

<https://doi.org/10.47370/2072-0920-2022-18-1-106-114>

УДК 640.41:338.2

© 2022

Поступила 07.02.2022

Received 07.02.2022



Принята в печать 10.03.2022

Accepted 10.03.2022

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов / The authors declare no conflict of interests

ОРИГИНАЛЬНАЯ СТАТЬЯ / ORIGINAL ARTICLE

СОВРЕМЕННЫЕ ОСОБЕННОСТИ ИННОВАЦИОННЫХ СТРАТЕГИЙ РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

Елена Л. Заднепровская¹, Татьяна Н. Поддубная¹,
Елена А. Панина², Татьяна А. Джум³

¹ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма»; ул. им. Буденного, д. 161, Краснодар, 350015, Российская Федерация

²ФГБОУ ВО «Майкопский государственный технологический университет»; ул. Первомайская, д. 191, г. Майкоп, 385000, Российская Федерация

³ФГБОУ ВО «Кубанский государственный технологический университет»; ул. Московская, д. 2, г. Краснодар, 350072, Российская Федерация

Аннотация. Гостиничный бизнес является базовым сектором индустрии туризма, способствует увеличению туристских потоков, интернационализации финансового капитала, росту занятости населения. Гостиничный сектор развивается быстрыми темпами (за исключением 2020 года, что объясняется антиковидными мерами) во многом благодаря внедрению инновационных стратегий развития. Инвестиционные перспективы гостиничной сферы необходимо строить на основе систематизации современных инновационных трендов, а бизнес-планирование деятельности гостиничных предприятий должно обеспечивать наилучшую имплементацию инновационных подходов при разработке стратегии в конкретной бизнес-среде. Целью исследования является изучение современных особенностей инновационных стратегий развития предприятий гостиничного бизнеса, их влияние на динамику показателей объема продаж платных услуг населению, в том числе на примере Краснодарского края. Методы исследования: статистический метод, метод конкурентного анализа, метод обобщения, прогнозирование. Результаты и выводы: анализ применяемых инновационных стратегий предприятиями гостеприимства свидетельствует о том, что подобные стратегии являются действующими инструментами эффективного решения проблемы выживания и обеспечения бизнес-безопасности гостиниц. Выводы: инновационные стратегии являются важнейшей частью стратегического управления гостиничным предприятием, позволяют усилить его конкурентоспособность, удовлетворять постоянно меняющиеся предпочтения гостей, следовать тенденциям отрасли или даже опережать их.

Ключевые слова: инновационные стратегии, инновационные технологии, конкурентоспособность предприятия гостиничного бизнеса, рынок гостиничных услуг, инновационные платформы, стратегическое планирование

Для цитирования: Современные особенности инновационных стратегий развития предприятий гостиничного бизнеса / Заднепровская Е.Л. [и др.] // Новые технологии. 2022. Т. 18, № 1. С. 106-114. <https://doi.org/10.47370/2072-0920-2022-18-1-106-114>

MODERN FEATURES OF INNOVATIVE STRATEGIES FOR THE DEVELOPMENT OF HOTEL BUSINESS ENTERPRISES

Elena L. Zadneprovskaya¹*, Tatiana N. Poddubnaya¹,
Elena A. Panina², Tatiana A. Dzhum³

¹FSBEI HE «Kuban State University of Physical Culture, Sports and Tourism»;
161 Budenny str., Krasnodar, 350015, the Russian Federation

²FSBEI HE «Maikop State Technological University»;
191 Pervomayskaya str., Maikop, 385000, the Russian Federation

³FSBEI HE «Kuban State Technological University»;
2 Moskovskaya str., Krasnodar, 350072, the Russian Federation

Abstract. The hotel business is the basic sector of the tourism industry, contributes to the increase in tourist flows, the internationalization of financial capital, and the growth of employment. The hotel sector is developing rapidly (with the exception of 2020, which is explained by anti-Covid measures), largely due to the introduction of innovative development strategies. The investment prospects of the hotel sector should be built on the basis of such a systematization of modern innovative trends, and business planning of the activities of hotel enterprises should ensure the best implementation of innovative approaches when developing a strategy in a specific business environment. The purpose of the study is to study the modern features of innovative strategies for the development of hotel business enterprises, their impact on the dynamics of sales of paid services to the population, including the example of the Krasnodar Territory. The research methods are the following: statistical method, competitive analysis method, generalization method, forecasting. The results and conclusions: an analysis of the applied innovative strategies by hospitality enterprises indicates that such strategies are effective tools for effectively solving the problem of survival and ensuring the business security of hotels. Conclusions: innovative strategies are the most important part of the strategic management of a hotel enterprise, they make it possible to strengthen its competitiveness, meet the constantly changing preferences of guests, follow industry trends or even outstrip them.

Keywords: innovative strategies, innovative technologies, competitiveness of the hotel business enterprise, hotel services market, innovative platforms, strategic planning

For citation: Zadneprovskaya E.L. [et al.] Modern features of innovative strategies for the development of hotel business enterprises. *New technologies*. 2022;18(1):106-114. <https://doi.org/10.47370/2072-0920-2022-18-1-106-114>

Введение. Важнейшей проблемой любого современного предприятия сферы гостеприимства является проблема его выживания в условиях постоянно

изменяющейся рыночной среды, обеспечения его бизнес-безопасности. Разработка и применение инновационных стратегий развития гостиницы – это

эффективное решение данной проблемы. Без использования тщательно разработанной инновационной стратегии гостиничное предприятие теряет свои конкурентные преимущества, интерес потребителей к гостиничному продукту, поскольку он перестанет соответствовать их техническим, эргономическим, эстетическим требованиям и представлениям.

Исследованию развития предприятий гостиничного бизнеса в современных экономических реалиях посвящены труды таких ученых и специалистов, как Д.Н. Милова, С.Н. Морева, М.С. Оборин [6; 7; 9] и др. Различные аспекты динамики рынка гостиничных услуг на основе использования стратегий развития предприятия изучались в работах

Таблица 1

Виды инновационных стратегий в гостиничном бизнесе

Table 1

Types of innovative strategies in the hotel business

Название стратегии	Характеристика инновационной стратегии
ВТЛ-стратегия	Стратегия, предусматривающая креативные действия, прямонаправленные на решение гостя выбрать соответствующую услугу посредством программ лояльности, промоакций, сэмпинга и др.
Бизнес-стратегия	Стратегия, предусматривающая разработку комплексного плана управления гостиницей на основе комбинирования современных методов конкуренции с целью обеспечения рыночных преимуществ
Стратегия дифференциации	Стратегия предусматривает разработку уникального гостиничного продукта или его линейку, отличного(ой) по своим потребительским свойствам от продукта конкурента
Инновационная стратегия	Стратегия строится на использовании интернет-технологий. Применение инновационных продуктов в деятельности гостиничного предприятия способно укрепить имидж гостиницы, увеличить поток постоянных клиентов, что является гарантией получения прибыли
Стратегия аутсорсинга	Стратегия аутсорсинга заключается в передаче части производственных функций, которые не связаны с основным производством, подрядчику-аутсорсеру. Обычно отели пользуются услугами информационных компаний при обслуживании интернет-сайтов, поддержке информационных систем предприятия
Стратегия конкуренции предприятий гостиничного бизнеса	Стратегия направлена на концентрацию усилий по освоению той ниши рынка, которая пока не интересна более сильным конкурентам
Стратегия маркетинга предприятия гостиничного бизнеса	Стратегия предусматривает разработку нескольких вариантов использования имеющихся ресурсов в зависимости от рыночной ситуации: захват ниши рынка; разработка уникальных гостиничных услуг и т.д.
Стратегия маркетинга персонала гостиницы	Стратегия предусматривает разработку привлекательного бренда гостиницы-работодателя с целью найма хороших специалистов, используются психологические методики и профессиональные диагностические инструменты эйчаров
Стратегия бенчмаркинга	Стратегия заключается в тщательном анализе лучших практик как прямых конкурентов, так и представителей из других сфер деятельности

Таблица 2

Стратегические принципы разработки и внедрения стратегических решений

Table 2

Strategic principles for the development and implementation of strategic solutions

Принципы	Характеристика принципов
Принцип итеративности	Суть принципа заключается в достижении перспективной цели через решение поэтапных задач (средне- и краткосрочные)
Принцип комплексности	Принцип строится на изучении любого реального явления с точки зрения всех факторов, влияющих на него
Принцип директивности и адресности	Принцип предполагает неукоснительное исполнение задач конкретными исполнителями в конкретные сроки по всем параметрам
Принцип системности	Принцип предполагает детальное исследование внутреннего строения сложной системы с точки зрения её иерархичности, возможное проявление эмерджентности.
Принцип оптимальности	Принцип предполагает выбор тех вариантов перспективных бизнес-процессов гостиничного предприятия, которые гарантируют ему устойчивое развитие
Принцип динамичности	Принцип предполагает, что развитие гостиничного предприятия происходит в условиях непрерывной изменчивости
Принцип непрерывности	Принцип строится на учете постоянной непрерывности динамики взаимодействия между субъектом и объектом управления
Принцип инновационности	Принцип основывается на обосновании критериев новизны инвестиционных проектов для отелей

А.Н. Ивановой, С.Ю. Зименкова, М.К. Ильясовой, Э.Н. Латыповой, А.А. Клейман, Н.В. Сокирской, К.И. Щетининой, Д.Р. Хабибуллиной [1; 2; 3; 4; 5; 10; 11; 12] и др. Однако использование инновационных стратегий развития предприятиями гостиничного бизнеса новых методов управления и технологий обслуживания в различных регионах нашей страны, в том числе в Краснодарском крае, недостаточно изучено, что и определило актуальность исследования.

Методы исследования: статистический метод, метод конкурентного анализа, метод обобщения, прогнозирование.

Результаты. Стратегии предприятия гостиничного бизнеса разрабатываются на основе тщательного мониторинга внешней и внутренней среды деятельности гостиницы: исследование и прогнозирование деятельности субъектов

рынка гостиничных услуг (возможных конкурентов), тенденций инвестиционного климата, особенностей федеральной и региональной законодательной базы, предпочтений и платежеспособности покупателей гостиничных услуг. Гостиничные предприятия при выборе инновационной стратегии должны учитывать особенности рынка в конкретный период хозяйствования. В таблице 1 представлены виды инновационных стратегий в гостиничном бизнесе.

В зависимости от особенностей бизнес-среды, в которой функционирует гостиница, необходимо придерживаться определенных принципов в использовании выбранной стратегии гостиницы. Стратегические принципы управления являются фундаментом, на базе которого строятся основные нормы поведения гостиничной организации, которыми

руководствуются собственники и управленцы в процессе разработки и внедрения стратегических решений (таблица 2).

Используя инновационную стратегию, гостиничные предприятия должны придерживаться следующих этапов:

- постановка перспективных целей и промежуточных задач организации инновационной деятельности отеля;

- разработка инновационных мероприятий, включаемых в стратегию развития гостиницы;

- контроль за соблюдением пунктов плана инновационной политики отеля;

- тщательное распределение человеческих, материальных и финансовых ресурсов предприятия между объектами инновационной деятельности;

- разработка долгосрочных стратегических планов инновационной деятельности гостиницы;

- обязательное использование инструментов бенчмаркинга.

Основными инновационными тенденциями развития гостиничного рынка являются:

- 1) расширение международных гостиничных цепей;

- 2) значительное углубление специализации гостиничных предприятий;

- 3) развитие сети небольших гостиничных компаний;

- 4) использование интернет-технологий.

В результате внедрения инновационных технологий гостиничный бизнес в 2010–2020 гг. в значительной степени изменился, о чем свидетельствуют показатели деятельности гостиниц на примере Краснодарского края (таблица 3).

Объем платных услуг (всего) гостиниц и аналогичных услуг по

Таблица 3

Сводные показатели деятельности гостиничного бизнеса в Краснодарском крае (данные Росстата) [13]

Table 3

Summary indicators of the hotel business in the Krasnodar Territory (the Rosstat data) [13]

Показатели деятельности	2010 г.	2015 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
<i>Объем платных услуг, итого (млн руб.)</i>						
гостиницы и аналогичные услуги по предоставлению временного жилья	16 856	36 962	49 854	56 370	59 370	54 990
специализированные средства размещения	24 221	34 423	33 818	24 506
из них санаторно-курортные организации**	5389	13 416	16 026	23 699	23 456	16 524
<i>Объем платных услуг на душу населения (руб.)</i>						
гостиницы и аналогичные услуги по предоставлению временного жилья	3228	6741	8923	10 020	10 490	9682
специализированные средства размещения	4335	6119	5973	4315
из них санаторно-курортные организации	1032	2447	2868	4213	4143	2909

Таблица 4

Систематизация современных инновационных трендов развития гостиничного бизнеса

Table 4

Systematization of modern innovative trends in the development of the hotel business

Инновационные тренды	Мобильные технологии	Бизнес-технологии (Technology in Properties)	Инновации маркетинга	«Big Data» и «API»
Большие базы данных (BigData)		+	+	+
Учет постояяства гостей (Activities)	+	+	+	+
Использование криптовалют	+	+	+	+
Увеличение количества технологических гаджетов		+		+
Социальный инжиниринг и маркетинг	+		+	+
Продажа «умных номеров»		+	+	+
Использование интернета вещей (IoT)		+	+	+
Использование голосового контроля (Voice assistant)		+	+	+
Создание собственных мобильных приложений (Mobil apps)	+			+
Доставка готовой еды (Food Delivery Services)	+			+
Мобильные рестораны (foodtrucks)	+	+		+
Тренд, когда большой бизнес-игрок предлагает апартаменты, дома в аренду как часть своих гостиниц	+		+	+
Система виртуальной реальности (Virtual reality)	+		+	+
Применение ботов (Bots)	+		+	+
Использование штучного интеллекта (AI)	+	+	+	+
Проведение мобильных платежей (Mobile payment)	+			+
Использование SMS-сообщений в программах лояльности (Loyal ty programs)	+		+	+
Возможности использования вместо ключей смартфонов с соответствующим приложением (Mobilekeyaccess)	+	+		
Использование программного интерфейса приложений (API)				+

предоставлению временного жилья в 2010 году составил 16 856 млн руб., в 2019 году – 59 370 млн руб., то есть показатель вырос в 3,5 раза. В 2020 году данный показатель несколько уменьшился по сравнению с 2019 годом, что объясняется антиковидными мероприятиями, которые уменьшили поток туристов в регион. Объем платных услуг на душу населения с 2010 по 2019 годы также вырос в несколько раз – в 3,2 раза (с 3228 руб. по 10 490 руб.).

Высокотехнологическая платформа инновационной стратегии уже фактически стала неотъемлемой составляющей мирового, в том числе и российского гостиничного бизнеса. Авторами были изучены основные инновационные практические подходы к ведению современного успешного гостиничного бизнеса по следующим основным направлениям в технологиях:

- мобильные технологии;
- бизнес-технологии;
- маркетинговые инновации;
- большие базы данных «BigData» и

программного интерфейса приложений «API» (Application programming interface).

Современные тренды были систематизированы в таблице 4 по основным направлениям в соответствующих технологиях.

В соответствии с таблицей 4 самая крупная группа инновационных трендов в гостиничном бизнесе основывается

на использовании программного интерфейса приложений «API», значит, и дальнейшее инновационное развитие гостиничной сферы будет основываться на использовании больших информационных баз данных и готовых программных решений крупных сторонних разработчиков: Alphabet Inc. (Google), Amazon (Amazon) и т.д.

Обсуждение. Инвестиционные перспективы гостиничной сферы необходимо строить на основе подобной систематизации современных инновационных трендов (таблица 4), а бизнес-планирование деятельности гостиничных предприятий должно обеспечивать наилучшую имплементацию инновационных подходов при разработке стратегии в конкретной бизнес-среде.

Таким образом, стабильный экономический рост современного гостиничного предприятия может быть обеспечен посредством разработки механизма конкурентных преимуществ с учетом особенностей рынка гостиничных услуг, собственных финансовых и инвестиционных возможностей. Подобные конкурентные преимущества могут быть достигнуты благодаря грамотно разработанной инновационной стратегии развития предприятия гостиничного бизнеса на основе тщательного анализа современных инновационных мировых трендов отрасли.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Иванова А.Н. Развитие инновационных процессов в гостиничном бизнесе // Российские регионы: взгляд в будущее. 2019. Т. 6, № 2. С. 94–103.
2. Инновационное развитие российской экономики / Зименков С.Ю. [и др.] // Молодой ученый. 2020. № 25 (315). С. 170–172.
3. Проблемы оценки эффективности деятельности предприятий гостиничного бизнеса / Ильясова М.К. [и др.] // Инновационная наука. 2015. Т. 1, № 5 (5). С. 115–118.
4. Латыпова Э.Н. Элементы инновационной стратегии туристических предприятий // Управление экономическими системами. 2012. № 3. С. 23–29.
5. Клейман А.А., Бабанчикова О.А. О внедрении цифровых инновационных технологий и автоматизации управления в деятельность предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса // Вестник индустрии гостеприимства: научный сборник. СПб., 2018. С. 59–71.
6. Милова Д.Н. Способы продвижения гостиничных услуг с учетом тенденций развития отельного бизнеса // Вестник Ульяновского государственного университета. 2018. № 6. С. 73–76.

7. Основные тенденции развития индустрии гостеприимства в России / Морева С.Н. [и др.] // Социально-экономические явления и процессы. 2017. № 8. С. 85–94.
8. Современные проблемы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации / Морозов В.Ю. [и др.] // Сервис в России и за рубежом. 2017. № 5. С. 95–106.
9. Устойчивое развитие курортно-рекреационного комплекса как фактор роста экономики региона / Оборин М.С. [и др.] // Вестник Удмуртского университета. Серия: Экономика и право. 2017. Т. 27, № 4. С. 34–45.
10. Инновации в гостиничном и ресторанном бизнесе / Сокирская Н.В. [и др.] // Молодой ученый. 2020. № 21 (311). С. 190–193.
11. Инновации в гостиничном бизнесе: международный и российский опыт / Щетинина К.И. [и др.] // Вестник МГИМО Университета. 2013. № 4. С. 257–264.
12. Хабибуллина Д.Р. Сравнительный анализ средств автоматизации деятельности на предприятиях гостиничного бизнеса // *Advances in Science and Technology*. 2018. С. 81–82.
13. Официальный сайт федерального управления статистики. URL: <https://www.gks.ru> (дата обращения 15.12.2021)

REFERENCES:

1. Ivanova A.N. Development of innovative processes in the hotel business. Russian regions: a look into the future. 2019;6(2):94–103. (In Russ.)
2. Zimenkov S.Yu. [et al.] Innovative development of the Russian economy. Young scientist. 2020;25(315):170-172. (In Russ.)
3. Piyasova M.K. [et al.] Problems of assessing the effectiveness of the activities of hotel business enterprises. *Innovative Science*. 2015;1(5):115–118. (In Russ.)
4. Latypova E.N. Elements of innovative strategy of tourist enterprises. *Management of economic systems: electronic scientific journal*. 2012;3:23–29. (In Russ.)
5. Kleiman A.A., Babanchikova O.A. On the introduction of digital innovative technologies and automation of management in the activities of hotel and restaurant businesses. *Bulletin of the hospitality industry: Scientific Collection*. St. Petersburg. 2018:59–71. (In Russ.)
6. Milova D.N. Ways to promote hotel services taking into account trends in the development of the hotel business. *Bulletin of the University of the Federal State Educational Institution of Higher Education “GUU”*. 2018;6:73–76. (In Russ.)
7. Moreva S.N. [et al.] The main trends in the development of the hospitality industry in Russia. *Socio-economic phenomena and processes*. 2017;8:85–94. (In Russ.)
8. Morozov V.Yu. [et al.] Modern problems of hotel business development in the Russian Federation. *Service in Russia and abroad*. 2017;5:95–106. (In Russ.)
9. Oborin M.S. [et al.] Sustainable development of the resort and recreation complex as a factor of regional economic growth. *Bulletin of the Udmurt University. Economics and Law series*. 2017;27(4):34–45. (In Russ.)
10. Sokirskaya N.V. [et al.] Innovations in the hotel and restaurant business. *A young scientist*. 2020;21(311):190-193. (In Russ.)
11. Shchetinina K.I. [et al.] Innovations in the hotel business: international and Russian experience. *Bulletin of MGIMO University*. 2013;4:257–264. (In Russ.)
12. Khabibullina D.R. Comparative analysis of automation tools at the enterprises of the hotel business. *Advances in Science and Technology*. 2018:81–82. (In Russ.)
13. Official website of the Federal Statistics Office. URL: <https://www.gks.ru> (accessed 15.12.2021). (In Russ.)

Информация об авторах / Information about the authors

Елена Леонидовна Заднепровская, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма», кандидат экономических наук

ele-zadnepr@yandex.ru

тел.: 8 (918) 240 71 46

Татьяна Николаевна Поддубная, профессор кафедры социально-культурного сервиса и туризма ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма», доктор педагогических наук

tpodd@mail.ru

тел.: 8 (928) 468 43 58

Елена Александровна Панина, доцент, старший научный сотрудник управления научной деятельностью ФГБОУ ВО «Майкопский государственный технологический университет», кандидат социологических наук

len_le@mail.ru

тел.: 8 (903) 466 02 44

Татьяна Александровна Джум, доцент кафедры общественного питания и сервиса ФГБОУ ВО «Кубанский государственный технологический университет», кандидат технических наук

tatalex7@mail.ru

тел.: 8 (903) 458 05 45

Elena L. Zadneprovskaya, an associate professor of the Department of Socio-Cultural Service and Tourism, FSBEI HE «Kuban State University of Physical Culture, Sports and Tourism», Candidate of Economics

ele-zadnepr@yandex.ru

tel.: 8 (918) 240 71 46

Tatiana N. Poddubnaya, a professor of the Department of Social and Cultural Service and Tourism, FSBEI HE «Kuban State University of Physical Culture, Sports and Tourism», Doctor of Pedagogical Sciences

tpodd@mail.ru

tel.: 8 (928) 468 43 58

Elena A. Panina, an associate Professor, a senior researcher of Scientific Department of FSBEI HE «Maikop State Technological University», Candidate of Sociology

len_le@mail.ru

tel.: 8 (903) 466 02 44

Tatiana A. Djum, an associate professor of the Department of Public Catering and Service, FSBEI HE «Kuban State Technological University», Candidate of Technical Sciences

tatalex7@mail.ru

tel.: 8 (903) 458 05 45