

**Барабашина Е.О.**  
Саратовский государственный технический университет  
имени Гагарина Ю.А., г. Саратов, Россия  
Научный руководитель:  
**Лысикова О.В.**  
к.и.н., д.с.н., профессор,  
Саратовский государственный технический университет  
имени Гагарина Ю.А., г. Саратов, Россия

## **АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Аннотация.** Сфера гостеприимства сталкивается с рядом актуальных проблем, включая недостаток квалифицированного персонала, потребность в адаптации к технологическим изменениям, конкуренцию, вопросы устойчивости и ответственности, а также вызовы глобальных кризисов. Решение этих проблем требует активных действий со стороны отельных предприятий, включая разработку стратегий по привлечению и удержанию талантливых сотрудников, внедрение инноваций и использование новых технологий, создание уникальных концепций и услуг, устойчивое и социально ответственное ведение бизнеса, а также готовность к быстрой адаптации в кризисные времена. Только так сфера гостеприимства сможет эффективно развиваться и преуспеть в современном конкурентном окружении.

**Ключевые слова:** проблемы сферы гостеприимства, туризм, туристический бизнес, сервис, отели, инновации

Сфера гостеприимства является одной из самых динамичных и важных отраслей экономики. В рамках этой сферы предоставляются услуги по размещению, питанию и развлечениям для туристов и путешественников. Однако, несмотря на свою значимость, сфера гостеприимства сталкивается с рядом актуальных проблем, которые затрудняют развитие отрасли. В данной статье мы рассмотрим некоторые из этих проблем и возможные пути их решения.

### 1. Недостаток квалифицированного персонала:

Одной из основных проблем в сфере гостеприимства является недостаток квалифицированного персонала. Отсутствие достаточного количества высококвалифицированных сотрудников может негативно сказываться на качестве обслуживания и уровне удовлетворенности клиентов. Часто причиной такой ситуации является низкая привлекательность данной отрасли в глазах молодых специалистов.

Решением данной проблемы может быть активная работа со студентами и выпускниками вузов через стажировки, программы обучения и повышения квалификации. Также важно создавать стимулы для сотрудников, чтобы они видели перспективы роста и развития в данной отрасли [3].

#### 2. Технологические изменения:

С развитием технологий и изменением потребностей клиентов, сфера гостеприимства сталкивается с необходимостью адаптации к новым трендам. Одна из актуальных проблем – это внедрение цифровых технологий, которые могут улучшить процессы бронирования, обслуживания и коммуникации с клиентами. Автоматизация рутинных задач и использование систем управления отелями (PMS) позволят сотрудникам сферы гостеприимства сосредоточиться на предоставлении качественного сервиса и улучшить взаимодействие с клиентами.

#### 3. Конкуренция и уникальность предложения:

В связи с ростом числа предложений в сфере гостеприимства и увеличением конкуренции, отельные предприятия должны стремиться выделиться и предложить уникальные услуги или концепцию. Это может быть связано со специализацией на определенном типе клиентов, использованием инновационных подходов или созданием уникальной атмосферы. Постоянное изучение рынка и анализ трендов помогут компаниям гостеприимства оставаться актуальными и привлекать новых клиентов.

#### 4. Устойчивость и ответственность:

В современном мире, гостеприимству придается все большее значение. Клиенты все больше обращают внимание на вопросы устойчивого развития и социальной ответственности. Отельные предприятия должны быть готовы к внедрению практик, направленных на снижение негативного влияния на окружающую среду, эффективное использование ресурсов и участие в социальных инициативах. Кроме того, устойчивые практики могут быть выгодными с энергетической и экономической точек зрения. Важным аспектом устойчивости в сфере гостеприимства является экологическая ответственность. Отельные предприятия могут принимать меры по сокращению использования энергии и воды, улучшению системы управления отходами и использованию экологически чистых материалов. Такие меры помогут снизить негативное воздействие на окружающую среду и привлечь клиентов, которые ценят экологическую ответственность.

Кроме того, отельные предприятия имеют возможность внедрять социально ответственные практики, которые способствуют развитию местного сообщества. Они могут поддерживать местных производителей и предоставлять возможности для местных жителей на работу. Также важно заботиться о трудовых правах сотрудников, предоставлять им достойные условия работы и возможности для развития.

Для успешного решения проблемы устойчивости и ответственности в сфере гостеприимства, необходимо проводить регулярное обучение сотрудников и повышать их осведомленность о важности устойчивого развития. Также важно участвовать в программах сертификации, которые подтверждают соответствие отельных предприятий определенным стандартам устойчивого развития.

#### 5. Конкуренция и инновации:

Сфера гостеприимства является очень конкурентной, и отельные предприятия должны быть готовы к постоянным изменениям и инновациям. Более того, с развитием технологий и возросшими ожиданиями клиентов, конкуренция только усиливается. Поэтому, одна из важных проблем сферы гостеприимства - это поиск и внедрение новых и уникальных идей и концепций, чтобы привлечь и удержать клиентов [1].

Одним из решений проблемы конкуренции является постоянное внедрение инноваций и использование новых технологий. Например, отельные предприятия могут внедрить систему бронирования и управления пребыванием гостей через мобильные приложения или улучшить процесс регистрации, чтобы сделать его быстрым и эффективным. Также они могут использовать искусственный интеллект для персонализации услуги, предлагая гостям рекомендации и советы в соответствии с их предпочтениями.

Кроме того, создание уникальных концепций и услуг может помочь привлечь клиентов и выделиться на рынке. Например, отельные предприятия могут предложить эксклюзивные услуги, такие как специализированные спа-процедуры, кулинарные мастер-классы или тематические программы развлечений. Такие инновационные подходы помогут создать неповторимый опыт для гостей.

#### 6. Глобальные кризисы и вызовы:

Сфера гостеприимства также сталкивается с вызовами, связанными с глобальными кризисами, такими как пандемия COVID-19 или природные бедствия. Такие кризисы могут серьезно повлиять на туристическую индустрию и поток туристов.

В таких ситуациях, отельным предприятиям необходимо быть готовыми к быстрой адаптации и принятию мер по повышению безопасности гостей и сотрудников. Важно создать планы непрерывности бизнеса, которые помогут минимизировать повреждения и быстро восстановить работу после кризиса. Также рекомендуется иметь надежные коммуникационные каналы с клиентами и гибкие условия бронирования, чтобы обеспечить лояльность клиентов даже в сложных временах.

Борьба с вызовами глобальных кризисов также требует активного взаимодействия с государственными органами, общественными организациями и другими индустриальными игроками. Коллаборация и

обмен информацией помогут более эффективно решать проблемы и создавать устойчивые стратегии для периода после кризиса.

Для решения проблемы недостатка квалифицированного персонала, отельные предприятия могут проводить обучение и развитие своих сотрудников, а также привлекать молодых специалистов из различных областей. Это поможет создать команду высококвалифицированных и мотивированных профессионалов.

Что касается технологических изменений, отельные предприятия должны постоянно отслеживать новые тенденции и инновации, и применять их в своей деятельности. Это может включать внедрение умных систем управления, автоматизацию процессов, использование аналитики данных для принятия решений и т.д. Технологии также могут помочь улучшить взаимодействие с клиентами и предоставить им более индивидуальный и персонализированный опыт.

С ответственностью и устойчивостью связаны различные аспекты, такие как экологическая устойчивость, социальная ответственность и развитие местных сообществ. Отельные предприятия могут внедрить энергоэффективные решения, использовать экологические материалы, участвовать в программе переработки и т.д. Также важно поддерживать и развивать местные сообщества, включая использование местных продуктов и услуг, культурный обмен и участие в благотворительных и социальных инициативах.

Наконец, в условиях глобальных кризисов, отельные предприятия должны быть готовы к быстрой адаптации и принятию мер по обеспечению безопасности и сохранению бизнеса. Это может включать разработку планов непрерывности бизнеса, активное взаимодействие с государственными органами и коллаборацию с другими игроками в индустрии.

В целом, сфера гостеприимства предлагает множество возможностей, но требует постоянного обновления и инноваций. Соответствующие решения проблем и эффективное управление помогут отельным предприятиям успешно справляться с вызовами и достигать высоких результатов.

Развивающиеся идеи и концепции в сфере гостеприимства включают:

1. Концепция отелей-курортов:

Отели-курорты предлагают комфортабельное проживание и широкий спектр развлечений и услуг на территории. Они обычно располагаются на природных или пляжных участках с возможностью занятия спортом и релаксации.

2. Экологические отели:

Это отели, которые активно заботятся об экологической устойчивости. Они стремятся использовать удобства, которые уменьшают воздействие на окружающую среду, такие как энергоэффективные системы, переработка отходов и использование устойчивых строительных материалов.

3. Бутик-отели:

Бутик-отели являются небольшими отелями с уникальным стилем и дизайном. Они обычно предлагают индивидуальное обслуживание и особую атмосферу, чтобы создать уютную и стильную атмосферу для гостей.

#### 4. Отельные апартаменты:

Отельные апартаменты предлагают комфортабельные номера со всеми удобствами, как в гостинице, и кухней для самостоятельного приготовления пищи. Это идеальный выбор для семей и длительных пребываний.

#### 5. Виртуальные и дополненные реальности:

Технологии виртуальной и дополненной реальности могут быть использованы в сфере гостеприимства для создания цифровых визиток отелей, виртуальных туров по номерам и общественным пространствам, а также для создания уникальных интерактивных опытов для гостей.

#### 6. Персонализированный сервис:

С помощью анализа данных и новых технологий, отельные предприятия могут предлагать персонализированный сервис, учитывая предпочтения и потребности каждого гостя. Это может включать индивидуальные приветствия, персональные рекомендации и специальные услуги.

#### 7. Онлайн-бронирование и мобильные приложения:

С развитием интернета и мобильных устройств, все больше гостей предпочитают бронировать отели и получать информацию о своих пребываниях через онлайн-платформы и мобильные приложения. Отельные предприятия должны быть готовы предоставлять удобные и простые в использовании онлайн-ресурсы для гостей.

#### 8. Ответственный и устойчивый туризм:

В последние годы все больше гостей становятся осознанными путешественниками и предпочитают выбирать отели и места, которые придерживаются принципов ответственности и устойчивости. Отельные предприятия могут принимать меры по экономии ресурсов, уменьшению отходов и поддержке местных сообществ для улучшения своей репутации и привлечения таких гостей.

#### 9. Технологические инновации:

Развитие технологий, таких как искусственный интеллект, интернет вещей и блокчейн, открывает новые возможности для сферы гостеприимства. Отельные предприятия могут использовать автоматизацию и сервисы на основе данных, чтобы повысить эффективность своих операций, а также предлагать инновационные услуги, такие как умный домашний уход, интерактивные зеркала и технологические решения для комфортного проживания гостей.

#### 10. Гастрономический туризм:

Гастрономический туризм становится все популярнее, и отельные предприятия могут извлечь выгоду из этой тенденции. Они могут предлагать гостям уникальные рестораны, кулинарные мастер-классы, дегустации и экскурсии к местным производителям пищи.

## 11.Расширение географического охвата:

Отельные предприятия могут рассмотреть возможность расширения своего бизнеса за пределы традиционных туристических мест. Они могут открыть отели в новых странах и регионах с потенциалом для развития туризма или строить отели на необычных местах, таких как на горных вершинах или в лесных уголках.

Эти идеи и концепции позволяют отельным предприятиям быть конкурентоспособными и привлекательными для широкого круга клиентов. В целом, сфера гостеприимства постоянно развивается и адаптируется к изменяющимся потребностям и требованиям гостей. Инновации, устойчивость и удовлетворение потребностей клиентов играют важную роль в успехе отельного бизнеса.

Сфера гостеприимства сталкивается с рядом актуальных проблем, но они также представляют собой возможности для роста и развития. Квалифицированный персонал, технологические изменения, уникальность предложения и устойчивые практики – все это позволяет компаниям в сфере гостеприимства повысить качество обслуживания и удовлетворенность клиентов. Благоприятная комбинация этих факторов поможет отрасли гостеприимства успешно справиться с вызовами и продолжать развиваться в будущем.

В заключение, сфера гостеприимства сталкивается с несколькими актуальными проблемами, включая недостаток квалифицированного персонала, нужду в адаптации к технологическим изменениям, конкуренцию и уникальность предложений, а также вопросы устойчивости и ответственности. Решение этих проблем требует усилий со стороны отельных предприятий, включая работу над привлекательностью отрасли для молодых специалистов, внедрение цифровых технологий, создание уникальных концепций и услуг, а также принятие устойчивых и социально ответственных практик. Только так сфера гостеприимства сможет успешно развиваться и удовлетворять потребности современных клиентов.

## Библиографический список

1. Арифиллин М.В. Современные технологии управления качеством гостиничных услуг: теоретические и практические аспекты // Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства : материалы IV Междунар. науч.-практ. конф. – Москва : Рос. гос. ун-т туризма и сервиса, 2021. – С. 51-62.
2. Дружинина Е.В. Методы предотвращения жалоб гостей в индустрии гостеприимства // Трибуна ученого : электрон. науч.-практ. журн. – 2022. – № 1. – С. 12-18. – URL: [https://tribunescientists.ru/media/p\\_articles/%D0%94%D1%80%D1%83%D0%B6%D0%B8%D0%BD%D0](https://tribunescientists.ru/media/p_articles/%D0%94%D1%80%D1%83%D0%B6%D0%B8%D0%BD%D0)

[%B8%D0%BD%D0%B0.pdf?ysclid=lamean2ti1277261710](#) (дата обращения: 15.10.2023).

3. Кобяк М.В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 502 с.
4. Лысикова О.В. Российский туризм: глобальное и локальное. Саратов: Сарат. гос. техн. ун-т, 2011. 312 с. (19,5 п. л.).