на людей с разными финансовыми доходами. В связи с этим, можно выделить актуальные тенденции в области развития гостиничной индустрии:

1. развитие малых средств размещения - мини-отели и хостелы. Раньше хостелы были лишь неприятным местом для ночлега, но сейчас приличные хостелы предлагают различные услуги, повышая комфорт во время размещения, с доступной ценой;

2. развитие гостиничных сетей международного уровня (например, Accor Group)⁴;

3. развитие оригинальных бутик-отелей - маркетологи утверждают, что универсальные отели, рассчитанные на любого гостя, уже достаточно освоены посетителями. Прирост туристов осуществляется, благодаря появлению уникальных

и неповторимых отелей с эксклюзивным интерьером (например, сеть бутик-отелей Autograph Collection Hotels, принадлежащая Marriott international)⁴;

4. использование информационных технологий (телефон, телевидение, использование системы управления электронными замками отеля, Wi-Fi, сайты, бронирование, видеонаблюдение и т. д.);

5. внедрение инновационных технологий (коллаборация, рекламные платформы, телевизор-зеркало, умное освещение и т. д.).

Коллаборация - это совместная деятельность, направленная на достижение общей цели. Коллаборация способствует созданию совершенно нового продукта. Так, при объединении известной сети отелей Accor Hotels и сети деловых контактов LinkedIn появился сервис под названием business check, который доступен всем гостям сети отелей. Он позволяет определить путешественникам, кто из их контактов находится в том же городе, что и они. Дает возможность связаться напрямую и работает на 18 языках⁴.

Онлайн-бронирование услуг CP становится все более популярным. С помощью онлайн-бронирования предоставляется возможность не только выбрать свободный номер в выбранную дату, но и сравнить цены и тарифы конкурентов, чтобы выбрать подходящее предложение. Существует несколько международных систем бронирования:

1. "hotels.com", которая принадлежит американской компании "Expedia.com";

2. "booking.com", принадлежащая американской компании "Priceline.com";

3. "hotelopia.com", принадлежащая английской компании "TUI Travel PLC". А также "trivago.com", "hotellook.ru" и другие.

Сайты имеют важное значение для CP, благодаря им посетители могут ознакомиться с подробным описанием отеля и его услугами. В связи с этим многие компании, например Radisson, внедрили такое интересное новшество, как виртуальный тур по гостинице⁵.

Основными примерами внедрения инноваций в гостиничную индустрию можно выделить сеть St. Regis, которая предоставляет услугу беспроводной связи с персоналом с помощью персональных планшетов; установление терминалов в лобби отеля для покупки посадочных талонов (Hilton, Holiday Inn, Marriott, Nayat); создание робота, который носит багаж в нью-йоркском отеле Yotel⁴.

Таким образом, если мы будем следовать актуальным тенденциям, внедряя информационные и инновационные технологии и грамотно управлять гостиничным бизнесом, средства размещения и вся индустрия гостеприимства будет выходить на совершенно новый уровень, более привлекательный для клиентов.

¹ Федоров Р. Г. Гостиничный бизнес как составляющая современной индустрии туризма // Молодой ученый. - 2013. - №4. - С. 307-311

² Международный научно-исследовательский журнал. - 2015. - URL: <https://research-journal.org/economical/osnovnye-problemy-gostinichnogo-buznesa-v-rossii-i-vozmozhnye-puti-ix-resheniya/>

³ ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу

⁴ Портал про гостиничный бизнес PROhotel. - 2017. - URL: <http://prohotel.ru/article-220126/0/>

⁵ Radisson Blu виртуальный тур. - URL: <https://www.radissonblu.com/ru/hotel-amsterdam/meetings/virtual-tour>

ACTUAL PROBLEMS AND TREND OF HOTEL BUSINESS: BUDGETING, SPECIALIZATION, DIGITALISATION

© 2019 Kiryanova Anna Aleksandrovna
Student
Samara State University of Economics
E-mail: anna.k.5757@yandex.ru

This article describes the main problems of the hotel business development, for what reasons they arise, as well as current hotel business trends.

Keywords: hotel business, hospitality industry, hotel, trends, innovations, information technology.

УДК 338.46
Код РИНЦ 06.71.51

ОСОБЕННОСТИ СФЕРЫ УСЛУГ В РОССИИ

© 2019 Кривоножкина Надежда Валерьевна
студент

© 2019 Рахматуллина Альбина Рустамовна
кандидат экономических наук, доцент
Самарский государственный экономический университет
E-mail: sseu-ar@mail.ru

Мировая экономика все чаще характеризуется как экономика услуг. Это связано прежде всего с растущей важностью и долей данного сектора в экономике большинства развитых и развивающихся стран. Поскольку сфера услуг воздействует на экономический рост страны, перед всеми странами стоит задача наиболее эффективного развития данной отрасли.

Ключевые слова: история услуг, импорт и экспорт услуг, международная торговля услугами России.