

УДК 338.486

DOI: 10.26140/anie-2021-1003-0081



©2021 Контент доступен по лицензии CC BY-NC 4.0.  
This is an open access article under the CC BY-NC 4.0 license  
(https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

## СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ НАЦИОНАЛЬНЫХ ГОСТИНИЧНЫХ СЕТЕЙ В РОССИИ

© Автор(ы) 2021

AuthorID - 1014759

SPIN - 7592-5168

ORCID - 0000-0002-7049-059X

**СКОРОМЕЦ Елена Климентиновна**, доцент, кандидат социологических наук, доцент высшей школы  
медиа, коммуникаций и сервиса

*Тихоокеанский государственный университет*

*(680035, Россия, Хабаровск, ул. Тихоокеанская, 136, e-mail: elena.skoromec@mail.ru)*

**Аннотация.** Распространение коронавирусной инфекции оказывает огромное влияние на современное состояние рынка гостиничных услуг России. С введением режима всеобщей изоляции в 2020 года данная сфера бизнеса поставила под угрозу закрытия большинство российских гостиничных сетей, что позволяет отметить, факт сильной зависимости от чрезвычайных ситуаций. В результате введенного режима пострадали все национальные гостиничные сети, снижение туристического спроса и как следствие снижение прибыльности, поставило на грани риска закрытия большинства гостиничных сетей. Наиболее пострадавшими регионами российской туристической сферы являются туристические рынки Москвы и Санкт – Петербурга. Некоторые регионы, для которых туристический бизнес является одним из целевых направлений развития наиболее пострадали в экономическом плане. Распространение коронавирусной инфекции не только повлияло на развитие туристической отрасли, но также оказало и огромное влияние на смену вектора приоритетных направлений развития гостиничных сетей. Возникает острая необходимость адаптации управления гостиничными сетями в сложившейся ситуации, которая будет учитывать различные неожиданности и поможет подстроиться национальным гостиничным предприятиям к текущей ситуации. Переориентация рынка гостиничных сетей происходит за счет отказа высокобюджетных деловых туристов от отдыха в мегаполисе на отдых на частных виллах и курортных объектах. Даже после снятия ряда ограничений рынок гостиничных сетей в крупных городах заполнен не более, чем на половину. Рассмотрение состояния, а также ключевых тенденций развития национальных гостиничных сетей является одним из наиболее значимых вопросов туристической сферы.

**Ключевые слова:** гостиничные сети, развитие гостиниц, гостевые приложения, бесконтактное обслуживание, индустрия туризма, гостиничные предприятия, технология SIP-DECT, туристический поток, гостевые приложения, пандемия, коронавирус, ковид.

## STATE AND PROSPECTS OF DEVELOPMENT OF NATIONAL HOTEL CHAINS IN RUSSIA

© The Author(s) 2021

**SKOROMETTS Elena Klimentinova**, Associate Professor, Candidate of Social Sciences, Associate Professor  
of the Higher School of Media, Communications and Service

*Pacific State University*

*(680035, Russia, Khabarovsk, Pacific Street, 136, e-mail: elena.skoromec@mail.ru)*

**Abstract.** The spread of coronavirus infection has a huge impact on the current state of the Russian hotel services market. With the introduction of the general isolation regime in 2020, this business sector has put the majority of Russian hotel chains at risk of closure, which allows us to note the fact of strong dependence on emergency situations. As a result of the imposed regime, all national hotel chains suffered, the decline in tourist demand and, as a result, the decline in profitability, put the majority of hotel chains on the verge of closure. The most affected regions of the Russian tourism sector are the tourist markets of Moscow and St. Petersburg. Some regions, for which the tourism business is one of the target areas of development, have suffered the most economically. The spread of coronavirus infection not only affected the development of the tourism industry, but also had a huge impact on changing the vector of priority areas for the development of hotel chains. There is an urgent need to adapt the management of hotel chains in the current situation, which will take into account various surprises and help national hotel companies to adapt to the current situation. The reorientation of the hotel chain market is due to the refusal of high-budget business tourists from holidays in the metropolis to rest in private villas and resort facilities. Even after the removal of a number of restrictions, the market of hotel chains in large cities is not more than half full. The review of the state and key trends in the development of national hotel chains is one of the most significant issues in the tourism sector.

**Keywords:** hotel chains, hotel development, guest applications, contactless service, tourism industry, hotel enterprises, SIP-DECT technology, tourist flow, guest applications, pandemic, coronavirus, covid.

## ВВЕДЕНИЕ

*Постановка проблемы в общем виде и ее связь с важными научными и практическими задачами.* В настоящее время изучением состояния и перспектив развития национальных гостиничных сетей занимаются такие ученые как Гуров С. А., Пахомова В.В. [1], Павленко И.Г. [2], Кабелкайте-Вайткене Ю.А. [3], все актуальнее становятся перспективы развития национального рынка гостиничных сетей. В результате пандемии происходит переориентация данной сферы, которая направлена на развитие курортных гостиниц и отелей.

Наиболее благоприятные условия развития рынка гостиничных услуг обусловлены не только природно-климатическими факторами региона, но также и качеством обслуживания, и доступностью гостиничных услуг. Возникающие направления развития гостиничных сетей обуславливают необходимость специализации и сегментации гостиничных услуг, в рамках наиболее полного удовлетворения потребительского спроса.

*Анализ последних исследований и публикаций, в которых рассматривались аспекты этой проблемы и на которых обосновывается автор; выделение неразрешенных раньше частей общей.*

В настоящее время изучению состояния и направления развития национальных гостиничных сетей посвящены многочисленные научные исследования, в том числе Д. Н. Милова [4], Т. Н. Сафронова, О. М. Евтухова, А.С. Попова [5], Э. Э. Утнасунов [6], Н.С. Голигузова [7], Е. Ю. Никольская, Ф. В. Кузьмин [8], В. П. Пилявский, И.Г. Павленко [9], Е. А. Джанджуазова, Ю. А. Кабелкайте-Вайткене [10] и другие.

*Обосновывается актуальность исследования.*

В настоящее время гостиничная индустрия претерпевает глобальные потрясения, что обуславливает вектор ее развития. Рассмотрение особенностей развития гостиничных сетей наиболее актуально, так как гостиничные предприятия являются порой основой развития части регионов России.

## МЕТОДОЛОГИЯ

*Формирование целей статьи.* Выявление анализа современного состояния и основных тенденций развития национальных гостиничных сетей. Рассматривается состояние национальных гостиничных сетей на российском рынке, выявлены тенденции дальнейшего их развития.

*Используемые в исследовании методы, методики и технологии.* Методы анализа, синтеза материала, проведено исследование аналитических обзоров по исследуемой тематике.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

Изложение основного материала исследования с полным обоснованием полученных научных результатов.

В связи с распространением коронавирусной инфекции в 2020 году произошло сильное сокращение внутреннего туризма РФ.

На российском рынке гостиничных сетей наблюдается тенденция, характерная для большинства стран: национальных гостиничных сетей в 2,5 раза меньше, чем зарубежных. По данным статистики в 2020 году насчитывается 61 национальная гостиничная сеть. Основными лидерами среди которых являются только гостиничные сети: «Азимут Менеджмент групп», Amaks Grand Hotels, Intourist Hotels Group и Heliopark Group.

Географическое расположение национальных гостиничных сетей делится на три группы: Москва – 29 %, Санкт – Петербург – 15% и остальные рынки России – 56%.

Консалтинговой компанией JLL [11] было проведено исследование национального рынка гостиничных услуг. В соответствии с данным исследованием гостиничные сети Санкт Петербурга понесли наибольшие потери, так уровень загрузки сетей в 2020 году составил 29%, в то время как в 2019 год он составил 57%. Гостиничные национальные сети Москвы показали меньшее падение, они были загружены на 37,9%. При этом следует отметить, что наиболее пострадал сегмент люксовых отелей, их загрузка составила 20-22%.

В связи с закрытием границ и введения режима самоизоляции произошло снижение командировочной активности бизнеса, что в свою очередь оказывает влияние на переориентацию гостиничного сектора.

В соответствии с данными представленными консалтинговым агентством Rusland SP [12], недополученная совокупная выручка национальных гостиничных сетей Санкт Петербурга и Москвы оценивается около 132 млрд. руб. в 2020 году. Следует отметить, что в большей степени от режима самоизоляции пострадали гостиницы, расположенные на окраине города, с устаревшим номерным фондом. Те отели, которые находились в наиболее престижных туристических локациях понесли наименьшие убытки. Однако, отметим, что демпингование цен являлось в данной ситуации единственным средством привлечения постояльцев, что в свою очередь и обусловило низкую рентабельность отрасли.

По данным консалтинговой компанией JLL [11] наибольшим спросом пользовались номера, оборудованные кухней. Также в связи с снижением уровня доходов население, наблюдается повышенный интерес к бюджетным средствам размещения.

Благодаря ослаблению антиковидных ограничений властями в августе 2020 года в России наблюдался рост туристической активности, а, следовательно, и повысилась загрузка номерного фонда национальных гостиничных сетей.

Наибольшей популярностью пользовались курортные объекты России, которые в середине июля уже были в зоне насыщения (рис. 1).

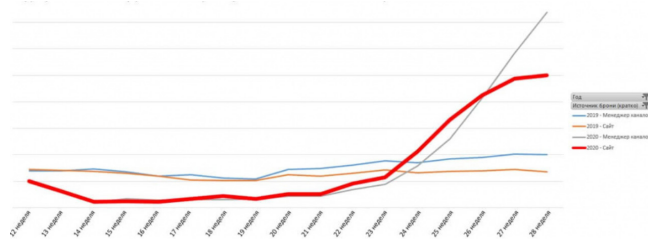


Рисунок 1 – Динамика бронирования курортных национальных отелей (по данным TravelLine) [13]

В соответствии с данными предоставленными TravelLine, российский рынок делового туризма сейчас восстанавливается после пандемии: спрос на авиабилеты среди юридических лиц в июне вырос на 60% по сравнению с предыдущим месяцем.

В связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией произошла переориентация потребителей гостиничных услуг, в частности большой популярностью пользуются загородные отели. Потребители гостиничных услуг в 2020 году были ориентированные на бронирование загородных объектов. В соответствии с данными сайта TravelLine, рост стоимости бронирования данных объектов увеличился на 71% (рисунок 2).

Общее количество номерночел с OTA и сайтов по дате проживания.



Рисунок 2 – Общее количество номерночел с OTA и сайтов (по данным TravelLine) [13]

Таким образом следует отметить, что различные сегменты национальных гостиничных сетей показали, различные показатели эффективности деятельности гостиничные сети, ориентированные на деловые визиты и люксовое размещение гостей, оказались за чертой рентабельности, тогда как сети, ориентированные на курортное и загородное размещение, показали результаты выше предыдущего периода.

Основное направление развитие национальных гостиничных сетей в России определяют следующие факторы:

1. Рост доли внутреннего туризма. В 2020 году наиболее популярными направлениями внутреннего туризма являются Карелия, Урал, Ингушетия, Чукотка [14]. Рост туристов в данных регионах составил 35% [15]. По данным предоставленным TravelLine в летний период 2020 года на Алтае и в Бурятии туристический поток вырос на 5-10% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года. Гостиничные сети курортной зоны в летний период 2020 года были полностью заполнены.

В целях развития внутреннего туризма Правительство разработало программу туристического кешбека, которая осуществляется на данный момент в два этапа. Данная программа заключается в том, что при наличии платежной карточки «Мир» туристу возвращается компенсация, которая составляет 20% от стоимости тура (бронирования номера и т.д.), но данная компенсация не превышает 20000 руб.

2. Онлайн и диджитализация всех процессов. Режим самоизоляции повлиял и на развитие применяемых интернет технологий непосредственно в самих гостиничных сетях: повысилась эргономичность номеров, стабилизировалось качество интернет соединений, повысился спрос на номера с шумоизоляцией.

3. Развитие электронных продаж. В связи с введением дистанционного режима работы сотрудников гостиниц

ниц, возникла тенденция онлайн консультаций и продаж, которая в настоящее время определяет потребности туристов. В настоящее время эта одна из важнейших тенденций развития гостиничной отрасли.

Онлайн продажи и консультации помогают гостиничным сетям соблюдать эпидемиологические меры предосторожности, поэтому данная тенденция является не только удобной, но и необходимой мерой.

В связи с широким применением информационных технологий наметились следующие тенденции развития национальных гостиничных сетей в России:

1. Автоматизация услуг с помощью искусственного интеллекта. В связи с необходимостью соблюдения эпидемиологических мер предосторожности гостиничные сети вынуждены изменить способы обслуживания гостей. С помощью использования искусственного интеллекта разрабатываются новые способы взаимодействия с потенциальными клиентами в цифровом формате. Создаются новые онлайн платформы, разрабатываются новые системы, позволяющие оптимизировать работу персонала гостиниц, обеспечивают более доступное общение персонала с заказчиком, ввиду оптимизации языкового барьера.

2. Интегрированные гостевые приложения. Из-за введенных ограничений количество скачиваний гостиничных приложений увеличилось в 10 раз. Наиболее успешные гостиничные приложения включают в себя широкий функционал, наличие программ лояльности клиента, уведомления о гостиничных услугах и сделках. Также приложения позволяют отправить клиенту маршрут мероприятия с интерактивной картой в случае необходимости. Следует отметить, что функционал приложений учитывает потребности клиентов и гостиничных сетей и постоянно расширяет свой функционал, например, некоторые приложения выстраивают аналитические отчеты о просмотре тех или иных номеров гостиницы.

3. Бесконтактное обслуживание. Данная тенденция предусматривает безопасность взаимодействия клиента с удобствами гостиничного комплекса. Наиболее крупные гостиничные сети произвели установку датчиков движения для включения освещения, голосовое управление приборами, модернизация цифровых ключей от номеров, позволяющая бесконтактное открытие номера на основе гостевых приложений. В результате внедрения бесконтактного обслуживания сокращается время на подготовку и дезинфицирование номера, а также обеспечивает безопасность постояльцев гостиничных сетей.

Перспективами развития бесконтактного обслуживания может послужить создание интегрированной системы гостиничной инфраструктуры, для проведения детального анализа деятельности гостиницы.

4. Беспроводные мобильные устройства для персонала. В сфере гостеприимства пользуется наибольшей популярностью технология SIP-DECT. Данная технология заключается в том, что мобильные установки расположены по всей инфраструктуре гостиницы, которые зафиксированы в сети мобильной связи. В связи с тем, что персонал гостиницы находится в постоянном движении, то данная технология решает проблему беспроводной связи с ними

5. Услуги на основе местоположения. Технология SIP-DECT также позволяет своевременно оказывать услуги постояльцам гостиницы, что повышает эффективность работы персонала и улучшает имидж гостиницы.

6. Технологические бизнес-центры. Создание дополнительных центров в разрезе инфраструктуры гостиницы позволяет не только привлечь клиентов, но и обеспечить высокую конкурентоспособность гостиницы. К тенденциям данного типа можно отнести создание спортзала, детской комнаты, а также использование различных технологических новинок в инфраструктуре гостиничного комплекса.

7. Помещения для встреч с самообслуживанием. Создание конференц-залов нового формата позволяет кли-

ентам проводить видеоконференции и мультимедийные презентации в онлайн режиме с удаленными участниками. Предоставление питания во время марафонских встреч. Использование передовых технологий в залах для мероприятий и банкетных залах позволяет гостиничным сетям увеличить прибыль за счет автоматизации коммерческих помещений.

8. Социальное слушание. В сфере интернет продвижения гостиничный предприятий преобладают такие инструменты как онлайн-обзоры и реклама известных блогеров. Онлайн – обзоры помогают гостиничным предприятиям собирать информацию о потребностях, жалобах и желаниях клиентов.

9. Миграция в облако. Многие гостиничные предприятия в настоящее время все чаще стали пользоваться облачными технологиями. Данные технологии позволяют не только сократить операционные расходы, но также повысить эффективность бэк-офиса. Облачная ITSM-система значительно сокращает время осуществления бизнес-процессов, в результате чего, имеет место экономия денежных ресурсов.

Также пандемия оказала влияние на развитие приоритетности клиентоориентированного подхода. В данном направлении наблюдаются следующие тенденции:

1. Использование в номерах дезинфицирующих средств: дезинфицирующие лампы, рециркуляция воздуха, ультрафиолетовый свет для дезинфекции поверхностей и т.д.

2. В связи с введением ограничительных мер необходимо акцентировать внимание на спортивных объектах инфраструктуры гостиничных сетей (открытие спа –салона, йога в бассейне, особый план питания, спа-продукты и др.)

3. Необходимо отправлять на электронную почту клиента не только подтверждение бронирования, а также указывать перечень мероприятий, предпринятых гостиницей для обеспечения эпидемиологической безопасности. Это обусловлено тем, что сомнения клиента относительно стандартов чистоты гостиничного предприятия могут привести к отмене бронирования.

#### ОБСУЖДЕНИЕ

*Сравнение полученных результатов с результатами в других исследованиях.*

В своих работах Джанджугова Е.А., Кабелкайте-Вайткене Ю.А. [10], для определения влияния режима самоизоляции на гостиничную индустрию также применяют методы анализа и синтеза показателей гостиничного рынка, но в отличие от данной работы, они такие показатели как загрузка отелей, ADV, RevPAR, среднюю суточную цену за номер и доход на доступный номер в сутки. В работе Гурова С.А., Пахомовой В.В. [1] приводится анализ городов и областей по присутствию национальных гостиничных сетей. В результате проведенного исследования многие авторы [16-22] приходят к выводу, что национальные гостиничные сети развиваются в соответствии с общемировыми тенденциями и обладают большим потенциалом развития. Проведенное исследование отвечает достоверности полученных результатов. Рассмотренные перспективы развития национальных гостиничных сетей являются катализатором развития туристического бизнеса.

#### ВЫВОДЫ

*Выводы исследования.* Таким образом, с распространением коронавирусной инфекции запросы клиентуры при выборе гостиничных предприятий стали более высокими, повысилась потребность к улучшениям условий гигиены на территории гостиничного комплекса. Данные потребности вынуждают руководство гостиничных предприятий адаптироваться к создавшимся условиям, потому что отложенный спрос на отдых за границей не восстановится в ближайшее время.

*Перспективы дальнейших изысканий в данном направлении.* Возможности развития национальных гостиничных сетей в России обусловлены эффектив-



ностью коммуникаций и пропагандой внутреннего туризма. В настоящее время потенциал развития национальных гостиничных сетей зависит как от бесконтактных интерактивных услуг, так и от развития интегрированных облачных технологий. В сложившихся условиях развития гостиничной индустрии, вызванной распространением коронавирусной инфекции, данные нововведения необходимо для успешного функционирования национальных гостиничных сетей на российском рынке.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Гуров С.А., Пахомова В.В. Тенденции развития гостиничных цепей в Российской Федерации // Бизнес и дизайн ревю. 2018. № 2 (10). С. 3.
2. Павленко И. Г. Российский рынок гостиничных услуг: состояние и перспективы развития международных и национальных гостиничных цепей // Актуальные вопросы международного сотрудничества в сфере услуг. 2019. № 2(84). С. 44-53
3. Кабелкайте-Вайткене Ю.А. Мобильные устройства как инструмент взаимодействия поставщика и потребителя туристских услуг // XXXII Международные Плехановские чтения. Сборник статей аспирантов и молодых ученых. 2019. С. 230-235.
4. Милова Д.Н. Совершенствование управления сферой гостиничных услуг на основе развития рынка российских хостелов : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 // Милова Дария Николаевна; [Место защиты: Гос. ун-т упр.] Москва, 2018 152 с. : ил.
5. Сафронова Т.Н., Евтухова О.М., Попова А.С. Современное состояние рынка гостиничных услуг Красноярского края : научное издание // Межрегиональная общественная научно-просветительская организация «Национальная академия туризма» Вестник Национальной академии туризма. – 2018. – № 4. – С. 5-69
6. Утнасунов, Э. Э. Оценка состояния рынка гостиничных услуг РФ и его основные тенденции / Э. Э. Утнасунов. — Текст: непосредственный // Молодой ученый. — 2021. — № 16 (358). — URL: <https://moluch.ru/archive/358/80120/> (дата обращения: 19.04.2021).
7. Голигузова Н.С., Куценко Е.И. // Экономическая наука сегодня: теория и практика: материалы IV Международная науч.-практическая конференция, 30 апр. 2016 г., Чебоксары / Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высшего проф. образования «Чувашский гос. ун-т им. И. Н. Ульянова» [и др.]. Чебоксары: Интерактив плюс, 2016. С. 34-39.
8. Никольская Е. Ю., Кузьмин Ф. В. Перспективы развития гостиничных цепей в РФ // Мир науки и инноваций. Т.10, Вып. 2 (2). Иваново: Научный мир, 2015. С. 137–147.
9. Пилявский В.П., Павленко И.Г. Современные особенности и тенденции развития отечественной сферы гостеприимства // Вестник ОрелГИЭТ. 2017. №3(41). С. 99-107.
10. Джанджугазова Е.А., Кабелкайте-Вайткене Ю.А. Трансформация гостиничного бизнеса в условиях развития цифровой экономики в России // Сервис plus, 2018, т. 12, no. 3, с. 96-104.
11. Консалтинговая компания JLL <https://www.jll.ru/?yclid=2027777088616160560>
12. Консалтинговая компания Rusland SP <https://ruslandsp.com/>
13. Официальный сайт компании TravelLine <https://www.travelline.ru/>
14. Marketview. Гостиничный рынок Москвы, I полугодие 2020 г. CBRE, 2020.
15. Mishkin, F.S. (2020). Anatomy of a Financial Crisis. Journal of Evolutionary Economics, 2, pp. 115-130.
16. Кабелкайте-Вайткене Ю.А., Джанджугазова Е.А. Тенденции изменения структуры занятости в индустрии гостеприимства в условиях развития цифровой экономики // Экономика и управление: ключевые проблемы и перспективы развития: Материалы X международной научно-практической конференции. Краснодар, 2019, С. 150-154.
17. Шумакова Е.В. Проблемы гостиничного бизнеса в условиях пандемии (коронавируса) // Экономика. Серия: Экономика и Право. №6, июнь 2020 г. С. 103-106.
18. Кабелкайте-Вайткене Ю.А. Мобильные устройства как инструмент взаимодействия поставщика и потребителя туристских услуг // XXXII Международные Плехановские чтения. Сборник статей аспирантов и молодых ученых. 2019. С. 230-235.
19. Рубцова Н.В., Кеер В.А. Нейромаркетинг как инструмент подсознательного воздействия на выбор потребителей гостиничных услуг // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2020. Т. 9. № 4 (33). С. 336-338.
20. Apanasyuk L.A., Apanasiuk Yu.V. Peculiarities of intercultural communication in the field of tourism // Baltic Humanitarian Journal. 2018. Т. 7. № 2 (23). С. 193-195.
21. Walker, Victoria M. Need to self-isolate? These hotels are offering "quarantine packages". URL: <https://thepointsguy.com/news/hotel-quarantinepackages-coronavirus/>
22. List of Hotels in Greece that Will Remain Open during the Coronavirus Pandemic. Greek City Times. (2020). URL: <https://greekcitytimes.com/2020/03/24/list-of-hotels-in-greece-thatwillremain-open-during-the-coronavirus-pandemic>

Статья поступила в редакцию 01.06.2021  
Статья принята к публикации 27.08.2021