

УДК 338.48:004.9

О. Е. Лебедева

ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве РФ», Москва;
Московский областной филиал ФГОБУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»,
Красногорск, e-mail: OELebedeva@fa.ru

М. Байзакова

ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве РФ», Москва,
e-mail: baizakova_milana@mail.ru

П. Д. Зотова

ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве РФ», Москва,
e-mail: very_strange_human@mail.ru

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫМ БИЗНЕСОМ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Ключевые слова: система, управление, гостиничный бизнес, цифровизация, интеллект, финансы, предприятие, технология, механизм, информация.

В статье рассмотрены подходы к совершенствованию системы управления гостиничным бизнесом в условиях цифровизации. Установлено, что структура управления определяет форму разделения и кооперации управленческого труда, наличие рабочих мест в системе управления, круг обязанностей, прав и ответственности должностных лиц. От нее зависят уровни централизации или децентрализации управления, степень самостоятельности подразделений и отдельных работников, сервисные нагрузки, эффективность работы руководящих работников и специалистов гостиничных предприятий. Выяснено, что различные формы деятельности требуют и своеобразных форм управления. Исследования показали, что при формировании менеджерской структуры гостиничного предприятия следует подходить индивидуально к каждому конкретному объекту, а научно-обоснованная структура является организационной базой системы управления, эффективным механизмом саморегулирования и координации деятельности работников. Доказано, что современные цифровые технологии значительно повышают управляемость в гостиничном бизнесе, играя важную роль в финансовом обеспечении и улучшении качества обслуживания клиентов. В то же время искусственный интеллект и машинное обучение должны использоваться для анализа больших объемов информации, что помогает выявлять закономерности и принимать более обоснованные решения в рамках развития гостиничного бизнеса.

О. Е. Lebedeva

Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow;
Moscow Regional Branch of the Russian Presidential Academy of National Economy
and Public Administration, Krasnogorsk, e-mail: OELebedeva@fa.ru

M. Baizakova

Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow,
e-mail: baizakova_milana@mail.ru

P. D. Zotova

Financial University under the Government of the Russian Federation», Moscow,
e-mail: very_strange_human@mail.ru

IMPROVING THE HOTEL BUSINESS MANAGEMENT SYSTEM IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION

Keywords: system, management, hotel business, digitalization, intelligence, finance, enterprise, technology, mechanism, information.

The article discusses approaches to improving the management system of the hotel business in the context of digitalization. It is established that the management structure determines the form of division and cooperation of managerial labor, the availability of jobs in the management system, the range of duties,

rights and responsibilities of officials. The levels of centralization or decentralization of management, the degree of independence of departments and individual employees, service loads, and the effectiveness of managers and specialists of hotel enterprises depend on it. It has been found that various forms of activity require specific forms of management. Research has shown that when forming the managerial structure of a hotel company, it is necessary to approach each specific facility individually, and a scientifically based structure is the organizational basis of the management system, an effective mechanism for self-regulation and coordination of employees' activities. It has been proven that modern digital technologies significantly increase manageability in the hotel business, playing an important role in providing financial support and improving the quality of customer service. At the same time, artificial intelligence and machine learning should be used to analyze large amounts of information, which helps identify patterns and make more informed decisions in the development of the hotel business.

Введение

На современном этапе развития гостиничного бизнеса особое значение приобретает проблема совершенствования его управления. Развитие гостиничного бизнеса сопровождается осложнением экономических явлений, что обуславливает объективную необходимость совершенствования методологии комплексной оценки менеджмента и эффективности управления сервисными системами на различных уровнях. Внутренней содержательной характеристикой экономических процессов является оценка важности различных управленческих школ на уровне гостиничного предприятия.

Экономическая нестабильность в Российской Федерации, а также нехватка оборотных средств и инвестиционных ресурсов не способствуют наращиванию объемов оказания гостиничных услуг. Но в большинстве случаев ухудшение экономического состояния предприятий гостиничного бизнеса связано с неэффективным управлением, низкой профессиональной квалификацией руководителей (менеджеров) предприятий. Некоторые руководители выполняют свои функции административно-командными методами, принимают решения без учета требований рынка, не выражают желания находить рациональные компромиссы и соотношение между административно-демократическим управлением и самоуправлением.

В то же время проблемам развития гостиничного бизнеса посвящены труды А.Р. Багировой [1], И.Ф. Жуковской [2], Ю.А. Крошневой [3], О.В. Марковой [9], Е.В. Рыбкиной [10], М.Д. Самакаевой [11], Г.Н. Юсуповой [14] и др. В то же время вопросы совершенствования системы управления гостиничным бизнесом требуют своего развития.

Цель исследования – совершенствование системы управления гостиничным бизнесом в условиях цифровизации.

Материалы и методы исследования

Данное исследование основано на диалектическом методе, который позволяет выявлять закономерности в гостиничном бизнесе. Важную роль играют научные разработки в экономической теории, касающиеся анализа экономических явлений в рыночных условиях. Основные идеи были заимствованы из работ, касающихся развития гостиничного бизнеса. Также в статье учитываются законодательные и нормативно-правовые акты, относящиеся к теме.

Для достижения цели исследования использовались различные методы экономического анализа, включая монографический, абстрактно-логический, экономико-статистический, экономико-математический, графический, расчетно-конструктивный и сравнительный. При этом прикладные результаты были получены с помощью следующих подходов: экстраполяции и интерполяции; статистического анализа; оценки качества гостиничных услуг; сравнительного анализа.

Результаты исследования и их обсуждение

Структура управления определяет форму разделения и кооперации управленческого труда, наличие рабочих мест в системе управления, круг обязанностей, прав и ответственности должностных лиц. От нее зависят уровни централизации или децентрализации управления, степень самостоятельности подразделений и отдельных работников, сервисные нагрузки, эффективность работы руководящих работников и специалистов гостиничных предприятий.

При этом различные формы деятельности требуют и своеобразных форм управления [5, 8, 13]. Исследования свидетельствуют, что при формировании менеджерской структуры гостиничного предприятия следует подходить индивидуально к каждому конкретному объекту, а научно-обосно-

ванная структура является организационной базой системы управления, эффективным механизмом саморегулирования и координации деятельности работников. В ней должны быть заложены правовые положения, основы специализации, местные условия и особенности.

Методология организации менеджмента включает также принципы доминанты развития, соответствия, научной организации и мотивации труда, системности и комплексности, подчинения личных интересов общим [4, 6, 15]. Исследования свидетельствуют, что при формировании менеджерской структуры неправомерно давать оценку эффективности различных типов структур управления: линейной, функциональной, линейно-функциональной, территориальной, программно-целевой, матричной, координационной и тому подобное. Каждая из них эффективна при определенных условиях, финансовых и иных обстоятельствах, размерах гостиничных предприятий, объемах гостиничных услуг, сети информационных каналов и связей, консультационных, совещательных и других обслуживающих организаций.

В этих условиях линейная структура управления предполагает прямое воздействие на управляемый объект степени иерархии и сосредоточение в одних руках всех функций руководства [7, 12, 16]. При этом разделение труда между руководителями здесь должно осуществляться по принципу распределения не функций, а объектов управления. Поэтому отношения между руководством и подчиненными здесь построены так, что функции управления осуществляют руководители всех степеней, а каждый работник подчиняется и получает указания только от непосредственного руководителя. Эта форма управления наиболее целесообразна для небольших гостиничных предприятий, в которых цепь передачи решений доходит непосредственно до отдельного исполнителя.

Кроме того, современные цифровые технологии значительно повышают управляемость в гостиничном бизнесе, играя важную роль в финансовом обеспечении и улучшении качества обслуживания клиентов. Здесь можно рассмотреть облачные технологии, которые становятся стандартом для гостиниц, позволяя эффективно хранить и обрабатывать данные, что делает системы более гибкими и доступными. При этом большие

данные помогают отелям предлагать персонализированные услуги и принимать стратегические решения, а интеллектуальные системы прогнозирования позволяют владельцам настраивать автоматические уведомления, что улучшает управление.

В то же время искусственный интеллект и машинное обучение должны использоваться для анализа больших объемов информации, что помогает выявлять закономерности и принимать более обоснованные решения. В этих условиях блокчейн обеспечивает прозрачность и безопасность транзакций, улучшая учет и аудит в гостиницах, а цифровые платформы и мобильные приложения становятся важными инструментами для клиентов, предлагая удобные способы управления счетами и получения информации. Чат-боты на веб-сайтах гостиниц обеспечивают круглосуточную поддержку, отвечая на часто задаваемые вопросы и перенаправляя более сложные запросы к сотрудникам.

Практика показала, что мобильная регистрация упрощает сбор данных о клиентах, что особенно полезно для деловых путешественников и семей с детьми, а приложения для консьержей позволяют гостям планировать свое пребывание через смартфоны, предлагая рекомендации по ресторанам и достопримечательностям. Также некоторые отели могут заменять традиционные меню и брошюры планшетами с предустановленными приложениями, что делает пребывание более комфортным и позволяет персоналу уделять больше времени индивидуальному обслуживанию.

Развитая инфраструктура Wi-Fi также критически важна для развития гостиничного бизнеса. Быстрое и стабильное интернет-соединение становится необходимым, так как гости все чаще работают и развлекаются онлайн. Отели следует обеспечить достаточную пропускную способность для удовлетворения потребностей клиентов, использующих интернет для работы и медиа-трансляций. Новые технологии Wi-Fi, такие как Wi-Fi 5 и Wi-Fi 6, обеспечивают более высокую скорость и производительность, что улучшает опыт гостей.

Отели должны активно внедрять современные технологии для повышения качества обслуживания и удовлетворенности клиентов. Одним из таких решений является технология ближней связи (NFC), которая позволяет осуществлять мобильную регистрацию и вход без ключа, что также снижает

ет нагрузку на Wi-Fi сети. Также голосовое управление в номерах также должно стать все более распространенным.

Исследования свидетельствуют, что энергосберегающие технологии должны играть важную роль в финансовой устойчивости гостиниц. Установка интеллектуальных систем освещения и климат-контроля может сократить затраты на электроэнергию до 20%, а переход на светодиодное освещение также позволяет значительно экономить, так как оно потребляет на 75% меньше энергии, чем лампы накаливания.

После пандемии использование робототехники в гостиничном бизнесе стало актуальным. Роботы могут осуществлять бесконтактную доставку еды и уборку, что снижает риск распространения инфекций, а автоматизированные системы управления недвижимостью (PMS) помогают отелям оптимизировать административные процессы и интегрироваться с несколькими брендами, а виртуальная и дополненная реальность предоставляют потенциальным клиентам возможность ознакомиться с номерами и удобствами отеля через 360-градусные видеозаписи, что может убедить их забронировать номер. Кроме того, технология Интернета вещей (IoT) позволяет создавать «умные» номера, где гости могут управлять освещением и температурой через свои смартфоны.

Заключение

Подводя итоги можно отметить, что в решении вопросов повышения эффективности деятельности большую роль играет внедре-

ние инновационных разработок, связанных с качеством гостиничных услуг. Проблема обеспечения качества является особенно сложной именно потому, что каждое гостиничное предприятие должно решать ее самостоятельно, полагаясь, прежде всего, на собственную инициативу, качественный менеджмент и профессионализм. Поэтому руководители гостиничных предприятий должны заниматься вопросами качества гостиничных услуг лично.

Менеджер гостиничного предприятия обязан знать позицию своих услуг на шкале ценовой чувствительности, чтобы не потерять возможной прибыли, а чрезмерно высокими ценами не ликвидировать спрос. Уровень цен сначала должен определяться теоретически, а затем эмпирически путем проведения продаж или обобщения опыта конкурентов. При этом современные цифровые технологии значительно повышают управляемость в гостиничном бизнесе, играя важную роль в финансовом обеспечении и улучшении качества обслуживания клиентов.

В то же время искусственный интеллект и машинное обучение должны использоваться для анализа больших объемов информации, что помогает выявлять закономерности и принимать более обоснованные решения. В этих условиях блокчейн обеспечивает прозрачность и безопасность транзакций, улучшая учет и аудит в гостиницах, а цифровые платформы и мобильные приложения становятся важными инструментами для клиентов, предлагая удобные способы управления счетами и получения информации.

Библиографический список

1. Багирова А.Р., Зевеке О.Ю. Некоторые аспекты использования цифровых технологий в продвижении отеля // Гостиничное дело. 2024. № 3. С. 4-9.
2. Жуковская И.Ф., Майоров М.Р. Цифровая трансформация индустрии гостеприимства // Экономика и предпринимательство. 2024. № 2 (163). С. 753-757.
3. Крошнева Ю.А. Анализ систем автоматизации операционных служб гостиничных предприятий в условиях цифровой трансформации // Инновации и инвестиции. 2024. № 2. С. 116-119.
4. Лебедев К.А. Пути эффективного развития зернопродуктового производства // Вестник Харьковского национального технического университета сельского хозяйства имени Петра Василенко. 2009. № 84. С. 190-197.
5. Лебедев К.А., Илясова Ю.В. Экспортноориентированная деятельность агропромышленных предприятий Крыма. Симферополь, 2004. 44 с.
6. Лебедева О.Е. Методика исследования деятельности предприятий на рынке продукции скотоводства // Научные труды Южного филиала Национального университета биоресурсов и природопользования

Украины «Крымский агротехнологический университет». Серия: Экономические науки. 2007. № 103. С. 204-209.

7. Лебедева О.Е. Перспективы развития производства продукции скотоводства в аграрных предприятиях АР Крым // Научные труды Южного филиала Национального университета биоресурсов и природопользования Украины «Крымский агротехнологический университет». Серия: Экономические науки. 2008. № 110. С. 128-132.

8. Лебедева О.Е. Формирование механизма функционирования регионального продовольственного рынка // Вестник Харьковского НАУ им. В.В. Докучаева. Серия «Экономические науки». 2007. № 6. С. 245-250.

9. Маркова О.В., Кригульская К.К. Кадровый дефицит гостиничного бизнеса в современной экономике // Вестник Московского Международного Университета. 2024. № 1 (1). С. 149-154.

10. Рыбкина Е.В. Опыт развития гостиничного бизнеса // Гостиничное дело. 2024. № 1. С. 61-70.

11. Самакаева М.Д. Клиентоориентированный подход в управлении гостиничным бизнесом с использованием IT-технологий // Вестник Московского международного университета. 2024. № 1 (1). С. 255-264.

12. Самакаева М.Д., Ковалева И.Н., Байгильдина З.Ф. IT-технологии в гостиничном бизнесе: проблемы и перспективы роста // Общество и цивилизация. 2024. Т. 6, № 1. С. 83-88.

13. Юдина Е.В., Лебедев К.А. Совершенствование управления туристскими предприятиями на региональном уровне // Экономика и предпринимательство. 2017. № 12-2 (89). С. 200-203.

14. Юсупова Г.Н., Конокбай Ж. кызы. Менеджмент индустрии гостиничного предпринимательства: организационные аспекты // Экономика и бизнес: теория и практика. 2024. № 1-2 (107). С. 187-190.

15. Demkina N.I., Kostikov P.A., Lebedev K.A. Formation of professional competence of future specialists in the field of information environment // Espacios. 2019. Vol. 40. № 23. P. 3.

16. Nikolskaya E.Y., Lepeshkin V.A., Kulgachev I.P., Matveev A.A., Lebedeva O.Y. Perfection of quality management of hotel services // Journal of Environmental Management and Tourism. 2020. Vol. 11. № 2 (42). P. 417-421.