Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»

На правах рукописи

МАХЛУФ АГЯД

ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ НА ОСНОВЕ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ

08.00.05 — Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами — сфера услуг)

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор Кобяк Марина Викторовна

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ4
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ФАКТОРОВ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ
ПРЕДПРИЯТИЯХ14
1.1 Методическое обеспечение процессов формирования устойчивого развития и их влияние на гостиничные предприятия
1.2 Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на деятельность гостиничных предприятий
1.3 Структурно-организационный подход к обеспечению устойчивого развития гостиничных предприятий
ГЛАВА 2 РАЗВИТИЕ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ В УСЛОВИЯХ НЕОПРЕДЕЛЕННОЙ ВНУТРЕННЕЙ СРЕДЫ57
2.1 Анализ деятельности и перспективы развития гостиничных предприятий в условиях неопределенной внутренней среды
2.2 Комплексный подход к снижению последствий неопределенности для гостиничных предприятий
2.3 Ключевые подходы к формированию механизма взаимодействия государственного и частного партнерства на рынке гостиничных услуг
ГЛАВА 3 СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ НА ОСНОВЕ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ
3.1 Система обеспечения устойчивого развития и конкурентоспособности гостиничных предприятий
3.2 Разработка предложений по применению информационных технологий в обеспечении устойчивого развития гостиничных предприятий
3.3 Методика оценки устойчивого развития гостиничных предприятий 133
ЗАКЛЮЧЕНИЕ
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ158
ПРИЛОЖЕНИЕ А (справочное). Базовый набор индикаторов устойчивого развития
ПРИЛОЖЕНИЕ Б (справочное). Внешние индикаторы уровня устойчивого
развития гостеприимства региона

ПРИЛОЖЕНИЕ В (справочное). Внутренние индикаторы устойчивого развития	Я
гостеприимства региона	188
ПРИЛОЖЕНИЕ Г (справочное). Критерии устойчивого развития индустрии	
туризма для дестинаций	189
ПРИЛОЖЕНИЕ Д (обязательное). Критерии устойчивого развития гостиничны	X
предприятий	192
ПРИЛОЖЕНИЕ Е (справочное). Государственная программа Чеченской	
Республики «Развитие культуры и туризма в Чеченской Республике»	
на 2014–2020 годы	195
ПРИЛОЖЕНИЕ Ж (обязательное). Методика оценки устойчивого развития	
гостиничных предприятий	200

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Сектор туризма еще в недавнем прошлом являлся одним из крупнейших секторов экономики, в котором гостиничные предприятия выступали его наиболее важной составляющей. Согласно отчету Всемирной туристской организации (англ. – UNWTO, рус. – ЮНВТО), в 2019 году было зарегистрировано 1,5 млрд международных туристских поездок по всему миру [186]. По данным отчета выяснилось, что устойчивость и конкурентоспособность идут рука об руку, поскольку туристские направления и бизнес могут стать более конкурентоспособными за счет эффективного использования ресурсов и действий по борьбе с изменением климата.

Пандемия коронавируса COVID-19 внесла существенные изменения в привычный ритм жизни каждого человека независимо от того, в каком государстве мира он проживает. COVID-19 затронул более 1 430 городов мира [170]. Эксперты предрекают, что снижение выручки от туризма достигнет 1,2 трлн долларов [163]. Правительства всех стран мира ищут сегодня баланс между спасением человеческих жизней и спасением экономики. Прогнозы по падению валового внутреннего продукта (ВВП) в большинстве стран мира в среднем на 6–15% за 2020 год подтвердились. Во многих странах осуществляется переориентирование экономики, в том числе в сфере финансового обеспечения гостиничного бизнеса и туристской деятельности. Международные организации и эксперты сходятся во мнении, что распространение коронавирусной инфекции и связанные с этим экономические проблемы негативно отразились в том числе на показателях устойчивого развития. Срочная необходимость работать в интересах устойчивого развития важна как никогда ранее для экономик различных отраслей, прежде всего для сферы услуг. Согласно отчету форума XIII Международной недели устойчивого развития «Зеленое восстановление» (Абу-Даби, ОАЭ, 2021 г.), важность устойчивого развития заключается в изучении возможностей,

доступных на социальном, экономическом И технологическом уровнях; правительства стран должны согласовывать свои усилия по достижению COVID-19 восстановления экономики пандемии требованиями после устойчивого развития [184].

Сектор гостеприимства играет важную роль в процессе устойчивого развития, поскольку он способствует усилению экономической диверсификации Следовательно, конкурентоспособность доходов стран. гостиничного предприятия – это его способность и возможность предоставлять гостиничные услуги в условиях рыночной экономики, иметь определенные преимущества по отношению к конкурентам и в результате этого получать дополнительную прибыль, расходуемую как на собственное развитие, так и на обеспечение качественного обслуживания гостей. Есть все основания полагать, что эпидемия стала катализатором значительных структурных изменений в гостиничной отрасли, продемонстрировала адаптивность к внешнему влиянию, а острая конкуренция за клиента позволила получить информацию, необходимую для решения задач роста и повышения загрузки, мотивируя гостиничные предприятия к самосовершенствованию и развитию для более полного удовлетворения потребностей и желаний потребителей. Эти и другие задачи относятся к Сирийской Арабской Республике (далее – САР) с учетом периода военных действий и, как следствие, серьезного урона, нанесенного народному хозяйству, в котором гостиничный сектор понес наиболее ощутимые потери.

Эти и другие обстоятельства стали основой изучения и анализа развития гостиничных предприятий в САР с дальнейшей целью создания комплексной системы устойчивого развития, что в свою очередь станет важным направлением в обеспечении развития национальной экономики.

В этой связи разработка практических рекомендаций по обеспечению устойчивого развития гостиничных предприятий на основе повышения их конкурентоспособности в САР как в ближайшее время, так и в долгосрочной перспективе являются основными задачами настоящего диссертационного исследования, что предопределяет его актуальность.

Ствень научной разработанности темы. Научная позиция автора данного исследования была сформирована на базе изучения и анализа теоретических и методических трудов многих зарубежных и отечественных авторов. Исследованиям в области устойчивого развития туризма и гостеприимства посвящены работы Э. Р. Бурнацевой [71], Е. А. Джанджугазовой [20, 21, 138–140], А. А. Докукиной [79], Н. А. Зайцевой [27–29, 161], Е. Л. Ильиной [91], М. В. Кобяк [30, 31, 82–89, 128, 144], М. Ю. Лайко [37–39, 91, 92], Т. П. Левченко [40], С. С. Скобкина [57–61, 118–121].

Вопросам повышения конкурентоспособности предприятий сферы услуг посвящены работы Д. А. Козлова [32, 33, 90], В. И. Кружалина [35, 36], М. А. Морозова [41–45, 109–111], Б. В. Мусатова [112], С. А. Орехова [47], В. Н. Парахиной [48], Л. А. Попова [50–53, 114], И. Б. Стукаловой [122].

Исследованию управления в сфере услуг посвящены работы Л. А. Брагина [17], Т. П. Данько [19, 74–77], С. П. Есауловой [23], Г. Г. Иванова [113], А. А. Мешкова [108], М. Э. Сейфуллаевой [55, 117], И. И. Скоробогатых [63, 62], а также ряда зарубежных ученых, таких как А. Abdelnour [134], М. Abdulkarem [135], С. Ali [136], А. Haddad [143], W. Legrand [145] и других.

Принимая во внимание то, что теоретические и методические вопросы, связанные с понятием «устойчивое развитие» в сфере туризма и гостеприимства, мало изучены, ряд существующих положений носят дискуссионный характер. устойчивого Недостаточная изученность влияния развития гостиничных конкурентоспособности предприятий на повышение ИХ условиях неопределенности, а также адаптация гостиничных предприятий к условиям пандемии COVID-19 послужили обоснованием появления выбора темы диссертации, определили ее цели, задачи и вектор в направлении исследования.

Цель и задачи диссертационного исследования. Цель состоит в разработке комплекса мер по обеспечению устойчивого развития гостиничных предприятий в условиях неопределенности на основе повышения их конкурентоспособности.

Для достижения цели диссертационного исследования сформулированы и решены следующие взаимосвязанные *задачи*:

- проанализировать процессы появления и формирования устойчивого развития как научного понятия;
- определить факторы внешней и внутренней среды, влияющие на степень конкурентоспособности гостиничных предприятий;
- дать характеристику понятию «неопределенность внутренней среды» и проанализировать деятельность гостиничных предприятий в условиях неопределенности;
- разработать систему обеспечения устойчивого развития и конкурентоспособности гостиничных предприятий;
- разработать классификацию видов информационно-коммуникационных технологий, применяемых в условиях устойчивого развития гостиничных предприятий;
- предложить методику оценки устойчивого развития гостиничных предприятий.

Объектом исследования являются гостиничные предприятия различных категорий, деятельность которых направлена на формирование и обеспечение устойчивого развития в условиях неопределенности.

Предметом исследования являются организационно-экономические отношения, возникающие в процессе обеспечения устойчивого развития гостиничных предприятий на основе повышения их конкурентоспособности, на примере анализа гостиничного рынка Сирийской Арабской Республики.

Гипотеза исследования заключается в том, что устойчивое развитие может быть реализовано в гостиничных предприятиях на основе повышения их конкурентоспособности при условии совокупного применения экономических, социальных, экологических, институциональных критериев и информационно-коммуникационных технологий.

Теоремическую базу исследования составили труды российских и зарубежных ученых, изучавших проблемы устойчивого развития индустрии гостеприимства в условиях разных рыночных факторов, в том числе диссертации, монографии, доклады, статьи в периодических научных изданиях и тезисы в

сборниках материалов международных и всероссийских научно-практических конференций.

Методическая база исследования определена применением в работе принципов экономического, эмпирического сравнительного и нормативного анализа, системного подхода, экспертных оценок и других общепринятых методов исследования.

Информационную базу исследования составили законодательные и нормативно-правовые акты как Российской Федерации, так и Сирийской Арабской Республики, доклады Организации Объединенных Наций, периодические доклады Всемирной туристской организации, доклады Глобального совета по устойчивому туризму, доклады Всемирного совета по и путешествиям, аналитические исследования информационного агентства ТАСС, периодические доклады и статистические данные Федерального агентства по туризму, периодические доклады и статистические данные Министерства туризма САР, отчеты Центрального бюро статистики в САР; использованы материалы официальных сайтов гостиничных предприятий.

Область исследования соответствует Паспорту научных специальностей Высшей аттестационной комиссии при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации по специальности 08.00.05 — Экономика и управление народным хозяйством, а именно пункту 1.6 — Сфера услуг:

- 1.6.112 Факторы, влияющие на размещение и эффективность деятельности предприятий сферы услуг;
- 1.6.117 Современные тенденции развития организационно-экономических форм хозяйствования в сфере услуг;
 - 1.6.123 Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в разработке научно-практических рекомендаций, направленных на обеспечение устойчивого развития гостиничных предприятий на основе повышения их конкурентоспособности.

Основные результаты исследования, составляющие его научную новизну и полученные лично автором:

- 1. Обоснована актуальность интеграции устойчивого развития в сферу индустрии гостеприимства. Определена характеристика рынка гостиничных услуг, функционирующего в конкурентной среде в условиях устойчивого развития. Сформулировано понятие «устойчивое развитие гостиничных предприятий», выявлены его цель, задачи и критерии оценки. Дано авторское определение «устойчивое развитие гостиничных предприятий». Уточнено и дополнено понятие «неопределенная среда», применимое к деятельности гостиничных предприятий.
- 2. Выявлены и определены факторы внешней и внутренней среды, влияющие на конкурентоспособность гостиничных предприятий. Разработаны рекомендации по обеспечению развития гостиничных предприятий в условиях неопределенности на основе анализа гостиничного рынка регионов. Сделан вывод о том, что модератором развития гостиничных предприятий в условиях неопределенности является взаимодействие государственного и частного партнерства.
- 3. Разработана система обеспечения устойчивого развития конкурентоспособности гостиничных предприятий. Система предполагает обеспечения устойчивого формирование элементов развития, повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий на этапе перехода устойчивому развитию.
- 4. Предложена авторская классификация видов информационно-коммуникационных технологий, используемых в индустрии гостеприимства, что позволяет выявить ключевые виды и возможность их применения в условиях устойчивого развития. В качестве практических рекомендаций разработаны предложения по совершенствованию информационно-коммуникационных технологий для обеспечения устойчивого развития гостиничных предприятий.
- 5. С целью минимизации субъективизма при оценке многочисленных показателей, характеризующих все стороны устойчивого развития, многие из

которых не могут быть выражены в количественной форме (экономические, экологические, социальные, институциональные и информационно-коммуникационные), необходимо использование особых методов оценки эффективности устойчивого развития. Разработан и предложен методический подход оценки устойчивого развития гостиничных предприятий.

Теоретическая значимость результатов исследования состоит в дополнении научных знаний в области теоретико-методических положений и практических рекомендаций по обеспечению устойчивого развития гостиничных предприятий в условиях неопределенности на основе повышения их конкурентоспособности. Результаты диссертационного исследования могут быть применены в дальнейших научных исследованиях, при разработке учебников и учебных пособий по дисциплинам для индустрии туризма и гостеприимства.

Практическая значимость результатов исследования. Научные и практические положения данного диссертационного исследования могут быть реализованы в индустрии гостеприимства в период неопределенности среды; при разработке государственных программ по обеспечению устойчивого развития гостиничных предприятий с целью повышения их конкурентоспособности.

Основные практические и методические положения исследования могут использоваться при подготовке профильных специалистов для гостиничной индустрии по программам подготовки бакалавров и магистров по направлениям «Гостиничное дело» и «Туризм».

Основные методические положения исследования могут быть использованы федеральными и региональными агентствами по туризму Российской Федерации и Министерством туризма САР для внедрения разработанных рекомендаций устойчивого развития в гостиничных предприятиях.

Апробация результатов. Результаты диссертационного исследования использованы в деятельности гостиничных и туристских организационных структур, функционирующих на территории Российской Федерации, в частности ООО «Отель Глобус» и ООО «Травл Гайд 2000». Выводы и результаты диссертационного исследования были использованы в учебном процессе при

проведении практических занятий по дисциплинам «Экономика сферы услуг», «Проектирование гостиничной деятельности», «Экономика сферы гостеприимства» И «Организация обслуживания ЛИЦ cограниченными возможностями» в ФБГОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», а также в учебном процессе кафедры туризма и гостиничного менеджмента Университета Дамаска в Сирийской Арабской Республике.

Материалы исследования использовались при научновыполнении исследовательской работы «Совершенствование инфраструктурного обеспечения деятельности предпринимательской В туризме c целью повышения конкурентоспособности и устойчивого развития туристского рынка Российской Федерации», финансируемой из средств ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова» в 2019 году.

Основные положения исследования обсуждались получили положительную оценку, а также были опубликованы в сборниках таких международных научно-практических конференций, как Х Международная студенческая научно-практическая конференция «Современный менеджмент и корпоративная социальная ответственность» (г. Москва, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС), 2017 г.); VI Международная научно-практическая конференция «Глобальные проблемы модернизации национальной экономики» (г. Тамбов, ТГУ им. Г. Р. Державина, 2017 г.); VI Международная научнопрактическая конференция «Актуальные проблемы управления» (г. Тамбов, ТГУ Г. Р. Державина, 2017 г.); VIII Международная научно-практическая конференция «Современные тенденции развития теории и практики управления в России и за рубежом» (г. Тамбов, ТГУ им. Г. Р. Державина, 2017 г.); XI Международная студенческая научно-практическая конференция «Лидер и команда: путь к успеху» (г. Москва, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС), 2018 г.); VII Международная научно-практическая конференция «Глобальные проблемы модернизации национальной экономики» (г. Тамбов, ТГУ им.

Г. Р. Державина, 2018 г.); XI Всероссийская научно-практическая конференция с международным участием «Современные тенденции развития теории и практики управления в России и за рубежом» (г. Тамбов, ТГУ им. Г. Р. Державина, 2018 г.); XI Международная научно-практическая конференция «Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы» (г. Москва, ГАОУ ВО МГИИТ имени Ю. А. Сенкевича, 2018 г.); III Международная практическая конференция «Актуальные проблемы развития туризма» (г. Москва, государственный университет физической культуры, молодежи и туризма (ГЦОЛИФК), 2019 г.); VI Международная межвузовская научно-практическая конференция «Тенденции развития гостиничного бизнеса в России (Γ. Москва, РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2019 мире» XX Международная научная конференция «Цивилизация знаний: российские реалии» (г. Москва, Российский новый университет (РосНоУ), 2019 г.); XXXII Международная научная конференция «Плехановские чтения» (г. Москва, РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2019 г., аспирантская секция); VIII Международная научно-практическая конференция «Глобальные проблемы модернизации национальной экономики» (г. Тамбов, ТГУ им. Г. Р. Державина, 2019 г.); XII Международная студенческая научно-практическая конференция «Цифровая трансформация: Интернет вещей, искусственный интеллект, Big Data» (г. Москва, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС), 2019 г.); XIII Международная будущим: научно-практическая конференция «Управляя студенческая инструменты, проекты, инсайты» (г. Москва, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС), 2020 г.); ІІ Международная научно-практическая конференция «Современные тренды управления и цифровая экономика: от регионального развития к глобальному экономическому росту» (MTDE 2020), (г. Екатеринбург, 2020 г.); 15-я Ежегодная международная конференция «Наука и технологии» (Лондон, Великобритания, 2020 г.); Международная конференция «Экономика, 2020» (ICEMT 2020), 2020 менеджмент И технологии (г. Ялта,

XIII Международная научно-практическая конференция «Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы» (г. Москва, ГАОУ ВО МГИИТ имени Ю. А. Сенкевича, 2020 г.).

Публикации результатов исследования. По теме диссертации автором опубликовано 30 научных работ общим объемом 16,59 печ. л. (авт. вклад – 10,96 печ. л.), в том числе 8 статей в научных журналах из Перечня рецензируемых научных изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертации на соискание ученой степени кандидата наук, общим объемом 5,39 печ. л. (авт. вклад – 4,39 печ. л.).

Объем и структура работы. Структура работы подчинена единству целей и задач диссертационного исследования. Работе присуща последовательность изложения материала, состоящего из введения, трех логически взаимосвязанных глав, включающих девять параграфов, заключения, списка использованной литературы, содержащего 190 наименований источников, в том числе на иностранном языке, 7 приложений. Работа изложена на 157 страницах машинописного текста (без учета списка литературы и приложений). Цифровой и графический материалы представлены в 27 таблицах и на 24 рисунках.

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ФАКТОРОВ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

1.1 Методическое обеспечение процессов формирования устойчивого развития и их влияние на гостиничные предприятия

Привнесенные в научно-техническое развитие во второй половине XX века основополагающие правила, включающие в себя новое состояние человеческой цивилизации, были отмечены достижением значимых результатов в области компьютерных технологий и средств связи, а также рядом других технических достижений, заслуживших внимания многих специалистов. В то же время остались неучтенными проблемы, связанные с шансами выживания человечества в условиях неопределенности [129, с. 16–19].

В современном мире особенно актуальными стали вопросы устойчивого развития как отдельных регионов, так и целых стран. Из-за недостатка финансовых ресурсов, который объясняется сокращением объемов производства и налоговых поступлений, а также понижением активности инвесторов, появляется необходимость формирования регионами новых конкурентных преимуществ [79, с. 78–79]. Об устойчивом развитии региона можно говорить, если он обладает способностью сохранять качественный уровень и возможностью продолжать развитие независимо от внешних и внутренних условий и факторов, в частности независимо от возникновения условий неопределенности [126, с. 29].

В широком смысле неопределенность — это ситуация частичного или полного отсутствия информации о возможных состояниях, в которых находится внутренняя или внешняя среды экономической системы [51, с. 89]. В экономике неопределенность связана с такими факторами и событиями функционирования экономической системы, которые в большинстве случаев хозяйствующие

субъекты не могут предугадать, из-за чего впоследствии не могут адаптироваться к ним должным образом [48, с. 133–135].

Несомненно, постоянные изменения присущи современной экономике, но также во многом характерна и непредсказуемость этих изменений. В связи с этим экономистами все чаще совместно с понятиями «динамизм» и «скорость» употребляется понятие «неопределенность» [17, с. 29–31].

В первую очередь по среде возникновения неопределенность может быть разделена на внешнюю и внутреннюю. Неопределенность внешней среды можно определить как соотношение между объемом информации о факторах, оказывающих влияние на внешнюю среду организации, и уверенностью в том, насколько эта информация достоверна [25, с. 36–39]. Неопределенность внутренней среды – соотношение между объемом информации о факторах, оказывающих влияние на внутреннюю среду организации, и уверенностью в том, насколько эта информации достоверна [117, с. 28–29].

Организация в рыночном хозяйстве на постоянной основе взаимодействует с внешней и внутренней средами, которые, с одной стороны, представляют собой источник устойчивого развития и возможностей получения прибыли расширения рынков, а с другой стороны, содержат опасности и угрозы, которые могут привести к утере завоеванных позиций на рынке, падению спроса на услуги и т. п. [28, с. 47–48]. Условия неопределенности, возникающие при ведении предпринимательской деятельности, обусловливаются тем, что в процессе своего функционирования экономические системы зависят причин: otряда экономической неопределенности, конфликтных ситуаций, временной неопределенности и невыполненных задач [40, с. 12–16].

Благодаря растущему прогрессу в области науки и техники во второй половине XX века большинство индустриально развитых стран улучшили свои методы производства, которые привели к возникновению информационного, или постиндустриального, общества. Такое общество больше не зависит от деятельности отдельных лиц и сообщества в целом, а также от способностей человека контролировать этот прогресс. Вместе с тем развитие неконтролируемых

процессов, связанных с промышленным развитием, внесло свой вклад еще в один возрастающий ряд проблем социально-экологического и экономического характера [141, с. 15–18].

«устойчивое Термин развитие» впервые публикации появился Международного союза по защите окружающей среды в 1980 году, но он был широко распространен только после того, как был повторно использован в отчете (Брундтланд), опубликованном Глобальной организацией по окружающей среде и развитию [180, с. 14–16]. Устойчивое развитие – это развитие, при котором потребности современного поколения удовлетворяются таким образом, чтобы не нанести ущерба способности будущих поколений удовлетворять потребности. Впервые данное определение было представлено комиссией Организации Объединенных Наций (далее – ООН) по окружающей среде и развитию [180, с. 18]. В обозначенной формулировке заключается главная идея устойчивого развития – рассмотрение его как баланса между поколениями. В последующем формулировки понятия «устойчивое развитие» неоднократно менялись.

В Программе развития ООН отмечено, что цели устойчивого развития являются всеобъемлющей повесткой дня. Они вступили в действие в январе 2016 года и должны быть выполнены к 2030 году [182, с. 9–14]. Цели устойчивого развития заключаются в следующем: искоренение нищеты и голода, поддержание здоровья человека, качественное образование, гендерное равенство, доступность чистой воды и чистой энергии, достижение экономического роста, развитие промышленности, инфраструктуры и инноваций, сокращение неравенства, стабильные населенные пункты, сознательное и ответственное производство и потребление, климатический аспект, забота о морской среде и об экосистемах суши, распространение идей мира справедливости, И партнерство И сотрудничество для достижения целей [182, с. 15–20].

Всемирный банк определяет устойчивое развитие как управление комплексным капиталом человечества с целью приумножения и сохранения человеческих возможностей [168].

Согласно ФЗ от 19.06.1996 № 78 «Об основах государственного регулирования социально-экономического развития Севера Российской Федерации», устойчивое развитие есть гармоничное развитие производства, социальной сферы, окружающей природной среды и населения [5].

Согласно Программе развития ООН, устойчивое развитие включает четыре главных аспекта: экономический, социальный, экологический и институциональный, представленные на рисунке 1.1.

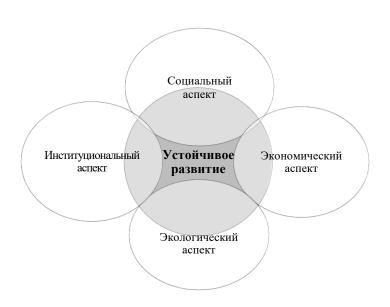


Рисунок 1.1 – Аспекты устойчивого развития

Источник: составлено автором на основе [182, с. 20–26]

По мнению автора, необходимо добавить новый аспект к уже имеющимся аспектам устойчивого развития, поскольку на современном этапе наблюдается формирование новой экономики, которая требует инноваций, а также новых технологий управления и организации. Автором предлагаются аспекты устойчивого развития, представленные на рисунке 1.2.

С точки зрения автора, понятие устойчивого развития должно включить в себя следующие аспекты:

1. Экономический аспект означает увеличение количества экономических источников, связанных с повышением национального дохода государства и открытием новых экономических рынков, которым необходимо большее

количество рабочей силы для того, чтобы они сокращали разрыв между социальными слоями [17, с. 22]. Также этот аспект заключает в себе непрерывное поддержание производство товаров И определенного баланса, услуг И устойчивый включающего следующие экономический элементы: рост, эффективность капитала, экономическую справедливость [21, с. 11–13].

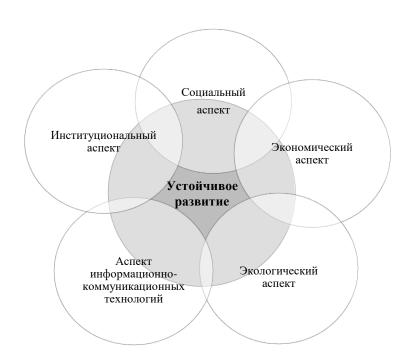


Рисунок 1.2 — Аспекты устойчивого развития, предлагаемые автором Источник: составлено автором.

- 2. Социальный аспект включает объединяющее весь мир стремление к устойчивому развитию, помощь в устранении социальных различий и дискриминации по расовому, национальному или религиозному признакам в мировом сообществе, а также объединение общества с целью достижения единой цели устойчивого развития [49, с. 40–42]. Этот аспект основывается и сосредотачивается на том факте, что люди формируют сущность и конечную цель развития, уделяя внимание социальной справедливости через участие народов (гражданского общества) в принятии решений [54, с. 109–112].
- 3. Экологический аспект подразумевает важность и необходимость сохранения ресурсов природной среды и осуществления рациональной политики

потребления, в особенности в области использования водных и энергетических ресурсов, для решения экологических проблем загрязнения окружающей среды и минимизации экологических рисков [159, с. 2226]. Экологический баланс — это контроль природных ресурсов, направленный на повышение уровня жизни во всех аспектах и регулирование экологических ресурсов, с тем чтобы они были важным элементом любой деятельности в области развития и имели возможность влиять на тенденции развития и привносить пользу в процесс сохранения окружающей среды [145, с. 118].

- 4. Институциональный аспект: основное внимание уделяется повышению эффективности государственных услуг путем разработки законов и нормативных актов, реструктуризации государственных учреждений и создания новых для повышения эффективности и производительности [129, с. 30–31]. Содействие направленной созданию правовой среды, на сохранение экологических ресурсов, обеспечивает достижение целей устойчивого развития. Институциональный контроль обеспечивает долгосрочный успех и укрепление общественных институтов, а также распределение обязанностей внутри них при обеспечении соблюдения прав всех сторон, участвующих в работе института, и справедливость посредством верховенства закона, своевременного принятия ответных мер, эффективности, ответственности, стратегического видения [76, c. 138, 139].
- 5. Информационно-коммуникационные технологии (далее ИКТ) сыграли важную роль в продвижении устойчивого развития, внесли значительный вклад в улучшение деятельности частных и государственных учреждений, а также содействовали развитию исследовательской деятельности, способствовали модернизации новых моделей предприятий, стимулировали экономический рост и способствовали ему [105, с. 204].

Разработка программ, направленных на скорейший переход общества в информационное состояние, обеспечивает достижение целей развития на всех уровнях. Коммуникации также сыграли важную роль в достижении устойчивого развития [142, с. 172–174]. Важно упомянуть роль интернета и его приложений

(веб-сайты и программное обеспечение). Легкость, скорость и точность передачи информации способствуют развитию сообщества, а также росту взаимосвязей и взаимозависимостей между его элементами [80, с. 175].

На современном этапе, когда технологии определяют конкурентоспособность, информационные технологии могут играть важную роль в устойчивом развитии [152, с. 96–97]. Значительный потенциал информационных технологий может быть использован для устойчивого экономического, социального и экологического развития следующим образом:

- расширение сферы научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ в целях продвижения новых технологий, материалов, информационных и коммуникационных технологий, биотехнологий и внедрения устойчивых механизмов прогресса [98, с. 65–66];
- повышение эффективности работы частных предприятий за счет конкретных ресурсов, основанных на современных технологиях, а также за счет развития новых институциональных структур [139, с. 610];
- содействие наращиванию потенциала в области науки, технологий и инноваций для достижения целей устойчивого развития в экономике. В частности, наращивание потенциала является единственным способом содействия конкурентоспособности, ускорению экономического роста, созданию новых рабочих мест и сокращению разрыва в социальных слоях [102, с. 195–196];
- разработка планов и программ, направленных на превращение общества в информационное, с тем чтобы новые технологии могли быть интегрированы в планы и стратегии социально-экономического развития при достижении глобальных целей [151, с. 391–393];
- разработка национальной политики в области инноваций и новых технологических стратегий с акцентом на ИКТ [133, с. 112].

Даже страны и регионы, которые отстали от информационной эпохи, будут иметь потенциал для прогресса и развития, у них будут данные и знания, чтобы принимать правильные решения и помогать изменить жизнь людей к лучшему.

Так, например, на Ближнем Востоке и в Африке, где в настоящее время наблюдаются самые высокие в мире темпы роста, к 2021 году будет 2,4 млрд новых устройств и средств связи и 445 млн новых пользователей интернета [134, с. 52–57].

Важно подчеркнуть, что сегодня основными международными организациями разрабатываются критерии и индикаторы устойчивого развития.

Наиболее масштабная система индикаторов устойчивого развития сформирована ООН. В этой системе индикаторы классифицированы по следующим группам:

- социальные: содействие развитию образования, борьба с бедностью,
 демографическая динамика и т. д.;
- экономические: финансовые ресурсы и механизмы, изменение характера потребления, экономическое развитие;
- экологические: оценка водных, атмосферных аспектов, состояния суши,
 уровня загрязнения отходами и другие составляющие;
- институциональные: научные разработки, планирование политики,
 стратегическое развитие и т. п.

В соответствии с целями индикаторы подразделяются на три категории:

- индикаторы реагирования, обусловливающие реализацию политических и других методов в целях трансформации текущего состояния;
- индикаторы как сила, движущая человеком и определяющая его деятельность и процессы, от которых зависит устойчивое развитие;
- индикаторы, которые указывают на состояние элементов устойчивого развития.

Рассмотренные индикаторы, сформулированные ООН, представлены в Приложении A.

Для адаптации устойчивого развития к индустрии гостеприимства в регионе К. А. Катушонком была предложена новая категория индикаторов инфраструктурная, а также были выделены внутренние и внешние индикаторы устойчивого развития индустрии гостеприимства в регионе [127, с. 12–14]. В рамках каждой группы был определен набор индикаторов, которые отражают факторы, оказывающие влияние на устойчивое развитие предприятий индустрии гостеприимства в регионе.

К. А. Катушонок считает, что внутренние индикаторы устойчивого развития гостеприимства региона делятся на пять групп коэффициентов финансового предприятий гостеприимства, анализа a группы внешних индикаторов устойчивого развития региона подразделяются на социальные, инфраструктурные, экономические и экологические [127, с. 10–15]. Подробнее указанные индикаторы рассмотрены в Приложениях Б и В. К. А. Катушонок полагает, что индикаторы в группе могут иметь как самостоятельную, так и совокупную оценку, получая средние значения по группе. Комбинация средних значений дает представление о высоких, средних или низких интервалах оценки уровня устойчивого развития.

По данным Всемирной туристской организации (ЮНВТО), устойчивое развитие туристской индустрии включает индустрию, учитывающую ее нынешние и будущие экономические, социальные и экологические последствия, удовлетворяя при этом потребности туристов и окружающей среды, а также принимающих сообществ [190, с. 24–25].

Согласно ЮНВТО, при устойчивом развитии туризма необходимо:

- 1. Рационально использовать природные ресурсы, играющие большую роль в развитии туризма.
- 2. С уважением относиться к социально-культурной самобытности местного населения, оберегать его культурное наследие и традиции.
- 3. Осуществлять эффективные долгосрочные экономические операции, гарантировать равное распределение социально-экономических преимуществ для всех заинтересованных сторон [190, с. 29–32].

Всемирная туристская организация является первым разработчиком методики оценки устойчивого развития туризма. Сущность данного подхода заключается в создании системы индикаторов, включающей 768 индикаторов, 29

из которых — основные [164]. Согласно определению ЮНВТО, индикатор — это показатель, с помощью которого можно определить текущие и будущие проблемы, оценить их серьезность, степень риска и необходимость действий, а также оценку результатов. Логически организованная система индикаторов позволяет модернизировать процедуру принятия управленческих решений, оценивать их результативность, повышать эффективность предупредительных мероприятий и снижать риск ошибок на стадии планирования [190, с. 322–340].

По мнению профессора С. С. Скобкина, устойчивое развитие и его влияние на туристскую индустрию должно исследоваться как метод стратегического планирования в деятельности предприятий, работающих в сфере гостеприимства, с целью сохранения благополучия окружающей среды, от которой зависят как принимающее население, так и туристы, а также улучшение уровня жизни населения территории, оказывающей туристские услуги [119, с. 77–80].

Поэтому целесообразно проанализировать критерии и глобальные базовые стандарты для индустрии туризма, введенные Глобальным советом по устойчивому развитию туризма (далее – GSTC) и включающие две группы: критерии устойчивого развития для туристских дестинаций и отраслевые критерии для отелей и туроператоров. При этом GSTC устанавливает критерии устойчивого развития для отелей и туроператоров идентичными. Это демонстрирует тесную взаимосвязь между устойчивым развитием в гостиничном и в туристском секторах [173].

Критерии устойчивого развития для отелей были созданы для того, чтобы прийти к общему пониманию устойчивого развития туризма, и определяют тот минимум, которого должен достичь гостиничный бизнес.

Основные критерии устойчивого развития для отелей тесно связаны со следующими факторами:

- эффективным управлением устойчивым развитием;
- максимально возможным увеличением экономических и социальных выгод для местного населения и уменьшением отрицательного влияния на него;

- максимально возможным увеличением положительных и уменьшением отрицательных влияний на культурное наследие;
- максимально возможным увеличением положительных и уменьшением отрицательных влияний на окружающую среду [173].

На основании данных GSTC можно заключить, что основные критерии устойчивого развития индустрии туризма для туристских дестинаций тесно связаны со следующими факторами:

- рациональным и эффективным планированием устойчивого развития туристских дестинаций;
- акцентированием внимания на максимизации социально-экономических выгод, получаемых местным населением;
 - упрочением культурного наследия;
- уменьшением вредного и разрушительного воздействия на окружающую среду [173]. Подробнее критерии, сформулированные GSTC для туристских дестинаций, рассмотрены в Приложении Γ.

Согласно взглядам С. С. Скобкина, завершающим этапом планирования устойчивого развития индустрии туризма должны стать меры по объединению территорий, в которых развивается сектор туризма, в кластер гостиничных услуг. Как определил М. Портер, кластеры – это географически сформированные группы компаний и связанных с ними организаций (торговые, финансовые, исследовательские и т. д.), которые имеют конкретные и дополняющие друг друга экономические интересы [119].

С точки зрения автора и на основании вышеизложенного, устойчивое развитие гостиничных предприятий предполагает одновременное решение разноплановых и противоречивых проблем в сфере гостиничных предприятий качества проживания, при условии сохранения среды оцениваемого соответствии следующими аспектами: co социальным, экономическим, информационных экологическим, институциональным И аспектом коммуникационных технологий.

Следует отметить, что до сих пор в мировом сообществе отсутствуют общепринятые согласованные критерии и методика оценки устойчивого развития гостиничных предприятий.

На основе критериев устойчивого развития туризма для дестинаций, предложенных Глобальным советом по устойчивому развитию туризма, автором предлагается классификация критериев оценки устойчивого развития гостиничных предприятий с пятью секциями, представленная в Приложении Д.

По мнению автора, классификация критериев оценки устойчивого развития гостиничных предприятий взаимосвязана со следующими аспектами:

- увеличением экономических выгод как для гостиничных предприятий, так и для местного сообщества;
- усилением корпоративной социальной ответственности (далее КСО)
 гостиничных предприятий;
- планированием деятельности гостиничных предприятий с условием минимизации негативных последствий для окружающей среды;
- созданием новых законодательных актов на местном и государственном уровне для обеспечения безопасности окружающей среды, общества и экономики;
- внедрением ИКТ для эффективного контроля и управления гостиничными предприятиями.

По мнению автора, устойчивое развитие гостиничных предприятий — это комплекс социальных, экологических, экономических и прочих мер сферы услуг, обеспечивающих соблюдение бизнес-интересов и финансовую устойчивость.

Для достижения цели устойчивого развития гостиничных предприятий автором сформированы задачи, представленные на рисунке 1.3.

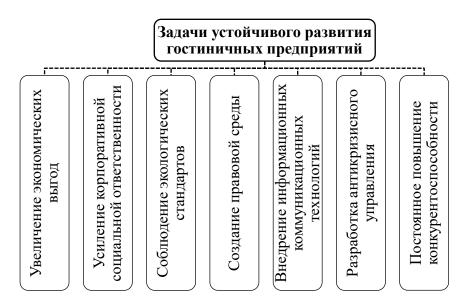


Рисунок 1.3 — Задачи устойчивого развития гостиничных предприятий Источник: составлено автором.

Рассмотрим эти задачи подробнее.

- 1. Увеличение экономических выгод как для гостиничных предприятий, так и для местного населения возможно на основе реализации таких направлений, как:
- управление качеством и обеспечение развития сервиса гостиничных предприятий;
 - управление финансовой устойчивостью гостиничных предприятий;
- увеличение инвестиционных возможностей в гостиничной индустрии,
 которое способствует увеличению вклада гостиничных предприятий в ВВП;
- увеличение вклада гостиничных предприятий в ликвидацию безработицы посредством обеспечения местного населения рабочими местами. (Полный перечень представлен в Приложении Д).
- 2. Усиление корпоративной социальной ответственности гостиничных предприятий. Социальная ответственность в сфере гостиничной индустрии это принятие и отражение социальной роли в стратегиях развития гостиничных предприятий, которая принесет реальную пользу сообществу, улучшая

ментальный имидж гостиничной организации и создавая позитивный облик для гостей отеля, сотрудников и членов сообщества в целом [121, с. 137–140].

Составленные автором критерии устойчивого развития гостиничных предприятий по социальному аспекту включают в себя (Приложение Д):

- создание новых рабочих мест на местном уровне и федеральном масштабе;
- вовлеченность местного населения в развитие гостиничных предприятий путем учета его мнения и предложений относительно качества предоставляемых услуг, уровня цен и др. Следует отметить, что социальная ответственность представляет собой эффективный ответ на изменения потребностей общества.

Рассмотрим некоторые примеры из практики международного гостиничного рынка по обеспечению социальной ответственности:

- международная сеть отелей IHG Hotels and Resorts (более 180 отелей по всему миру) стремится помочь сообществам по всему миру через оказание поддержки пострадавшим от стихийных бедствий [185];
- международная сеть отелей Swissotel (более 30 отелей по всему миру) с
 1999 года активно финансирует международную организацию «SOS Children's
 Villages», занимающуюся поддержкой детей [171].
- 3. Соблюдение экологических стандартов при предоставлении услуг гостиничных предприятий: принимаются меры по минимизации рисков для территории и окружающей среды, в которой находится гостиничное предприятие.

Составленные автором критерии устойчивого развития гостиничных предприятий по экологическому аспекту включают в себя (Приложение Д):

- выявление гостиничными предприятиями существующих угроз для окружающей среды и готовность противостоять этим угрозам;
- принятие системы оценки, контроля, минимизации последствий выбросов парниковых газов и др.

Например, международная гостиничная компания IHG Hotels and Resorts имеет свою систему управления устойчивостью в сети гостиниц Intercontinental

Hotels Group (IHG Green Engage), а именно контроль над выбросами углерода и водорода и другими отходами [185].

4. Создание правовой среды гостиничных предприятий, направленной на поддержку социального, экологического и культурного аспектов: законы и нормативные акты издаются государством или самими гостиничными предприятиями с целью формирования законодательной среды, обеспечивающей достижение целей устойчивого развития.

Составленные автором критерии устойчивого развития гостиничных предприятий по институциональному аспекту включают в себя (Приложение Д):

- создание отдела управления устойчивым развитием в рамках организационной структуры;
- соблюдение законодательных актов, разрешающих и регулирующих выставление артефактов в гостиничных предприятиях и др.
- 5. Внедрение ИКТ для эффективного контроля и управления гостиничными предприятиями. Одной из наиболее важных причин увеличения спроса на услуги гостиничных предприятий является прогресс в области информационных и коммуникационных технологий, которые обеспечивают стабильную связь между странами-экспортерами и принимающими туристов, а также играют важную роль в предоставлении туристских и гостиничных услуг [27, с. 200–204]. ИКТ являются ключевыми инструментами для осуществления партнерства на мировом рынке индустрии гостеприимства и обеспечения устойчивого развития во всех его аспектах [21, с. 36–40].

Составленные автором критерии устойчивого развития гостиничных предприятий по аспекту ИКТ включают в себя (Приложение Д):

- использование гостиничными предприятиями техники, снижающей энергопотребление воды и электричества;
- обеспечение наличия высокотехнологичных разработок и различных связанных с ними услуг и функций;

- использование технологий и современных шифровальных систем для обеспечения защиты персональных данных гостей и сотрудников и др.
- 6. Разработка стратегии антикризисного управления гостиничными предприятиями. Определение кризиса в сфере туризма и гостеприимства подразумевает, что неожиданное событие влияет на поведение туристов, отправляющихся в ту или иную туристскую дестинацию [37, с. 125–133]. Антикризисное управление в сфере гостеприимства предполагает разработку стратегий для борьбы с кризисами и условиями нестабильности, которые необходимо разделить в соответствии с кризисными этапами и распространить также на посткризисный период [18, с. 110–119]. По мнению автора, антикризисное управление в секторе гостиничных предприятий выступает как фактор безопасности для обеспечения достижения цели устойчивого развития гостиничных предприятий.
- 7. Постоянное повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий. Термин «конкуренция» (лат. «сопситеге») в дословном переводе означает «сталкиваться», или «соперничать» [35, с. 12]. С экономической точки зрения конкуренцию можно определить как состязание участников рынка за получение наиболее выгодных условий и итогов хозяйственной деятельности [56, с. 49]. В связи с этим они борются друг с другом за покупателей (потребителей) и за часть рынка, желая осуществлять сбыт наибольшего объема производимых ими рыночных продуктов, тем самым делая максимальным собственный доход [61, с. 88–90].

В экономической науке выделяются следующие позиции относительно сущности конкуренции. Первая позиция свойственна классической экономической теории: конкуренция раскрывает себя как часть рыночного механизма, позволяющая привести спрос и предложение к определенному балансу [83, с. 28]. Вторая позиция присуща российской науке: конкуренция представляет собой соперничество между субъектами рынка, конкурентную борьбу [109, с. 291]. Третья позиция вытекает из современной теории морфологии рынка, где конкуренция выступает эталоном, мерилом, по которому определяется

тип отраслевого рынка [115, с. 108]. В целом конкуренция является действенным механизмом по регулированию конъюнктуры рынка [144, с. 808].

В отношении понятия конкурентоспособности среди ученых до сих пор отсутствует единая позиция. Большинство из них полагает, что конкурентоспособность – это соотношение цены и качества продукта или услуги, позволяющее предприятию вести конкурентную борьбу на рынках товаров и услуг. Имея идентичное качество продукции (услуг) и хорошую репутацию производителей поставщики конкурентоспособны лишь при условии, что стоимость их продукции (услуг) не выше цен конкурентов [153, с. 22–24].

По мнению автора, повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий является одной из задач их устойчивого развития, поскольку с точки зрения экономики главная цель каждого гостиничного предприятия заключается в достижении победы в конкурентной борьбе и завоевании определенной доли на рынке. Решить эту задачу позволяет повышение как общей конкурентоспособности гостиничного предприятия, так и отдельных его услуг.

Конкурентоспособность в сфере гостиничных предприятий категорией динамической, она обусловлена разными факторами внешней и внутренней среды и подвержена изменениям; на нее влияют макро- и мезоэкономические тенденции, происходящие как на уровне отрасли гостеприимства, так и на общемировом и региональном уровнях и определяемые такими проявлениями, как политический климат в стране и мире, тенденции демократизации, уровень развития промышленности, инвестиционные тенденции, государства, налоговая политика уровень жизни населения, визовые 207]. [110,c. По формальности И др. мнению автора, повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий должно содействовать поддержанию всех аспектов устойчивого развития, поскольку само по себе устойчивой развитие является сильным конкурентным преимуществом. Из этого следует важность наличия системы категоризации гостиничных предприятий в соответствии с аспектами устойчивого развития, что создаст механизм и способ регулирования конкуренции в секторе гостиничных предприятий с учетом требований обеспечения устойчивого развития. Автор считает, что цель внедрения устойчивого развития гостиничных предприятий заключается в защите сектора гостеприимства, туризма и сферы услуг в целом, а также национальной экономики от рисков, которые могут возникнуть по причине условий неопределенности. Предлагаемая автором реализация устойчивого развития национальной экономики представлена на рисунке 1.4.



Рисунок 1.4 — Устойчивое развитие национальной экономики Источник: составлено автором.

Исходя из рисунка 1.4, можно заключить, что реализация устойчивого развития национальной экономики связана с реализацией устойчивого развития индустрии туризма и гостиничных предприятий. Таким образом, по мнению автора, устойчивое развитие национальной экономики будет осуществлено благодаря реализации устойчивого развития в том числе в секторе гостиничных предприятий, туризма и других сопутствующих секторах экономики.

В рамках настоящего параграфа автором были изучены и проанализированы понятия, аспекты устойчивого развития, на основе чего было сформулировано авторское определение понятия «устойчивое развитие гостиничных предприятий», а также определены аспекты, задачи и критерии конкурентоспособности гостиничных предприятий. В целях углубленного анализа

устойчивого развития гостиничных предприятий необходимо исследовать факторы внешней и внутренней среды и их влияние на индустрию туризма и гостеприимства. Указанные факторы будут рассмотрены в следующем параграфе диссертационного исследования.

1.2 Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на деятельность гостиничных предприятий

В современных экономических условиях деятельность любых гостиничных предприятий связана с неопределенностью ее состояния ввиду воздействия разнонаправленных факторов экономики, что также влияет на траектории развития. Индустрия гостеприимства включает индустрию туризма как неотъемлемую часть. Следует рассмотреть и проанализировать все уровни интегрированной модели туризма и гостеприимства для определения факторов внешней и внутренней среды, которые влияют на развитие гостиничных предприятий, т.к. устойчивое развитие гостиничной индустрии осуществляется благодаря устойчивому развитию туризма. Внутренняя среда туристских и гостиничных предприятий представляет собой совокупность характеристик предприятий и ее внутренних субъектов (сильных и слабых сторон, входящих в нее элементов и связей между ними). Анализ внутренней среды туристских и гостиничных предприятий определяется методической оценкой, ИΧ предназначенной для выявления их стратегически сильных и слабых сторон [38, с. 48–50]. Внешняя среда туристских и гостиничных предприятий и внешние факторы оказывают влияние на все происходящие процессы внутри предприятий. Эти факторы можно разделить на две группы: общего внешнего окружения

(факторы макроокружения) И непосредственного (делового) окружения туристских и гостиничных предприятий [39, с. 69–73]. Сложность внешней среды туристских и гостиничных предприятий определяется количеством факторов, влияющих на функционирование организации, и их схожестью между собой. В связи с этим ниже рассмотрены ключевые уровни интегрированной модели влияния факторов внешней и внутренней среды на индустрию туризма и гостеприимства, представленной на рисунке 1.5. Анализируя данную модель, заключить, что туристские потоки и гостиничные заинтересованы во взаимодействии друг с другом и реагируют на изменения факторов внешней и внутренней среды, начиная с уровня предприятий гостиничной и туристской индустрии и заканчивая уровнем национальной экономики (включая сферу услуг).

Первый уровень — внутренняя среда гостиничных и туристских предприятий; факторы внутренней среды находятся под контролем туристских и гостиничных предприятий, к ним можно отнести следующие:

- совершенствование и развитие качества гостиничных услуг. От того, в каком состоянии пребывают окружающая среда и инфраструктура, напрямую зависит качество гостиничного продукта [45, с. 23]. Здесь большую роль играют профессиональные туристские организации, такие как ассоциации, правительственные структуры, региональные туристские администрации, способные объединить свои усилия с целью создания гостеприимной атмосферы и привлечения необходимых средств [157, с. 5845];
- повышение квалификации человеческих ресурсов гостиничных предприятий. Персонал в гостиничных предприятиях является одним из самых важных компонентов внутренней среды, здесь учитывается уровень компетенции и профессиональной квалификации и руководства, и рядовых сотрудников [161, с. 500];

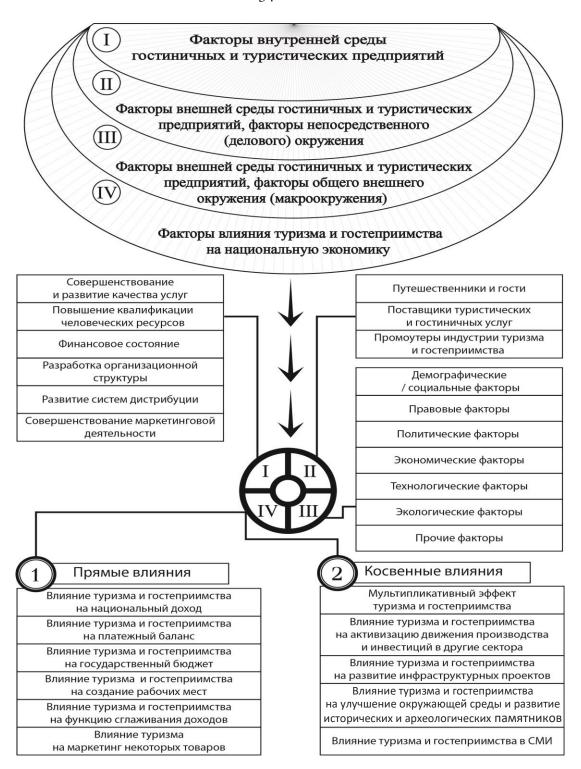


Рисунок 1.5 — Многоуровневая интегрированная модель влияния факторов внешней и внутренней среды на индустрию туризма и гостеприимства Источник: составлено автором.

 финансовое состояние гостиничных предприятий. Для успешного развития гостиничные предприятия должны постоянно находиться в поиске имеющихся потенциальных возможностей ДЛЯ наиболее успешного И информационных, финансовых, использования своих ресурсов (трудовых, материальных, интеллектуальных и др.) [154, с. 140]. В целях эффективного предприятием целесообразно управления гостиничным использовать автоматизированную систему сбора и представления сведений, а также новейшие информационные технологии [131, с. 15]. При управлении финансовой устойчивостью гостиничного предприятия начальным принятия этапом грамотных управленческих решений выступает ее анализ [29, с. 57];

- разработка организационной структуры гостиничных предприятий.
 Следует отметить важность изменений в организационной структуре гостиничных предприятий в соответствии с аспектами устойчивого развития;
- развитие систем дистрибуции. Роль таких систем заключается в том, чтобы свести в единую цепь покупателей, продавцов и поставщиков гостиничного продукта [52, с. 136]. С помощью новых информационных технологий системы дистрибуции в гостиничной сфере были значительно упрощены, что позволило повысить их эффективность и информативность для всех участников [87, с. 128];
- совершенствование маркетинговой деятельности гостиничных предприятий основополагающий элемент функционирования любого гостиничного предприятия, целью которого является предоставление гостям качественных и конкурентоспособных гостиничных услуг [20, с. 13]. Грамотно разработанная маркетинговая стратегия гостиницы залог успеха в развитии предприятия и в конкурентной борьбе [55, с. 24–26].

Следует отметить, что за первым рассмотренным уровнем модели следуют еще три. Обратимся ко второму уровню.

Второй уровень – внешняя среда, факторы непосредственного (делового) окружения туристских и гостиничных предприятий, к которым можно отнести следующие:

 путешественники и гости, находящиеся в центре модели, где сосредоточены все виды деятельности туризма и сектора гостеприимства;

- поставщики гостиничных и туристских услуг особенно значимый фактор. От их качества, которое выражается в комплексном показателе, напрямую зависит жизнеспособность гостиничных предприятий. К поставщикам можно отнести авиакомпании, железнодорожные корпорации, круизные суда и компании по прокату автомобилей и т. д. [57, с. 42];
- промоутеры индустрии туризма и гостеприимства, т. е. организаторы туризма, осуществляющие тесный контакт с путешественниками. Данный пункт включает в себя организации, связанные с туризмом и гостеприимством, компании, занимающиеся прямым маркетингом, турагентов, туроператоров и т. д.
- конкуренты в индустрии туризма и гостеприимства. Анализ и оценка всех конкурентов определенной гостиницы – комплексная процедура, которая осложняется наличием множества конкурирующих отелей. Анализ конкурентов гостиничного предприятия осуществляется согласно многим критериям, таким как виды, качество, цена услуг, уровень сервиса, организационный и технический уровни производства главных конкурентов, имидж, реклама и т. д. [50, с. 36–37]. Поэтому автор считает обоснованным анализировать отели, схожие по определенным параметрам. Существование похожих параметров свидетельствует о том, что работа гостиниц направлена на одинаковые сегменты потребителей. В связи с этим любое гостиничное предприятие должно обладать уникальными и гостей привлекательными ДЛЯ качествами, TO есть конкурентными преимуществами [24, с. 58–60]. Целесообразно отметить, ЧТО оценка конкурентоспособности гостиницы способствует определению ее фактической ситуации и состояния, выработке инструментов, позволяющих увеличить эффективность функционирования гостиничного предприятия, повысить качество ее услуг и выработать управленческие решения по снятию существующих проблем.

Третий уровень – внешняя среда, факторы общего внешнего окружения (факторы макроокружения); все участники сферы туризма и гостеприимства постоянно реагируют на различные демографические/социальные, правовые, политические, экологические, экономические, технологические [16, с. 137–138] и

прочие факторы. Отмеченные факторы определяют уровень взаимодействия данных участников:

- Культурные факторы. В большинстве случаев именно определенная культурная среда является целью, которую преследуют туристы, отправляясь в конкретную дестинацию [11, с. 19]. Культурная среда служит генератором крупных туристских потоков, которые обычно концентрируются в местах, представляющих культурную или историческую ценность [22, с. 144]. Гостиничные предприятия часто организовывают программы, направленные на то, чтобы познакомить туристов с бытом и культурой местных жителей [30, с. 75–77].
- Политико-правовые факторы. Если государство заинтересовано в развитии сферы туризма, оно ставит развитие гостиничной индустрии в приоритет [12, с. 23]. В этом случае государство принимает различные нормативно-правовые акты в этой области, которые могли бы способствовать развитию гостиничного хозяйства.
- Экологические факторы. К ним относятся элементы окружающей среды природного происхождения: климат, ландшафт, почвы и доступные природные ресурсы [14, с. 42].

Данные факторы могут разрушить благоприятную и спокойную атмосферу места назначения, которая необходима туристам.

- Экономические факторы. К ним относятся характеристики и элементы экономической системы, в которой работают гостиничные предприятия: доходы и спрос, темпы инфляции, процентные ставки, финансовая и денежно-кредитная политика государства и др. [26, с. 74–77].
- Технологические факторы. В индустрии гостеприимства активно используются научные и технические достижения. Особенно они актуальны и востребованы в транспортной области, системах дистрибуции и потребительской информации [13, с. 41–42].
- Прочие факторы. Мировая индустрия путешествий и туризма быстро расширяется, глобальное число международных туристских прибытий

увеличилось до 1,5 млрд в 2019 году [186]. Такое растущее количество может представлять огромные проблемы для всего мирового сообщества в обеспечении готовности к предупреждению эпидемий и борьбе с ними. Возрастающая частота и сложность международных поездок открывает идеальный путь для локальных вспышек инфекционных заболеваний, перерастающих в глобальные пандемии.

Далее проанализируем более подробно факторы внешней среды (макроокружения), которые благоприятствуют развитию гостеприимства или негативно отражаются на нем. В таблице 1.1 автором продемонстрировано воздействие факторов внешней среды (макроокружения) на сектор гостеприимства.

Таблица 1.1 – Факторы внешней среды (макроокружения), которые влияют на развитие гостеприимства

Факторы	Влияние
Экономические факторы	И макроэкономические, и микроэкономические факторы оказывают большое влияние на деятельность гостиничных предприятий. К примеру, если в стране наблюдается макроэкономическая нестабильность, инфляция и безработица, которые сильно беспокоят общество, то в такое время население старается воздерживаться от путешествий. Кроме того, валютный курс, простота и доступность валютного обмена представляют наибольшую важность для финансового регулирования индустрии гостеприимства [89, с. 193–194]. Действие экономических факторов характеризует общее состояние экономики страны. Оно оказывает влияние на формирование спроса на гостиничные услуги, а также покупательную способность населения [86, с. 53]. В случае, когда экономика страны находится на стадии спада, гостиничным организациям приходится сокращать количество персонала и временно ограничивать или даже совсем прекращать расширение бизнеса, так как оно требует дополнительных финансов, которыми организации в период спада не располагают [66, с. 17–18].
Технологические факторы	Технология является одновременно и внутренним, и внешним фактором важного значения. В качестве последнего она отражает степень научного и технического развития, оказывающего влияние на предприятия гостиничной индустрии. Использование достижений научно-технического прогресса неизбежно, если гостиничные предприятия хотят оставаться конкурентоспособными [68, с. 7–8].

Продолжение таблицы 1.1

Факторы	Влияние
Экологические факторы	Современные тенденции развития глобальной индустрии гостеприимства указывают на то, что экологически чистые средства размещения становятся все популярнее [132, с. 9]. Исследователями было установлено, что туристы все чаще делают выбор в пользу таких средств размещения и готовы заплатить больше, если речь идет об экологически чистых товарах и услугах [138, с. 412]. Таким образом, интенсивное развитие эконаправления в индустрии гостеприимства пользуется большим спросом и способно предложить туристам различные эко-оферты, экологическую технологичность и большой выбор эко-услуг.
Прочие факторы	Пандемия коронавируса влияет на туристский бизнес в России и по всему миру: в Японии бронирование отелей сократилось на 90 % [189]. Согласно отчету президента Российской гостиничной ассоциации (РГА), ситуация критическая не только на рынке Москвы, но и в целом по стране; примерно на 70% уменьшилась загрузка гостиниц Москвы и Санкт-Петербурга. Лучше ситуация обстояла в Крыму и Краснодарском крае, хотя и здесь были случаи отмены бронирований [166]. Всемирный совет по путешествиям и туризму (WTTC) заявил, что эквивалент потери трехмесячных глобальных поездок в 2020 году может привести к соответствующему сокращению рабочих мест на 12–14 %, также призывая правительства отменять или упрощать визы везде, где это необходимо [189].

Источник: составлено автором.

Четвертый уровень — национальная экономика определяется в общем виде как совокупность взаимосвязанных субъектов экономики и видов экономической деятельности в полном составе, охватывающих все формы разделения труда [103, с. 127].

Сектор туризма и гостеприимства оказывает значительное влияние на все другие секторы национальной экономики, с которыми он непосредственно связан, и это влияние отражается на экономической, социальной и экологической структурах [143, с. 54].

Туризм и индустрия гостеприимства в целом, оказывают прямое и косвенное воздействие как на национальную экономику страны, так и на гуманитарную составляющую.

1. Прямое влияние гостиничных предприятий на национальную экономику:

- 1) влияние деятельности гостиничных предприятий на формирование национального дохода. Национальный доход складывается из результатов деятельности различных секторов (сельскохозяйственного, промышленного, сервисного) в течение года. Эти подразделения объединяют производственные элементы, трансформируя их в общественно полезные товары и услуги [58, с. 60–62];
- 2) влияние гостиничных предприятий на платежный баланс. Процесс размещения туристов в принимающей стране сопровождается поступлением значительного количества иностранной валюты [15, с. 31]. Таким образом, гостиничные предприятия являются важным источником иностранной валюты, благодаря которой поддерживается платежный баланс;
- 3) влияние гостиничных предприятий на государственный бюджет. Гостиничные предприятия могут стать важными источниками финансирования государственного бюджета за счет доходов, получаемых OT клиентов гостиничных предприятий. Эти средства могут быть потрачены на развитие достопримечательностей и исторических мест. Налоги и сборы, взимаемые с гостиничных предприятий, также являются важным источником государственного бюджета [43, с. 102–105];
- 4) влияние гостиничных предприятий на создание рабочих мест. Гостиничные предприятия относятся к сфере услуг. Это означает, что гостиничная деятельность характеризуется высокой степенью зависимости от человеческих усилий, представленных рабочим компонентом. Данное утверждение подтвердил французский ученый Дж. Форрестер, опираясь на свою теорию, основанную на реальности развития гостиничного сектора. Из вышеупомянутой теории следует, что чем больше развиты туристский и гостиничный сектора, тем более они зависят от элемента труда [34, с. 16–21];
- 5) влияние гостиничных предприятий на перераспределение доходов и активацию географического развития (функция сглаживания). Данная функция состоит в том, что при определенных условиях гостиничные предприятия способствуют экономическому развитию слабых в структурном отношении

- регионов [59, с. 146–149]. Таким образом, гостиничная индустрия выполняет выравнивающую функцию, так как с ее помощью регион может стать более экономически развитым, обеспечить себе дополнительный доход и рабочие места.
- 6) влияние гостиничных предприятий на маркетинг туристских товаров. Клиенты гостиничных предприятий сохраняют большую часть своих бюджетов, чтобы тратить на покупки в странах, которые они посещают [44, с. 17–20]. В такой ситуации отели становятся своеобразным промоутером традиционных товаров, производимых жителями страны и региона, в котором находится отель.
- 2. Косвенное влияние гостиничных предприятий на национальную экономику:
- 1) мультипликативный эффект деятельности гостиничных предприятий. Суммы, потраченные туристами и клиентами гостиничных предприятий, являющиеся доходом для гостиничных предпринимателей, перераспределяются на другие сектора экономики [60, с. 196–197]. Таким образом, доход от гостиничных предприятий в конечном итоге умножается в несколько раз благодаря эффекту экономического мультипликатора. Мультипликатор дохода (Мд) указывает на дополнительный доход (заработную плату, ренту, прибыль и др.), полученный в результате увеличения расходов клиентов гостиничных предприятий [156, с. 98];
- 2) влияние гостиничных предприятий на активизацию процессов производства и инвестиций в другие сектора. Гостиничные предприятия, как правило, способны создавать ряд производственных процессов и видов деятельности (из-за сложного и прямого расширения туристского и гостиничного спроса на большинство отраслей и секторов национальной экономики) и вносить вклад в создание многих вторичных отраслей, связанных с более чем ста пятьюдесятью различными отраслями [31, с. 10]. Следовательно, влияние гостиничных предприятий распространяется на другие сектора и, таким образом, служит мощным двигателем для национальной экономики;
- 3) влияние гостиничных предприятий на развитие инфраструктурных проектов. Чтобы оценить влияние различных культурных предпочтений туристов

и клиентов гостиничных предприятий, необходимо реализовать ряд инфраструктурных сервисных проектов, которые обеспечивают важный аспект современной жизни не только в границах муниципалитетов этих гостиничных предприятий, но и во всех местах, где находятся туристы и посетители [81, с. 65];

- 4) влияние гостиничных предприятий на улучшение окружающей среды и развитие исторических и археологических памятников. Улучшение окружающей среды и развитие исторических и археологических памятников является важной и неотъемлемой частью деятельности индустрии туризма и гостеприимства [71, с. 284]. Это требует от государства внимания к защите окружающей среды от загрязнения, к посадке лесов и зеленых насаждений, созданию парков и детских игровых площадок, а также к восстановлению и поддержанию исторических мест и благоустройству старых кварталов [85, с. 35];
- 5) влияние гостиничных предприятий в СМИ. Средства массовой информации являются одним из основных средств представления культурных достижений страны другим государствам мира, и ежегодно на эти цели выделяются значительные суммы денег из государственного бюджета [55, с. 30]. Туристы и клиенты гостиничных предприятий это своего рода лучшая и бесплатная медиаинформация, отражающая реалии развития страны. По статистике, примерно 10 % туристов имеют привычку делиться своими впечатлениями о месте отдыха после возвращения из отпуска [94, с. 355].

Представленная авторская модель является многоуровневой интегрированной моделью и объединяет все уровни, связывающие туристские потоки и сферу гостеприимства, от уровня туристских и гостиничных предприятий до уровня национальной экономики.

Следует отметить, что к факторам внешней среды, серьезно повлиявшим на развитие гостиничного бизнеса, нельзя не отнести пандемию, накрывшую мир вначале 2020 года. Распространение коронавирусной инфекции не обошло стороной ни одну отрасль, однако среди наиболее пострадавших – пассажирские авиаперевозки, туризм и гостиничный бизнес. Несмотря на убытки, исчисляемые миллионами, и неясные перспективы, многие отели уже сейчас начали

адаптировать свой бизнес к новым реалиям и разрабатывать антикризисный план действий. При этом спрогнозировать сроки полного восстановления индустрии практически невозможно из-за непредсказуемого характера пандемии. По состоянию на середину мая 2020 года, прогнозы разных отраслевых источников и консультантов достаточно осторожны: восстановление гостиничной индустрии может занять до нескольких лет. Меры по обеспечению безопасной дистанции, будут вынуждены ввести аэропорты, авиакомпании которые перевозчики, повлекут за собой снижение туристских потоков и создадут неудобства для путешественников. С учетом новых реалий гостиничный бизнес не просто делает все возможное, чтобы удержаться на плаву, но и служит ярким примером взаимовыручки. Многие отели уже сейчас внедряют новые решения, ставя в приоритет безопасность гостей в будущем. В числе новых инициатив в индустрии – изменение стандартов уборки номеров, всех общественных зон и служебных помещений с применением антибактериальных и дезинфицирующих средств, обработка сдаваемых гостями ключей, установка автоматических антисептиков для рук. К сожалению, по крайней мере в ближайший год, вряд ли удается обнаружить любимый многими формат шведского стола и буфетов. Большие изменения грядут и части инженерных систем: В модернизация систем вентиляции кондиционирования И ДЛЯ повышения интенсивности воздухообмена и фильтрации. При строительстве новых отелей или при проведении реконструкции старых объектов использование инженерных систем нового поколения станет обязательным. Нельзя не отметить, что в близких катастрофическим условиях ДЛЯ гостиничной индустрии собственники отелей, гостиничные операторы и банки сплотились в команду, чтобы выработать максимально эффективные управленческие и антикризисные решения. Именно такой профессиональный подход сможет помочь гостиничной отрасли выбраться из столь сложного кризиса с новыми ориентирами и подняться на качественно новый уровень заботы о своих клиентах, учитывая приобретенный опыт, факторы внешней и внутренней среды к которым имеется приобретенный опыт адаптации, что станет для многих отелей серьезным конкурентным преимуществом [165].

В настоящем параграфе в результате определения и изучения факторов внутренней среды, внешней и влияющих на деятельность гостиничных предприятий, автором были выявлены и представлены уровни интегрированной модели влияния указанных факторов на индустрию туризма и гостеприимства, начиная с уровня предприятий гостиничной индустрии и заканчивая уровнем национальной экономики. Следует отметить, что существует множество факторов внутренней и внешней среды, которые влияют на гостиничные предприятия, но при этом их эффект воздействия не заметен с первого взгляда. Чтобы сохранить свою финансовую успешность, гостиничные предприятия должны бороться с неопределенностью среды и адаптироваться к ней. Под неопределенностью подразумеваются те обстоятельства, которые вынужденно принимаются в условиях дефицита информации о факторах внутренней и внешней среды и при которых руководителям гостиничных предприятий трудно предсказать возможные изменения (например, пандемию COVID-19).

Ha анализа предлагаемой основании проведенного многоуровневой интегрированной модели, отметим, что конкурентоспособность представляет особую значимость для функционирования гостиничных предприятий в условиях неопределенности, а под факторами конкурентоспособности понимают причины, которые непосредственно влияют на изменение критериев конкурентоспособности, общей что приводит К изменению конкурентоспособности. По мнению автора, движущей силой конкуренции в сфере гостиничного хозяйства выступают нововведения.

1.3 Структурно-организационный подход к обеспечению устойчивого развития гостиничных предприятий

В современной экономике можно выделить несколько подходов к обеспечению реализации устойчивого развития организации, что, в свою очередь, подтверждает сложность и комплексность оценки устойчивого развития, особенно в секторе гостиничных предприятий. Первоочередной причиной этому служит противоречивость понятия «устойчивое развитие». Под понятием «развитие» в большинстве случаев подразумевается «обретение системой какоголибо ранее не характерного ей качества, которое укрепит ее состояние в случае изменения среды; совокупность преобразований, которые постепенно изменят характеристики системы» [19, с. 81–83].

Подходы к обеспечению устойчивого развития организации существенно отличаются. Выделяют несколько подходов к понятию устойчивого развития организаций, предлагаемых рядом исследователей в сфере развития предпринимательства. Обозначенные подходы представлены в таблице 1.2.

Таблица 1.2 — Теоретические подходы к понятию устойчивого развития организаций

Авторы	Сущность подхода	
ΓΟCT P 54598.1–2015.	Под «устойчивым развитием» понимается развитие,	
Менеджмент устойчивого	которое отвечает запросам настоящего времени и при этом	
развития. Часть 1. Руководство	не уменьшает своими действиями возможность поколений	
	потомков удовлетворять свои потребности [130, с. 16]	
Л. И. Абалкин, А. Л. Бобров,	Устойчивость организации – это надежность и	
Д. В. Гордиенко, А. Я. Лившиц,	стабильность системы, ее абсолютная целостность	
Т. М. Конопляник	прочность и безопасность [130, с. 18]	
А. Л. Гапоненко,	Устойчивость организации представляет собой	
Т. Г. Краснова,	сравнительную неизменность главных характеристик и	
В. Д. Калашников,	возможность сохранять постоянство в течение конкретного	
О. В. Коломийченко,	промежутка времени [130, с. 19]	
В. Е. Рохчин, А. Г. Шеломенцев		

Продолжение таблицы 1.2

Авторы	Сущность подхода
В. А. Камынин	Устойчивое развитие есть осуществление управлением предприятия каких-либо нацеленных изменений и создание условий, которые приведут к приобретению способности эффективно функционировать даже в условиях нестабильности внешней среды [130, с. 21]
Т. А. Салимова, Д. Д. Гудкова	Устойчивое развитие — это такое развитие, при котором у организации появляется возможность долгое время сохранять баланс экологических, социальных и экономических аспектов при условии того, что будут удовлетворены потребности всех заинтересованных лиц как в настоящем, так и в будущем [130, с. 23]
Л. В. Волкова	Устойчивость организации есть такое состояние работы предприятия, при котором единовременно идет выполнение текущих, срочных и долгосрочных задач работы организации за счет постоянного принятия мер по предупреждению, установлению и нейтрализации рыночных угроз для реализации плана [130, с. 24]
Л. И. Старикова	Динамично-устойчивое развитие есть возможность организации осуществлять продуктивную работу и развиваться даже при воздействии негативных факторов внутренней и внешней среды, при этом сохраняя эту способность в долговременной перспективе [130, с. 25]

Источник: составлено автором на основе [130, с. 16–25].

Некоторые научные работники понимают устойчивость организации как свойство последней сохранять в неизменном состоянии показатели деятельности на протяжении конкретного промежутка времени, даже если условия внешней среды мешают функционированию организации и делают его экономически неэффективным. Другие ученые определение понятия «устойчивость организации» каждый раз рассматривают через различные стороны деятельности — финансовую, производственную и др. Таким образом, понятие «устойчивое развитие организаций» не имеет четкой формулировки. Это может нередко порождать путаницу в семантическом определении.

На основе подходов к понятию устойчивого развития организаций, представленных в таблице 1.2, можно выделить два следующих основных подхода: первый из них заключается в акцентировании внимания на вопросах,

связанных с потребностями последующих поколений, в том числе экономических, социальных и экологических аспектов; второй — в постоянном развитии бизнеспроцессов и внедрении инноваций вне зависимости от рыночных условий.

Рассмотрим некоторые подходы к обеспечению устойчивого развития на зарубежном опыте. В системе устойчивого развития туризма Европейским союзом (ЕС) выделяется наличие трех аспектов — экономического, социального и экологического, которые выражаются в следующем [188, с. 31–45]:

- 1. Экономическое благосостояние и процветание: обеспечение долговременной жизне- и конкурентоспособности, процветания туристских предприятий и дестинаций, создание комфортной среды для трудоустройства, обеспечение достойной заработной платы и условий труда [188, с. 47].
- 2. Социальное равенство: повышение качества жизни всех слоев населения с помощью развития сферы туризма, обеспечение безопасности в путешествиях без какой-либо дискриминации [188, с. 50].
- 3. Охрана окружающей среды и культуры: предотвращение загрязнения окружающей среды, защита и расширение культурного и природного богатства в ходе их изучения и сохранения [188, с. 53].

Рассмотрим некоторые подходы к обеспечению устойчивого развития в индустрии гостеприимства в России.

По мнению С. С. Скобкина, планирование стратегического развития гостиничных услуг должно быть связано с устойчивым развитием индустрии большинство посетителей туризма, поскольку туристских дестинаций интересуется изучением памятников культурного наследия [118, с. 131–133]. Для реализации устойчивого развития туристской индустрии требуется разработать план действий, состоящий из следующих элементов: внедрение проектов, которые нацелены на взаимодействие между развитием гостиничного бизнеса и защитой окружающей среды; поддержка развития экологического туризма; повышение уровня информированности о важности сохранения окружающей среды потребителей и поставщиков услуг гостинично-туристской индустрии; использование Интернета для обмена опытом и решения проблем в

сфере индустрии туризма и гостеприимства на международном уровне [119, с. 82].

Можно сделать вывод, что комплексное развитие гостиничных предприятий является многогранным понятием, затрагивающим все сферы жизнедеятельности предприятий гостиничной индустрии.

Независимо OT размера и этапа жизненного цикла, гостиничные совершенствоваться, предприятия должны постоянно иметь возможность адаптироваться к меняющимся условиям рынка, чтобы стабильно получать финансовые результаты И высокие поддерживать ИΧ уровень конкурентоспособности. Кроме того, гостиничные предприятия должны обращать внимание и развивать все аспекты устойчивого развития, в том числе социальный, экологический и институциональный.

По мнению автора, комплексное развитие гостиничных предприятий в настоящее время зависит от трех основных направлений развития данного сектора, при согласованном использовании которых возможно обеспечить устойчивое развитие данного сектора.

По мнению автора, комплексное развитие гостиничных предприятий включает следующие направления:

- 1. Организацию деятельности гостиничных предприятий с учетом сохранения окружающей среды и максимизацию их корпоративной социальной ответственности (КСО).
- 2. Осуществление планирования в сфере гостиничных предприятий с целью реализации устойчивого развития данного сектора.
- 3. Изучение информационных коммуникационных технологий и их использование в сфере гостиничных предприятий.

Проанализируем более подробно направления комплексного развития гостиничных предприятий, предлагаемые автором (рисунок 1.6).

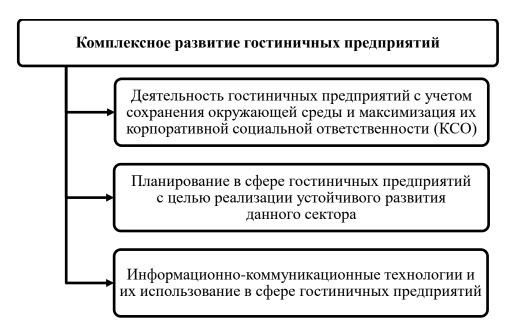


Рисунок 1.6 – Комплексное развитие гостиничных предприятий Источник: составлено автором.

- 1. Деятельность гостиничных предприятий с учетом сохранения окружающей среды и максимизация их корпоративной социальной ответственности:
- гостиничные предприятия должны осуществлять свою деятельность таким образом, чтобы использовать ресурсы оптимально, то есть ориентироваться на сохранение биологического разнообразия и поддержание важных экологических процессов, ведь именно ресурсы окружающей среды являются основной составляющей развития гостиничной индустрии;
- в процессе своей деятельности гостиничные предприятия должны принимать во внимание специфику местных сообществ, проживающих в регионе, где осуществляет свою работу гостиничное предприятие, их социальные и культурные особенности, а также помогать этим сообществам путем сохранения их культурного наследия, обычаев и традиций;
- гостиничные предприятия должны обеспечить бесперебойное функционирование постоянных экономических процессов, принимая во внимание

их важность для всех заинтересованных сторон, а также вклад в сокращение масштабов бедности.

- 2. Планирование в сфере гостиничных предприятий с целью реализации устойчивого развития данного сектора. Существует множество направлений планирования развития индустрии гостеприимства, ввиду разнообразия видов услуг данного сектора и его значимости для общества, в частности:
- экологическое направление фокусируется на экологических проблемах и подразумевает сведение к минимуму воздействия туризма и гостеприимства на окружающую среду в туристских зонах;
- экономическое направление рассматривает важность планирования развития индустрии гостеприимства в целях максимизации экономических выгод с точки зрения увеличения национального дохода или предоставления рабочих мест и сокращения безработицы для того, чтобы сектор гостеприимства стал эффективным средством экономического развития;
- потребительское направление ориентировано на конкретные желания и предпочтения гостей;
- социальное направление связано с максимизацией социальных выгод,
 которые общество получает от гостиничного бизнеса путем вовлечения
 сообществ в процесс развития гостеприимства и его планирования;
- устойчивое направление сочетает четыре предыдущих направления с целью достижения устойчивого развития данного сектора.

Планирование устойчивого развития гостиничных предприятий должно строиться на определенных принципах, которые лежат в основе разработки эффективной политики, помогающей достичь целей устойчивого развития гостиничного бизнеса. Наиболее важными из них являются:

– принцип стратегического планирования, который показывает, что достижение устойчивого развития требует создания политических и институциональных механизмов, тщательно разработанных для удовлетворения выявленных потребностей;

- принцип единства и согласованности в работе всех секторов туризма и гостеприимства, который подразумевает создание политики устойчивого развития и формирование соответствующих межведомственных комитетов, занимающихся проблемами устойчивого развития туризма и гостиничного бизнеса;
- принцип равенства поколений, указывающий на то, что природные ресурсы должны быть сохранены для будущих поколений в таком же объеме, в котором нынешнее поколение их получило, чтобы у будущих поколений были аналогичные возможности для удовлетворения своих потребностей, как и у нынешнего поколения;
- принцип справедливости, который заключается в справедливом распределении доходов при одновременном обеспечении основных человеческих потребностей всех слоев населения. Социальное неравенство может привести к негативным последствиям, злоупотреблению и разрушению природных ресурсов;
- принцип сохранения природных ресурсов, который требует рационального использования природных ресурсов для обеспечения устойчивого развития таким образом, чтобы обеспечить их сохранность.
- 3. Информационные коммуникационные технологии и их применение в секторе гостиничных предприятий. Информационные технологии – это методы сбора, обработки, предоставления, распространения, информации, а также способы реализации подобных методов и процессов [23, с. 14]. Информационная система есть комплекс информации, которая содержится в базах данных, а также технических средств и информационных технологий, обработку которые обеспечивают ee [32, 21]. свою очередь коммуникационные технологии – это комплекс разнообразных средств, приемов, методов и процедур, использующихся в процессе коммуникационного влияния субъекта коммуникации для достижения необходимых целей и задач [74, с. 262]. Качество услуг, которые предоставляют гостиничные предприятия, напрямую наличия обширной информации о доступности OT разнообразных транспортных средств, занятости номеров в заинтересовавшем

гостя отеле и т. д. [42, с. 30–35]. Отсюда следует, что использование информационно-коммуникационных технологий в деятельности гостиничных предприятий сделает для них возможным повышение уровня и качества обслуживания и значительно облегчит работу гостиничного персонала. Из всех используемых в гостиницах информационных систем наиболее востребованными являются автоматизированные управления гостиничными системы предприятиями. Особенностью указанных систем является TO, ЧТО представляют собой объединение разнообразных компьютерных программ для использования в гостиничной сфере с целью обеспечения непрерывной работы персонала, оперативного принятия управленческих решений любого уровня – от процесса бронирования мест до отчета о деятельности гостиничного предприятия за определенный период времени. В настоящее время в мире зарегистрированы четыре многофункциональные системы резервирования в сфере гостиничного бизнеса (Global Distribution Systems – GDS): Amadeus, Sabre, Galileo и Worldspan. По мнению ученых, механизм рыночных отношений предъявляет высокие требования к надежности, точности, своевременности, структурированности и информации, без осуществить эффективную полноте чего невозможно маркетинговую, финансовую, производственную, кредитную и инвестиционную деятельность [46, с. 36–42]. Существенное изменение роли информационных технологий в управлении гостиничными предприятиями должно быть связано с необходимостью их использования в управлении в целях обеспечения реализации всех аспектов устойчивого развития. Сегодня информационные технологии рассматриваются как основной стратегический ресурс развития активности И основной ресурс повышения конкурентоспособности для гостиничных предприятий.

Рассмотрим особенности функционирования рынка гостинично-туристских услуг в конкурентной среде, предлагаемые М. В. Кобяк [128, с. 30–31]. Как считает ученый, особенности функционирования рынка гостинично-туристских услуг в конкурентной среде можно исследовать в зависимости от направления развития, в том числе стратегического и традиционного [128, с. 32–34]. С точки

зрения автора, влияние устойчивого развития на сферу туризма и гостиничных предприятий позволит исследовать характеристику рынка гостинично-туристских услуг, функционирующего в конкурентной среде в условиях устойчивого развития. Указанная характеристика была определена автором и представлена в таблице 1.3.

Таблица 1.3 — Характеристика рынка гостинично-туристских услуг, функционирующего в конкурентной среде в условиях устойчивого развития

Традиционное развитие	Стратегическое развитие	Устойчивое развитие
1. Игроки в деятельности гостиничной и туристской индустрии		
	в зависимости от направле	ения развития
Средние и мелкие	Крупные туристские и	Туристские и гостиничные
туристские и	гостиничные	предприятия (средние, мелкие и
гостиничные	предприятия, в том	крупные), государственные органы
предприятия	числе	управления туризма и гостеприимства
	основанные на	(включая сферу услуг),
	государственно-частном	международные туристские
	партнерстве	организации, некоммерческие и
		образовательные организации
2. Достигаемые цели		
06	05	05
Обеспечение развития	Обеспечение развития	Обеспечение развития гостинично-
предприятия на	предприятия на	туристских предприятий, сферы услуг
краткосрочный	долгосрочный период	и национальной экономики в целом
период		
3. Фо	рмы договоров и их приори	тетные направления
Традиционные	Договоры долгосрочного	При заключении договоров
контракты	сотрудничества	приоритетными являются
		экологические стандарты
4. Ориентированный уровень контроля соблюдения планирования		
Планирование,	Планирование,	Планирование, ориентированное на
ориентированное на	ориентированное на	уровни предприятия, региона и
уровень самого	государственный и	национальный уровень (включая
предприятия	региональный уровни	сферу услуг)
5. Прогноз	вирование ситуации туристс	кого-гостиничного рынка
в зависимости от исследуемого аспекта		
Формирование	Формирование	Формирование экономической
экономической	экономической ситуации	ситуации гостиничного предприятия
ситуации гостиничного	гостиничного	с учетом экономического,
предприятия	предприятия с учетом	экологического институционального,
с учетом	социально-	социального и ИКТ-аспектов
экономического аспекта	экономического аспекта	

Продолжение таблицы 1.3

Традиционное развитие	Стратегическое развитие	Устойчивое развитие		
	6. Методы конкуренции			
Использование традиционных методов конкурентной борьбы в гостиничной и туристской индустрии, в том числе ценовой конкуренции, традиционного	Использование статистических методов конкурентной борьбы в гостиничной и туристской индустрии, в том числе электронного маркетинга, лоялти и др.	Использование эколого- экономических методов конкурентной борьбы, в том числе разработки стратегии устойчивого развития; внедрения системы категоризации гостиничных предприятий, соответствующих аспектам устойчивого развития и др.		
маркетинга и др. 7. Средства конкуренции				
Привлечение клиентов за счет традиционных средств, в том числе снижения цены и др.	Привлечение клиентов за счет внедрения ИКТ, повышения квалификации работников и др.	Привлечение клиентов за счет повышения квалификации работников, повышения лояльности к зеленым гостиницам, внедрения ИКТ, усиления КСО и др.		

Источник: составлено автором на основе [128, с. 35–38].

Таким образом, основная задача деятельности туристских и гостиничных предприятий состоит в изучении рынка и существующей на нем конкуренции, являющейся важнейшей характеристикой рынка и вместе с тем необходимым условием его развития.

С точки зрения автора, конкурентоспособность гостиничных предприятий — это возможность предоставлять гостиничные услуги в нестабильных условиях рыночной экономики, иметь определенные преимущества по отношению к конкурентам, связанным с предоставлением услуг в требуемых условиях устойчивого развития и в результате этого получать дополнительную прибыль, расходуемую как на собственное развитие, так и на повышение качества жизни населения в соответствии с требованиями устойчивого развития вне зависимости от изменения условий внутренней и внешней среды.

В данном параграфе на основе изучения теоретических подходов к понятию «устойчивое развитие организаций» и исследования методов обеспечения устойчивого развития туризма, автором было сформулировано понятие «конкурентоспособность гостиничных предприятий в условиях устойчивого

развития» и определена характеристика рынка гостинично-туристских услуг, функционирующего в конкурентной среде в условиях устойчивого развития.

Исследование, проведенное в первой главе диссертации, позволяет сделать следующие выводы:

- на основе изучения методического обеспечения и проведения исследования процессов формирования устойчивого развития туризма и их влияния на деятельность гостиничных предприятий было сформулировано авторское определение «устойчивое развитие гостиничных предприятий» и выявлены аспекты, задачи и цель внедрения устойчивого развития в гостиничный бизнес;
- по мнению автора, цель внедрения устойчивого развития гостиничных предприятий заключается в защите сектора гостеприимства, туризма и сферы услуг в целом, а также национальной экономики от рисков, которые могут возникнуть по причине условий неопределенности;
- на основе выделенных критериев устойчивого развития туризма для дестинаций, предложенных глобальным советом по устойчивому туризму (GSTC), автором была сформулирована классификация критериев оценки устойчивого развития гостиничных предприятий;
- повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий должно содействовать поддержанию всех аспектов устойчивого развития. Из этого следует важность наличия категоризации гостиничных предприятий в соответствии с аспектами устойчивого развития, что создаст механизм и способ регулирования конкуренции в секторе гостиничных предприятий с учетом требований устойчивого развития;
- реализация устойчивого развития туризма связана с реализацией устойчивого развития в сфере гостиничных предприятий;
- устойчивое развитие национальной экономики будет осуществлено благодаря реализации устойчивого развития сектора гостиничных предприятий, туризма (включая сферу услуг) и остальных секторов экономики;

- в результате определения и изучения факторов внешней и внутренней среды, влияющих на деятельность гостиничных предприятий, была сформирована и представлена многоуровневая интегрированная модель влияния факторов внешней и внутренней среды на индустрию туризма и гостеприимства, а также продемонстрировано применение этой модели на различных уровнях, начиная с уровня гостиничных предприятий и заканчивая уровнем национальной экономики;
- был сделан вывод, что под неопределенностью подразумеваются те обстоятельства, которые вынужденно принимаются в условиях дефицита информации о факторах внутренней и внешней среды и при которых руководителям гостиничных предприятий трудно предсказать возможные изменения (например, пандемию COVID-19);
- был сделан вывод о том, что основная задача деятельности туристских и гостиничных предприятий состоит в изучении рынка и существующей на нем конкуренции, являющейся важнейшей характеристикой рынка и вместе с тем необходимым условием его развития;
- на современном этапе информационные технологии рассматриваются как основной стратегический ресурс развития деловой активности и основной ресурс для повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий;
- в результате изучения особенностей функционирования рынка гостинично-туристских услуг в конкурентной среде в условиях устойчивого развития автором было сформулировано понятие «конкурентоспособность гостиничных предприятий в условиях устойчивого развития» и определена характеристика рынка гостинично-туристских услуг, функционирующего в конкурентной среде.

ГЛАВА 2 РАЗВИТИЕ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ В УСЛОВИЯХ НЕОПРЕДЕЛЕННОЙ ВНУТРЕННЕЙ СРЕДЫ

2.1 Анализ деятельности и перспективы развития гостиничных предприятий в условиях неопределенной внутренней среды

Следует отметить, что индустрия гостеприимства наиболее чувствительна к изменениям на политическом, региональном и экономическом уровнях. Сирийская Арабская Республика — государство, расположенное на Ближнем Востоке и граничащее с Турцией на севере, Ливаном и Палестиной — на югозападе, с Иорданией и Ираком — на юге и востоке соответственно.

В Сирии находится 14 провинций. Столицей Сирийской Арабской Республикой является город Дамаск. Сирийская Арабская Республика — это очень древнее и исторически значимое место, там сосредоточено множество памятников прошлого, которые ежегодно привлекают множество туристов. При этом большинство этих культурных памятников принадлежат к мировому культурному наследию ЮНЕСКО, и такое историческое, культурное и эстетическое богатство дало Сирии передовое место в сфере туризма [135, с. 17].

Учитывая все те военные и политические события, которые происходили (и происходят) в САР, очевидно, что во всех сферах экономики произошли глобальные изменения, которые крайне негативно повлияли и на сферу туризма и гостеприимства в Сирии. До марта 2011 года, то есть до момента возникновения нестабильных условий в стране, Дамаск был одним из самых выдающихся международных туристских направлений на Ближнем Востоке. Согласно отчету Министерства туризма САР, военный конфликт в Сирии привел к нарушениям функционирования индустрии гостеприимства и туризма: более 1 000 турагентств были вынуждены закрыться, прекратили свою деятельность около 300 отелей (это составляет 42 % индустрии гостеприимства САР). В 2012 году, всего за год с

начала военных действий в САР, количество иностранных туристов уменьшилось более чем на 75 % [102, с. 194].

До возникновения условий нестабильности (2010 год) экономические показатели сектора туризма и гостеприимства в САР были достаточно неплохие:

- вклад сектора туризма и гостеприимства составлял практически 11,3 % от ВВП Сирии в 2010 году; наибольшую заинтересованность у туристов вызывали такие города как Дамаск и Алеппо;
 - число иностранных туристов в САР в 2010 году составило около 8,5 млн;
- число инвестиционных туристских проектов в САР в 2010 году составляло 287, из них 57 проектов гостиничных предприятий;
- в 2010 году сектор туризма и гостеприимства создал более 110 тыс. прямых рабочих мест и более 200 тыс. косвенных рабочих мест, связанных с туризмом [101, с. 46–47].

Опираясь на вышеприведенные данные, можно резюмировать, что ранее сфера гостеприимства и туризма в САР была развита достаточно успешно. Для определения текущего состояния, тенденций и перспектив развития гостиничных предприятий в САР необходимо рассматривать сектор туризма и гостеприимства более широко.

На основе отчета Всемирной туристской организации ЮНВТО, опубликованного в конце 2017 года, Сирия заняла 106-е место в мире с точки зрения вклада сектора туризма и путешествий в ВВП в странах Ближнего Востока, что видно по данным из таблицы 2.1.

Таблица 2.1 – Вклад сектора туризма и путешествий в ВВП в странах Ближнего Востока в 2017 году

Место в рейтинге	Страна	Вклад в ВВП, млн долларов США
15	Турция	32,0
19	Саудовская Аравия	23,5

Продолжение таблицы 2.1

Место в рейтинге	Страна	Вклад в ВВП, млн долларов США
38	Египет	10,7
63	Ливан	3,3
70	Тунис	2,7
82	Иордания	2,0
106	Сирия	1,1

Источник: составлено автором на основе [190].

Рост ВВП относительно сектора туризма и путешествий в странах Ближнего Востока представлен на рисунке 2.1.

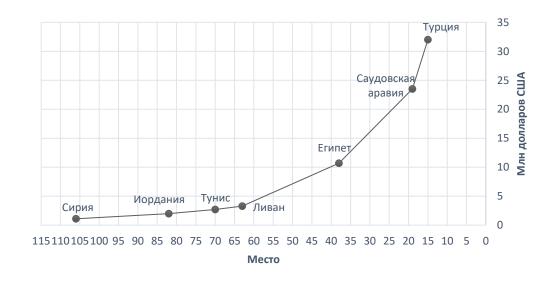


Рисунок 2.1 – Рост ВВП относительно сектора туризма и путешествий в странах Ближнего Востока в 2017 году

Источник: составлено автором на основе [190].

Сравнивая Сирию с соседними странами, отметим, что Турция заняла 15-е место, Египет — 38-е место, Ливан — 63-е место и Иордания — 82-е место. Очевидно, что причиной явного снижения вклада сектора туризма и

гостеприимства в Сирии в ВВП послужили действия военного конфликта на территории страны.

В таблице 2.2 проиллюстрирована динамика общего вклада туризма в ВВП страны за период с 2008 по 2018 год. Как можно видеть, данные варьируются.

Таблица 2.2 — Динамика общего вклада туризма в ВВП Сирии за период с 2008 по 2018 год

Год	От ВВП страны, %
2008	6,7
2009	7,9
2010	11,3
2011	6
2012	4,5
2013	4
2014	3,4
2015	3
2016	3,9
2017	4,7
2018	5,8

Источник: составлено автором на основе [100, с. 463].

условий Отметим, начала возникновения политической что И **CAP** экономической нестабильности В доходы индустрии туризма И гостеприимства существенно сократились.

Диаграмма общего вклада туризма в ВВП Сирии за период с 2008 по 2018 год представлена на рисунке 2.2.

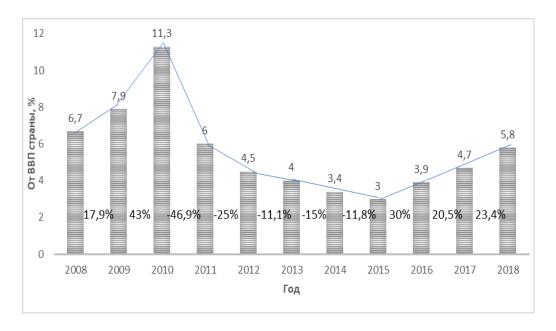


Рисунок 2.2 — Общий вклад туризма в ВВП Сирии за период с 2008 по 2018 год Источник: составлено автором на основе [100, с. 463].

Сравнительный анализ сведений, представленных на рисунке 2.2, показывает снижение вклада туризма в ВВП сразу после начала войны в 2011 году по сравнению с 2010 годом на 46,9 %. Следует отметить высокую и прямую чувствительность сектора туризма и гостеприимства к условиям неопределенности внутренней и внешней среды.

Рассмотрим динамику изменения количества иностранных туристов в САР с 2008 по 2020 год (млн человек), представленную в таблице 2.3.

Таблица 2.3 – Динамика изменения количества иностранных туристов в САР за период 2008 по 2020 годы

Год	Количество, млн человек
2008	3,0
2009	4,5
2010	8,5
2011	4,0

Продолжение таблицы 2.3

Год	Количество, млн человек
2012	2,5
2013	2,0
2014	1,6
2015	1,0
2016	1,7
2017	2,2
2018	2,6
2019	2,8
2020	0,5

Источник: составлено автором на основе [100, с. 464; 179].

Диаграмма количества иностранных туристов в САР за рассматриваемый период представлена на рисунке 2.3.

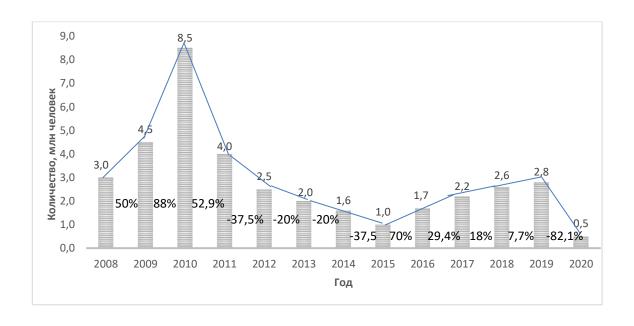


Рисунок 2.3 – Диаграмма количества иностранных туристов (млн человек) в САР с 2008 по 2020 год

Источник: составлено автором на основе [100, с. 464; 179].

Анализ данных диаграммы показывает, что количество иностранных туристов в САР в 2019 году по сравнению с 2010 годом снизилось на 5,7 млн человек. Доход сферы туризма и гостеприимства уменьшился на 94 % по состоянию на 2013 год. Более 289 туристских объектов были повреждены в результате военных действий [179]. Военный конфликт в Сирии повлек за собой серьезное нарушение функционирования индустрии гостеприимства: примерно 1 000 туристских офисов были вынуждены закрыться, также закрылись около 870 точек общественного питания (39 % от общего числа объектов общественного питания), около 300 отелей также были вынуждены прекратить свою деятельность (около 42 % индустрии гостеприимства САР) [136, с. 355–360].

Следует отметить, что в результате военных действий в Сирии были разрушены наиболее важные для сирийской истории архитектурные памятники, которые привлекали огромные потоки иностранных туристов [135, с. 40–42].

Анализ данных диаграммы количества иностранных туристов в САР показывает, что количество иностранных туристов в 2020 году по сравнению с 2019 годом снизилось на 2,3 млн человек. Кризис туризма, связанный с коронавирусом – одно из самых тяжелых испытаний для мировой туротрасли за десятилетия. Международный туризм в САР к началу апреля 2020 года фактически прекратился, в том числе из-за карантина и запретов многих стран на въезд туристов и авиасообщение.

Проведенный выше анализ современного состояния сектора туризма и гостеприимства в САР демонстрирует фактическое разрушение индустрии гостеприимства, туризма, а также многих памятников — объектов исторического наследия страны. Последствия военных действий были слишком серьезными, особенно сильно они повлияли на индустрию туризма и гостеприимства, в которой наблюдались колоссальные проблемы в первые пять лет вооруженного конфликта. В этот период перестало функционировать 1 294 туристских компании, 544 гостиничных предприятия на стадии реализации также были приостановлены. Пострадало более 262 тыс. рабочих мест гостиничного сектора. Ситуация усугубилась существенным уменьшением доли туристского и

гостиничного сектора, который до этого давал 12 % от ВВП страны и обеспечивал занятость более чем 15 % рабочей силы. Военные действия явились причиной закрытия большинства малых туристских предприятий сокращения сотрудников [135, с. 92–108]. Эти и другие отрицательные факторы, повлиявшие самым серьезным образом на некогда стабильную стремительно развивающуюся отрасль экономики, безусловно, окончатся, настанет период восстановлений и преобразований, к числу которых относится существующая в САР система классификации отелей.

Одной из важнейших проблем, связанных с конкурентоспособностью, является проблема классификации средств размещения. Сегодня не существует единой системы классификации отелей. Согласно Международной ассоциации гостиниц и ресторанов (МАГР), только в шестидесяти четырех странах принята официальная система классификации средств размещения, причем в одиннадцати из них она находится на этапе разработки, а в пятидесяти восьми странах нет единой категоризации гостиниц [73].

Наиболее известная классификация гостиничных предприятий — система звездности гостиниц. Она дает возможность потенциальным клиентам получить информацию о качестве оказываемых услуг, уровне комфорта в отеле и демонстрации лояльности его сотрудников к посетителям. Необходимо подчеркнуть, что уровень комфорта, которому соответствует конкретное число звезд, в разных странах оценивается по-разному, несмотря на то, что указанные параметры учитываются во всех системах звезд. Классификация гостиничных предприятий САР включает систему звезд, начинающуюся с класса В и заканчивающуюся максимальной категорией 5 звезд.

В таблице 2.4 представлена существующая система категорирования гостиничных предприятий САР.

Таблица 2.4 – Существующая система категорирования гостиничных предприятий CAP

Категории гостиничных предприятий САР	Минимальная требуемая оценка, баллы
5 звезд	240
4 звезды	210
3 звезды	185
2 звезды	155
1 звезда / класс А	125
1 звезда / класс В	110

Источник: составлено автором на основе [181].

Следует отметить, что минимальная требуемая оценка для получения категории считается по следующим признакам: площадь номеров, наличие удобств в номере, уровень обслуживания и квалификация персонала, состояние мебели и убранства номера, наличие ресторанов, состояние самого здания и прилегающей территории и др. Анализ функционирования существующей системы аккредитации гостиничных предприятий САР позволит определить, что эта оценочная система основана только на качестве гостиничных услуг, а оценка устойчивого развития, остальных аспектов TOM числе социальных, институциональных ИКТ, отсутствует. Ha экологических, И основе вышеизложенного можно сделать вывод о важности внедрения новой системы категорирования гостиничных предприятий в САР в соответствии с аспектами устойчивого развития.

Рассмотрим современное состояние гостиничных предприятий в САР. В таблице 2.5 представлены сведения о количестве отелей, гостиничных номеров и их расположении в Сирии по состоянию на 2010 год (до войны).

Таблица 2.5 — Количество отелей, гостиничных номеров и их расположение в Сирии по состоянию на 2010 год

Город	Всего отелей			05				
		Нет звезд	1*	2*	3*	4*	5*	Общее количество номеров по городу
Дамаск	60	15	12	9	8	10	6	1 600
Алеппо	49	12	10	8	7	8	4	1 400
Хомс	35	8	9	4	5	7	2	600
Хама	23	3	5	3	3	8	1	300
Латакия	43	7	7	7	10	8	4	800
Аль Хасака	31	9	3	5	7	6	1	200
Тартус	39	6	6	7	8	9	3	700
Эс-Сувайда	18	1	4	2	5	5	1	200
Общее число	298	64	56	45	61	53	22	5 800

Источник: составлено автором на основе [102, с. 197].

Как следует из таблицы 2.5, количество номеров в сирийских гостиницах в 2010 году (до начала войны) было 5 800. Как видно из следующей таблицы 2.6, много гостиничных и туристских комплексов прекратили свою деятельность с 2011 по конец 2019 года, после начала военных действий в Сирии, что повлияло на значительное сокращение общего номерного фонда.

В таблице 2.6 представлены сведения о количестве отелей и их расположении в Сирии по состоянию на 2019 год.

По данным таблицы 2.6, в 2019 году общее количество гостиничных номеров в Сирии составило 4 150. Это означает, что их количество в период с 2010 по 2019 год сократилось на 1 650 мест.

Таблица 2.6 – Количество отелей, гостиничных номеров и их расположение в Сирии по состоянию на 2019 год

Город	Всего отелей			05				
		Нет звезд	1*	2*	3*	4*	5*	Общее количество номеров по городу
Дамаск	46	8	10	8	6	8	6	1 100
Алеппо	36	5	9	7	5	6	4	900
Хомс	28	4	8	4	4	6	2	400
Хама	22	3	5	3	2	8	1	200
Латакия	38	5	5	7	10	7	4	700
Аль Хасака	27	9	3	4	5	5	1	100
Тартус	39	5	6	9	8	8	3	600
Эс-Сувайда	18	1	4	2	5	5	1	150
Общее число	254	40	50	44	50	53	22	4 150

Источник: составлено автором на основе [102, с. 198; 179].

Итак, представленные в таблице 2.6 данные демонстрируют общее количество отелей в городах Сирии в соответствии с их классификацией по состоянию на 2019 год.

В результате сравнения данных в таблицах 2.5 и 2.6 очевидно, что в Дамаске в связи с военными действиями было разрушено 14 гостиниц, в Алеппо – 13, в Хомсе – 7, а в Тартусе ни одной. В самом Тартусе и рядом с ним не велось военных действий, по этой причине на время возникновения условий неопределенности этот город стал основной дестинацией для внутреннего туризма.

Далее проведем сравнительный анализ количества гостей отелей Сирии в зависимости от страны прибытия в 2010 году (до войны) и в 2019 году (после

войны). Сведения о количестве гостей отелей в Сирии в 2010 году в зависимости от страны прибытия представлены в таблице 2.7.

Таблица 2.7 — Сведения о количестве гостей отелей в Сирии в 2010 году в зависимости от страны прибытия

	Общее по городу	Количество гостей отелей в зависимости от страны прибытия, человек								
Город		CAP	Российская Федерация	CIIIA	Азиатские страны	Африканские страны	Арабские страны (кроме САР)	Европейские и другие страны		
Дамаск	964 750	950 000	1 000	2 500	2 000	650	8 000	600		
Алеппо	250 826	238 998	900	2 350	1 500	500	6 000	578		
Хама	33 166	30 000	256	50	100	80	2 500	180		
Хомс	81 744	80 000	15	25	45	25	1 500	134		
Латакия	124 325	120 000	800	30	2 000	500	9 000	95		
Аль Хасака	200 000	195 000	1 000	0	0	0	4 000	0		
Тартус	93 247	86 800	970	250	58	80	4 800	0		
Эс-Сувайда	6 506	6 500	0	0	0	0	6	0		
Всего	1 762 664	1 707 298	4 941	5 205	5 703	1 835	35 806	1 876		

Источник: составлено автором на основе [102, с. 199].

Анализируя данные таблицы 2.7, можно увидеть, что и до войны доля сирийцев составляла большую часть от числа всех гостей (а это значит, что имел перевес внутренний туризм); таким образом, уже до этого периода можно было наблюдать недостатки в стратегии Министерства туризма САР.

Сведения о количестве гостей отелей в Сирии в 2019 г. в зависимости от страны прибытия представлены в таблице 2.8.

Таблица 2.8 — Сведения о количестве гостей отелей в Сирии в 2019 г. в зависимости от страны прибытия

	Общее по городу	Количество гостей отелей в зависимости от страны прибытия, человек								
Город		CAP	Российская Федерация	CIIIA	Азиатские страны	Африканские страны	Арабские страны (кроме САР)	Европейские и другие страны		
Дамаск	731 018	723 625	242	0	0	485	6 666	0		
Алеппо	245 125	238 998	1 500	0	0	0	4 002	625		
Хама	10 682	9 520	213	21	87	10	737	94		
Хомс	40 832	40 832	0	0	0	0	0	0		
Латакия	96 190	87 330	530	0	1 050	500	6 780	0		
Аль Хасака	174 550	169 700	800	50	0	0	4 000	0		
Тартус	61 171	58 942	410	0	44	0	1 645	130		
Эс-Сувайда	1 150	1 144	0	0	0	0	6	0		
Всего	1 360 718	1 330 091	3 695	71	1 181	995	23 836	849		

Источник: составлено автором на основе [102, с. 200; 179].

Сравнительный анализ сведений, представленных в таблице 2.7 и 2.8, показывает, как общее снижение количества гостей в отелях Сирии в 2019 году по сравнению с 2010 годом (до войны) на 401 946 человек (23 %), так и снижение количества гостей, ранжированное по национальному признаку. При этом наибольшее снижение показали американцы – на 98,64 %, наименьшее – русские, на 25 %. Количество азиатов в 2019 году по сравнению с 2010 годом сократилось на 79 %, африканцев на 46 %, арабов на 33,4 %, сирийцев – на 22 %, других национальностей – 55 %.

Анализ современного состояния сектора гостиничных предприятий в САР свидетельствует о том, что разрушение культурных и археологических объектов в

период военных действий нанесло серьезный урон сфере туризма страны. В период вооруженного конфликта и в последующем в период пандемии большинство старых отелей Дамаска были вынуждены прекратить свою работу ввиду отсутствия клиентов, снизились продажи в сфере туризма и гостеприимства посредством туристских агентств, а также через социальные сети, где услуги предлагались по крайне низким ценам.

На основании опубликованных данных стало известно о закрытии 20 из 120 отелей Дамаска из-за военного положения страны. Гостиничные предприятия разными способами старались бороться с этой проблемой, компенсировать отсутствие гостей привлечением местного населения, проводя различные общественные мероприятия на территории гостиничных предприятий. Некоторые изменяли направленность своей деятельности и перестраивались в кафе и кафетерии [179]. Другие гостиничные предприятия выбрали иную стратегию: они компенсировали отсутствие туристов посредством принятия и вынужденных переселенцев из мест военных действий. Для такой категории людей предоставлялись выгодные скидки на проживание. Кроме того, некоторые собственники гостиниц переоборудовали их в общежития для решения жилищной проблемы. Часть гостиниц осуществляли прием студентов университетов, которые были вынуждены покинуть образовательные учреждения, жилье в результате военного конфликта. Такие университеты зачастую арендовали конференц-залы гостиниц в целях проведения лекций и обучения студентов [135, с. 26–30].

Стоит отметить, что абсолютное большинство гостиничных предприятий существенно снижали стоимость услуг в период войны, увеличивая наполняемость, они стремились сократить потери от недостатка туристов.

Анализируя современное состояние развития гостиничных предприятий в Сирийской Арабской Республике, важно отметить следующее:

количество туристов, посетивших Сирию в 2019 году, возросло на 7,6 % в сравнении с 2018 годом;

- число прибывающих в Сирию из соседних стран (Ливан, Ирак)
 увеличилось на 38 %;
- число прибывающих в Сирию из европейских стран увеличилось на 35 %[175];
- согласно отчету Центрального бюро статистики, по состоянию на 2019 год в столице САР Дамаске функционируют всего 6 гостиничных предприятий категории 5 звезд, 8 категории 4 звезды и 6 категории 3 звезды [179].

Таким образом, проведенное исследование состояния развития гостиничных предприятий в CAP позволяет прийти к следующим выводам:

- 1. Сектор туризма и гостеприимства в Сирии очень сильно пострадал от терроризма и военных действий. Многочисленные туристские объекты и отели были уничтожены или разрушены. Например, Carlton Hotel Castle, Отель Shahba в Алеппо, отель Palmyra и отель White Rose в Дараа, отель Босра Шам и Фурат Аль Шам в Дейр-эз-Зур, Carlton Hotel Idleb и Safir Maloula Hotel и Sheraton Aleppo и др. Указанное привело к серьезному ущербу, прямо или косвенно нанесенному туристскому и гостиничному сектору.
- 2. Военные действия на территории Сирии нанесли сектору туризма в целом и туристским учреждениям в частности серьезный ущерб, как следствие, 45 % гостиничных, ресторанных и развлекательных объектов перестали обслуживаться и работать по разным причинам.
- 3. В результате военных действий на территории Сирии гостиничная инфраструктура и многие туристские объекты были серьезно повреждены.
- 4. Между тем главными сложностями в сфере туризма и гостеприимства являются необходимость крупного финансирования для реконструкции туристских объектов и гостиниц и отсутствие выгодной банковской кредитной политики.

Рассмотрим тенденции и перспективы развития гостиничных предприятий в Сирийской Арабской Республики, предлагаемые Министерством туризма САР.

После возникновения условий неопределенности в Сирии Министерством туризма САР был разработан план продвижения туризма, который позволил

туристским офисам более активно участвовать в инициативах, предпринимаемых Министерством в целях развития туризма в стране. План включает стремление воплотить принцип широкого совместного участия государственного и частного секторов в общей работе по восстановлению туризма в стране, обмена мнениями и знаниями в данной сфере, предоставляя возможность туристским компаниям разрабатывать рекламные проекты в соответствии с планом Министерства туризма САР. В 2019 году в сферу туризма и гостеприимства САР было инвестировано 138 туристских проектов, из которых 5 — по инвестиционной системе (ВОТ). Министерство туризма САР принимает во внимание тот факт, что нынешний кризис особенно негативно и существенно повлиял на туризм и гостеприимство в отношении стран Персидского залива и Западной Европы.

Следует отметить, что во время военного конфликта Министерство туризма акцентировало внимание на развитии электронного маркетинга: туристские продукты рекламировались и продавались с помощью использования сайтов и социальных сетей; также были добавлены новые статьи в уже существующий ранее Закон Сирийской Арабской Республики «О поощрении туристских инвестиций» № 10 от 14.02.2011, в которых были освещены новые правила выдачи кредитов малым и средним предпринимателям в сфере туризма [8].

Важно отметить, что результатом вышеупомянутых нововведений Министерства туризма в САР стало привлечение большого количества иностранных инвесторов в сферу туризма и гостеприимства страны, в том числе инвесторов из Российской Федерации [100, с. 466]. По данным Министерства туризма Сирии, со второй половины 2019 года наблюдалось активное инвестирование сферы туризма арабскими и международными инвестиционными компаниями (особенно российскими). В течение 2019 года было одобрено 11 туристских проектов, в которых россияне имели наибольшую долю [175].

На сегодня проблемы организационного, стратегического и социальноэкономического характера в сфере гостеприимства в САР состоят в следующем:

1. Отсутствие мотивационных мер для инвестиций в секторах туризма и гостеприимства именно из арабских организаций, таких как Организация

исламского сотрудничества или из дружественных стран (Россия, Китай и др.), а эффективного электронного также отсутствие маркетинга являются ограничениями, имеющими отношение к государственным и частным секторам в обеспечении развития индустрии гостеприимства и туризма. Маркетинг в туризме играет важную роль для эффективной продажи туристского и гостиничного продукта. Недостатки в сфере обеспечении развития индустрии туризма и гостеприимства также обусловлены недостаточной квалификацией кадров и низким уровнем знаний у работников, работающих в этой области. Между тем для привлечения туристов необходимо обеспечить высокий уровень и качество обслуживания, чтобы иметь возможность конкурировать на международном рынке.

- 2. Ограничения, связанные со статистической системой. Существующая статистическая система в Сирии характеризуется отсутствием широкого охвата и ограничивается некоторыми показателями по классификации туристов по национальности, их количеству, распределенному по месяцам года, что в свою очередь негативно влияет на доступность информации и данных о туристских достопримечательностях и о гостиничных предприятиях Сирии. Наличие статистических данных позволит сосредоточить усилия на создании отелей определенной категории и повышении эффективности соответствующих услуг, развитии новых услуг, а также на формировании новых и развитии существующих туристских ресурсов и объектов.
- 3. Проблемы, связанные с сектором гостиничных предприятий: низкий уровень качества предоставляемых гостиничных услуг, отсутствие законодательной базы с целью защиты природы и местного населения от деятельности гостиничных предприятий, отсутствие эффективной корпоративной социальной ответственности (КСО) в деятельности гостиничных предприятий, информационных отсутствие внедрения технологий развития целью гостиничных предприятий.
- 4. Другие проблемы и ограничения: проблема чистоты туристских мест, особенно археологических и религиозных; отсутствие туристской полиции в

большинстве туристских мест, необходимость которой обусловлена сохранением сложной криминогенной обстановки; недостаточное развитие современных банковских услуг (малое количество частных банков и банкоматов, отсутствие некоторых доступных современных способов оплаты, например PayPal, и др.).

В результате проведенного анализа деятельности туристского и гостиничного секторов в САР как до, так и после возникновения условий неопределенности автором были выявлены проблемы, препятствующие развитию гостиничных предприятий.

2.2 Комплексный подход к снижению последствий неопределенности для гостиничных предприятий

Секторы индустрии туризма и гостеприимства в Сирии выполняют свои специфические функции, направленные на удовлетворение потребностей туристов и гостей. В соответствии с их видом собственности эти сектора можно разделить на три следующие группы: государственный, частный, государственночастное партнерство (далее – ГЧП).

Туризм в САР – это сектор экономики страны, составляющий почти 11,5 % от ВВП страны [67, с. 108]. Он охватывает все перемещения населения за пределы их постоянного места жительства за исключением мигрантов. Сфера туризма и гостеприимства играет большую роль в экономике САР. Ввиду этого существует потребность в инвестировании как частного, так и государственного секторов сирийской экономики. Развитие инфраструктуры туризма с точки зрения качества и разнообразия туристских услуг является важным для достижения целей развития сектора гостеприимства и туризма в любой стране.

В предкризисный период увеличение доли туризма в ВВП Сирии показывает, что он стал важной индустрией. Поэтому сегодня для преодоления последствий кризиса необходимо активизировать потенциал туристского и

гостиничного секторов ввиду их значимости для экономики САР. Органами исполнительной власти осуществляется обеспечение правового регулирования рассматриваемой сферы, предоставление необходимых инвестиций для эффективного развития сферы туризма и гостиничных услуг и стимулирование их роста и последующего развития. Одной из проблем в рассматриваемой сфере является недостаточная развитость транспорта в туризме САР (внутреннего и международного).

Следует предприятий, отметить, что количество гостиничных принадлежащих государству, составляет лишь низкий процент от общего количества, большинство из них трех- и четырехзвездочные отели. Далее проанализируем состояние частного сектора и его эффективность в сфере туризма гостеприимства В Сирии. Сведения 0 гостиничных предприятиях, И собственниками которых являются частные лица, и их расположении в Сирии по состоянию на 2019 год представлены в таблице 2.9.

Таблица 2.9 — Сведения о количестве гостиничных предприятий, принадлежащих частному сектору, и их расположении в Сирии по состоянию на 2019 год

Город	Всего гостиничных предприятий	Категории			
		Нет звезд	1*	2*	3*
Дамаск	29	8	10	7	4
Алеппо	22	5	9	5	3
Хомс	17	4	8	2	3
Хама	12	3	5	2	2
Латакия	23	5	5	5	8
Аль Хасака	20	9	3	4	4
Тартус	21	5	6	5	5
Эс-Сувайда	9	1	4	2	2
Общее число	153	40	50	32	31

Источник: составлено автором на основе [179].

Анализ сведений, представленных в таблице 2.6 и 2.9, показывает, что общее число гостиничных предприятий в Сирии в 2019 году составляло 254, из них 153 принадлежало частным собственникам. Также из таблицы 2.9 следует, что в собственности частного сектора в САР отсутствуют четырех- и пятизвездочные отели.

Далее проанализируем состояние ГЧП и его эффективность в сфере туризма и гостеприимства в Сирии. В широком смысле государственно-частное партнерство представляет собой многообразие форм долгосрочной устойчивой финансово-инвестиционных, организационно-управленческих кооперации интеллектуальных ресурсов органов государственной власти, местного самоуправления и частного предпринимательства для совместного решения общественно значимых задач [122, с. 77]. Следует уделить внимание системе инвестирования государственно-частного партнерства сфере туризма, существующей и функционирующей в САР. Все инвестиционные контракты заключаются Министерством туризма в соответствии с инвестиционной системой BOT (Build Operate Transfer). Эта инвестиционная система функционирует следующим образом: при условии, что инвестор должен строить гостиничное предприятие, эксплуатировать его и управлять им, государство предоставляет ему все необходимое для реализации проекта [93, с. 148–149]. Проект является собственностью инвестора на определенный срок, оговоренный в договоре. Обычно сирийское Министерство туризма заключает договоры с инвесторами на 25 лет, после завершения концессионного периода право собственности на проект со всеми его компонентами передается государству.

Сведения о гостиничных предприятиях ГЧП и их расположении в Сирии по состоянию на 2019 год представлены в таблице 2.10. Анализ этих сведений показывает, что ГЧП в САР принадлежат 74 трех-, четырех- и пятизвездочных отеля. Следует отметить также отсутствие одно- и двухзвездочных отелей у ГЧП в САР. Наибольшая доля отелей категории «пять звезд» находится в собственности ГЧП, например, отель Шератон Дамаск, Дама Роза, туристский отель Латакия, Шахба Алеппо, Palmyra Hotel.

Таблица 2.10 — Сведения о количестве гостиничных предприятий, принадлежащих ГЧП, и их расположении в Сирии по состоянию на 2019 год

Всего Город гостиничных	Количество гостиниц определенной категории						
т ород	предприятий	3*	3*, %	4*	4*, %	5*	5*, %
Дамаск	13	2	15,4	5	38,5	6	46,1
Алеппо	10	1	10	5	50	4	40
Хомс	7	1	14,3	4	57,1	2	28,6
Хама	7	1	14,3	5	71,4	1	14,3
Латакия	12	2	16,7	6	50	4	33,3
Тартус	12	2	16,7	7	58,3	3	25
Аль Хасака	6	1	16,7	4	66,6	1	16,7
Эс-Сувайда	7	2	28,6	4	57,1	1	14,3
Общее число	74	12	16,2	40	54,1	22	29,7

В 1977 году была создана Сирийская арабская компания по гостеприимству и туризму. В таблице 2.11 представлены доли владения Сирийской арабской компанией по гостеприимству и туризму. Следует отметить, что важнейшим из туристских и гостиничных предприятий, принадлежащих данной компании, является отель Maaloula в Дамаске (5 звезд).

Таблица 2.11 — Сведения о доле владения Сирийской арабской компанией по гостеприимству и туризму

Наименование организации	% от общего капитала
Министерство туризма Сирии	37,5
Ливийский банк внешней торговли	20
Kuwait Real Estate Group	15

Продолжение таблицы 2.11

Наименование организации	% от общего капитала	
Арабская инвестиционная корпорация (Саудовская Аравия)	15	
Gefinor Group (базируется в Люксембурге)	12,5	

Что касается ГЧП в сфере туризма и гостеприимства на уровне САР, можно перечислить следующие основные компании: Сирийская арабская компания туристских услуг, Транспортно-туристская маркетинговая кампания, Сирийская компания для международных ярмарок и рынков, компания «Шамра» для гостиниц. Доля капитала компании «Шамра» для гостиниц представлена в таблице 2.12.

Таблица 2.12 – Сведения о доле капитала компании «Шамра» для гостиниц

Наименование организации	% от общего капитала
Министерство туризма Сирии	25
Частный сектор	75

Источник: составлено автором на основе [177].

На основании вышеизложенного анализа состояния государственного, частного и государственно-частного партнерства предлагаются следующие рекомендации для устранения существующих проблем и обеспечения более прогрессивного развития гостиничных предприятий в САР:

1. Привлечь инвестиции путем активизации партнерства и сотрудничества с международными организациями, такими как Организация исламского сотрудничества. Это поможет в создании потенциала индустрии туризма и гостеприимства в САР.

- 2. Для эффективного антикризисного управления необходимо, чтобы в нем были задействованы все субъекты, участвующие в приеме туристских групп: транспортные компании, гостиницы, рестораны.
- 3. Для развития туризма и гостеприимства в САР на международном уровне и увеличения доходов от данной индустрии следует инвестировать в развитие объектов отдыха и оценивать их потенциал.
- 4. Для развития международного туризма в САР следует разрешить вышеуказанные проблемы и улучшить качество обслуживания с помощью государственных программ. Очень выгодным направлением сегодня выступает стимулирование туристского потока из Китая и России, что в будущем благоприятно скажется на экономике страны. Разработка антикризисного управления в сфере туризма и гостеприимства является одной из задач управления как на уровне предприятия, и так на уровне государства, поэтому в рамках настоящего параграфа хотелось бы остановиться на особенностях управления кризисными явлениями в сфере гостеприимства в САР.

Некоторые из кризисных явлений влияют на туризм и гостеприимство в глобальном масштабе. Перечислим основные риски, влияющие на развитие гостеприимства в CAP:

- геополитические риски, обусловленные политическим климатом как
 внутри самой страны, так и в пределах сопряженных государств;
- макроэкономические риски, связанные с ухудшением инвестиционного климата в стране;
- финансовые риски, связанные с недостаточным уровнем бюджетного финансирования сектора гостеприимства, а также отсутствием частных инвестиций;
 - техногенные и экологические риски;
- общий международные риски, на которые влияет климат на (что особенно международных рынках туризма важно ДЛЯ регионов приграничного туризма).

Туристская и гостиничная экономики очень восприимчивы к кризисам различного рода, среди которых:

- первый вытекает из специфики сектора туризма и гостеприимства;
- второй является результатом воздействия макроэкономических кризисов [135, c. 23–28].

Рассмотрим первый тип кризиса в туристской и гостиничной деятельности. Данному типу кризиса применительно к САР присущи следующие черты:

- 1. Отсутствие четкой стратегии, определяющей место туристской и гостиничной деятельности среди других видов деятельности, ее роль, приоритеты и цели, необходимые для достижения баланса между спросом и предложением.
- 2. Несоблюдение согласованных туристских программ или наличие несоразмерных уровню предоставляемого обслуживания цен подрывает доверие в отношениях с туристами и негативно влияет на туристский имидж государства.
- 3. Замедление темпов развития туризма, являющееся результатом неспособности удовлетворить растущий спрос и вытекающие из этого требования.
- 4. Нехватка квалифицированных специалистов в рассматриваемой сфере. Работающие специалисты не понимают важность туристского и гостиничного сектора, его развития, функций и особенностей.
- 5. Недостаточная государственная охрана и защита туристских ресурсов, а также нарушение экологического баланса в САР.
- 6. Отсутствие единства мнений и предложений между органами государственной власти и частными лицами внутри туристского и гостиничного сектора.
 - 7. Высокие цены как на внутренние, так и на международные рейсы.

Отметим специфику кризисов, происходящих внутри туристского и гостиничного сектора Сирии, которая обусловлена следующими факторами: отсутствие четкой государственной политики и плана развития туристской и гостиничной деятельности; отсутствие маркетинговой стратегии на уровне государства; нестабильность политической ситуации и, как следствие,

небезопасность пребывания туристов; разрушение большого количества национальных памятников; низкий уровень туристского сервиса и неконкурентоспособные цены.

Учитывая вышесказанное, в качестве решения проблем развития сектора туризма и гостеприимства в САР автор предлагает осуществление следующих мероприятий для снижения негативных последствий условий неопределенности явлений:

- 1. Разработка и внедрение информационной стратегии. Следует создать отдел коммуникаций и прессы, где работники могли бы сотрудничать с местными и зарубежными СМИ. Администрация отдела должна иметь несколько телефонных линий, факсов, компьютеров и т. д. Информация, карты, фотографии и данные об учреждении должны размещаться на его веб-сайте. В Интернете необходимо поддерживать регулярные контакты со средствами массовой информации для поддержания хорошей репутации. Важно взаимодействовать с иностранными редакторами и СМИ, а также с местными СМИ в период кризиса и после него, оперативно отвечать на все вопросы и предоставлять необходимую информацию.
- 2. Разработка и внедрение плана продвижения, который должен быть основан на развитии и обновлении информационной базы партнеров в индустрии туризма и гостеприимства. Необходимо создать единую систему электронной почты и факсов, чтобы партнеры могли получить к ней доступ.
- 3. Развитие системы безопасности. Необходимо взаимодействовать с государственными ведомствами, отвечающими за безопасность и охрану страны, с целью обеспечения осведомленности туристских компаний и гостиниц обо всех принятых мерах безопасности, влияющих на индустрию гостеприимства.

Целесообразность создания туристской полиции в стране обусловлена следующей необходимостью: обеспечения безопасности туристов в контексте перспектив развития этой отрасли в САР и преодоления стереотипа об опасности Сирии для иностранцев; устранения высокой затратности мероприятий по привлечению дополнительных сил и средств правоохранительных органов,

задействованных в обеспечении общественного порядка и безопасности в период туристского сезона; поддержания имиджа полиции в целом, также формирования стойкой убежденности у лиц, приезжающих на отдых, в высоком уровне безопасности нахождения в общественных местах; усиления мер безопасности и оказания помощи иностранцам, массово прибывающим для участия международных спортивных, культурно-массовых иных мероприятиях; создания сервисов безопасности для туристов в крупных туристских центрах Сирии.

- 4. На основании вышеизложенного полагаем, что Сирии для урегулирования кризиса в индустрии туризма и гостеприимства необходимо на уровне государства создать Центральный кризисный департамент, в который входила бы соответствующая квалифицированная рабочая группа специалистов. С одной стороны, это позволит спрогнозировать возможность развития кризиса, а с другой принять соответствующие меры для его ослабления и скорейшего преодоления. По мнению автора, для эффективного антикризисного управления необходимо, чтобы в нем были задействованы все субъекты, участвующие в приеме туристских групп: транспортные компании, гостиницы, рестораны.
- 5. Также предлагается следующий комплексный подход к антикризисному управлению, представленный на рисунке 2.4.

Рассмотрим подробнее комплексный подход к антикризисному управлению, предлагаемый автором. В целях наращивания потенциала и обеспечения требований для борьбы с кризисом в индустрии туризма и гостеприимства Сирии целесообразно:

создать Центральный департамент антикризисного управления. Его помещение должно быть оснащено эффективными средствами связи, мониторами, отражающими протекание кризиса, компьютерами для быстрого и точного проведения расчетов и анализов и иными техническими инструментами. Также помещение департамента должно быть пригодно для размещения антикризисной команды;



Рисунок 2.4 — Комплексный подход к антикризисному управлению Источник: составлено автором.

- сформировать целевую антикризисную группу, которая представляла бы собой команду для выполнения конкретной задачи в целях ликвидации кризиса.
 В состав организационной структуры всех гостиничных предприятий отдел антикризисного управления должен входить на постоянной основе. Отбор членов команды должен основываться на их профессионализме и умении успешно преодолевать кризис и его последствия;
- сформировать законодательную базу, необходимую для борьбы со всеми типами кризисов в индустрии туризма и гостеприимства, распределения функций, которые будут выполняться различными органами государственной власти в случае возникновения кризисной ситуации, определения необходимого бюджета для борьбы с кризисом;
- использовать разнообразные методы и инструменты для борьбы с кризисом. При антикризисном управлении необходимо использовать множество различных инструментов для оценки рисков принимаемых решений и действий, применять меры предосторожности для обеспечения безопасности и недопущения усиления кризиса. Разнообразные методы также помогают снизить потери. Наиболее важными из этих инструментов являются статистика, индексы и

исследовательские операции, линейное программирование, имитация позиций и симуляции;

- прогнозировать сценарии, по которым будет проходить борьба с кризисом. Первоначальные и альтернативные сценарии становятся одной из основ, на которых осуществляется процесс борьбы с кризисами, так как построение сценария определяет объем работы, который необходимо выполнить, и распределение ролей, задач и обязанностей среди всех элементов, участвующих в борьбе с кризисом;
- рационально использовать время для борьбы с кризисом. Количество времени, имеющегося для борьбы с кризисом, существенно влияет на используемые средства и инструменты. Рациональное использование имеющегося времени помогает понять ситуацию в условиях кризиса, принять эффективное решение;
- использовать все ресурсы, доступные административному органу.
 Эффективное управление кризисом зависит от способности административного органа мобилизовать и предоставить соответствующее количество ресурсов, необходимых для преодоления кризиса и управления им, а также разработать и определить каналы и надежные процессы регулирования, которые управляют движением этих ресурсов. Для того чтобы справиться с кризисом, необходимо грамотно распределять ресурсы и контролировать их через интегрированную административную единицу. Следует подчеркнуть необходимость подготовить план антикризисного управления, в котором будут задействованы все субъекты сферы туризма и гостеприимства от государственных служб до компаний частного сектора. Присутствие каждого из указанных субъектов является залогом успешной реализации плана антикризисного управления.

Вышеуказанные предложения помогут увеличить туристский поток в страну, что в свою очередь увеличит загруженность номерного фонда и улучшит результаты финансово-хозяйственной деятельности сирийских гостиниц.

Стратегия по восстановлению сектора туризма и гостеприимства, предлагаемая Министерством туризма САР за период с 2015 по 2020 год, включает несколько этапов.

Первый этап — поиск конкретных механизмов развития и реконструкции туризма в зависимости от имеющихся ресурсов путем:

- расширения международного сотрудничества в целях укрепления туристских связей и закладывания инвестиций в сфере туризма;
- реконструкции поврежденных в результате условий нестабильности в стране туристских проектов, принадлежащих Министерству или частному сектору.

Второй этап – поощрение инвестиций в туризм и создание инвестиционного климата путем:

- предоставления средств для возобновления остановленных проектов и их стимулирования, а также подготовки необходимых законодательных актов для облегчения финансового бремени владельцев пострадавших от конфликта туристских учреждений;
- модернизации планирования туризма как способа его сбалансированного развития в соответствии с выбранными критериями для определения подходящего направления планирования для каждого региона.

Третий этап — принятие новых направлений во внутренней и внешней политике продвижения путем:

- стимулирования внутреннего туризма и активизации недорогого туризма;
- акцента на религиозном туризме с точки зрения национального богатства
 Сирии.

Четвертый этап – повышение эффективности институциональной структуры и развитие ее возможностей для удовлетворения потребностей сектора туризма путем:

повышения квалификации сотрудников, работающих на всех уровнях в
 Министерстве;

– повышения производительности труда работников туристского сектора для обеспечения развития индивидуальных и институциональных показателей за счет повышения уровня подготовки и квалификации [175].

В качестве теоретических рекомендаций автор предлагает дополнить решения Министерства туризма Сирии следующими положениями:

- гарантировать качественные гостиничные и туристские услуги по приемлемой стоимости. Собственники отелей и туристских объектов должны придерживаться стимулирующей ценовой политики в сравнении с конкурентами из соседних стран (Ливана и Турции);
- совершенствовать ценовую политику для гостиничных предприятий
 (в том числе для традиционных отелей в Старом Дамаске) с целью привлечения
 большего количества индивидуальных туристов и туристских групп;
- осуществлять продвижение гостиничных предприятий через электронные современные коммуникационные каналы, в том числе через социальные сети, приложения и др. На взгляд автора, это свяжет все гостиничные предприятия между собой, а также всех людей в любой точке мира;
- повысить качество религиозного и культурного туризма в отношении таких стран, как Россия и Иран, которые являются важными центрами потока религиозных туристов;
- использовать достижения современных технологий для продвижения новых видов туризма на основании партнерства с арабскими странами;
- восстанавливать туристскую привлекательность в САР с целью улучшения ее репутации на мировом туристском рынке.

На основании вышеприведенных фактов автор полагает, что Сирии для урегулирования последствий кризиса и условий нестабильности в индустрии туризма и гостеприимства необходимо на уровне государства создать Центральный кризисный департамент, в который будет входить соответствующая квалифицированная рабочая группа специалистов. В рамках теоретических

решений проблемы автором были предложены рекомендации для снижения негативных последствий кризиса в САР.

В данном параграфе, на основании проанализированного комплексного подхода к снижению последствий неопределенности для гостиничных предприятий в САР автором было выявлено что:

- гостиничные предприятия, принадлежащие государству, составляют низкий процент, большинство из них трех- и четырехзвездочные отели;
- частный сектор в САР не располагает гостиничными предприятиями высокой категории (четыре и пять звезд);
- ГЧП в САР принадлежат гостиничные предприятия следующей категории: трех-, четырех- и пятизвездочные отели.

В качестве теоретических решений проблем развития сектора туризма и гостеприимства в САР были предложены рекомендации для обеспечения развития гостиничных предприятий в САР. Также в данном параграфе были выявлены риски, влияющие на развитие гостеприимства в САР. Автором был предложен ряд мероприятий для снижения негативных последствий условий нестабильности и комплексный подход к антикризисному управлению в САР.

Учитывая важность роли государственно-частного партнерства в обеспечении развития гостиничных предприятий, следует отметить, что ключевые подходы к формированию механизма взаимодействия ГЧП на рынке гостиничных услуг будут более подробно рассмотрены в следующем параграфе диссертации.

2.3 Ключевые подходы к формированию механизма взаимодействия государственного и частного партнерства на рынке гостиничных услуг

После выявления спектра проблем развития гостиничных предприятий в Сирии и на основе вышеизложенного анализа состояния государственного, совместного и частного секторов в обеспечении развития гостиничных предприятий следует отметить важность разработки рекомендаций по развитию индустрии гостеприимства после прекращения условий неопределенности в САР.

Государственно-частное партнерство (далее – ГЧП) представляет собой институт, который дает возможность осуществлять обоюдное сотрудничество государства и бизнеса, учитывая интересы того и другого. Целью ГЧП является реализация проектов экономического и социального развития на федеральном и региональном уровнях. Проекты ГЧП служат гарантом повышения уровня жизни населения, т. к. дают возможность привлекать инвестиции для решения социально значимых задач [125]. К определяющим видам проектов ГЧП в индустрии гостеприимства туризма И онжом отнести комплексные, целевые обеспечивающие. Целевые виды проектов направлены на создание особых или отдельных туристско-рекреационных 30H (посадка различного типа виноградников, создание парка развлечений, контактного зоопарка и пр.). Обеспечивающие проекты направлены на развитие туристской инфраструктуры (развитие транспортной инфраструктуры, сувенирной продукции, объектов питания и пр.) [125]. Для устойчивости необходима единая, комплексная и целенаправленная система, где все виды ресурсов и консолидированная деятельность по развитию территориальной инфраструктуры объединены в многоотраслевой комплекс взаимосвязанных мероприятий, базирующихся на основе государственно-частного партнерства и направленных на улучшение качества жизни населения и повышение уровня безопасности [72].

Применение действенного инструментария государственно-частного партнерства может стать перспективным направлением развития индустрии туризма и гостеприимства как в стране, так и в отдельно взятом регионе.

Что касается видов форм государственно-частного партнерства, предложенных Министерством экономического развития Российской Федерации, то можно выделить следующие:

- договоры аренды с инвестиционными обязательствами в зависимости от льготных условий;
 - концессионные соглашения;
 - контракты жизненного цикла;
- соглашения в рамках Федерального закона от 18.07.2011 № 223-Ф3 (ред. от 12.03.2014);
- соглашения о ГЧП в соответствии с законами субъектов России об участии в государственно-частном партнерстве [70].

Хочется отметить, что 5 сентября 2019 года состоялось пленарное заседание Восточного экономического форума. Согласно отчету данного форума, региону Дальнего Востока надлежит сделаться мировым туристским центром. При этом одним из механизмов достижения указанной задачи должно стать активное развитие программ государственно-частного партнерства в области индустрии туризма. Кроме того, было подчеркнуто, что при строгом соблюдении критериев и правил экологического туризма необходимо разработать для инвесторов отдельную систему льгот [169].

По мнению автора, в качестве примера восстановления гостиничной индустрии после устранения условий неопределенности можно рассматривать опыт Чеченской Республики. Данный регион в период 1990–2009 годов был эпицентром военных действий, негативно повлиявших на экономику региона; с другой стороны, после окончания военных действий за 11 лет республике удалось не только восстановить инфраструктуру, но и получить очень высокие экономические результаты, в том числе в сфере гостинично-туристского бизнеса. Это позволило автору проанализировать преобразования и алгоритм реализации

стратегических альтернатив в секторе гостиничных предприятий в Республике Чечня по причине этнической, конфессиональной, территориальной, интеллектуальной общности и милитаристского воздействия, последствия которого схожи с текущей ситуацией в САР.

Чеченская Республика (далее – ЧР) – субъект Российской Федерации, занимающий особое геостратегическое положение в евразийском пространстве. Он был назван в честь деревни Чечня, располагающейся к юго-востоку от столицы Грозного на реке Аргун. Чеченская Республика располагается к северовостоку от Кавказа, ее площадь — 16 165 км². Население – 1,394 млн человек (2016 год). Чеченская Республика характеризуется рядом особенностей, которые проявляются в ее географии, природе, структуре населения, массовой культуре и туристских достопримечательностях [174]. В период с 1990 до 2009 год на территории Чеченской Республики велись боевые действия, впоследствии лишь огромными усилиями в регионе был установлен мир и по истечении менее десяти лет достигнут экономический прогресс в различных секторах экономики страны [172]. В Чечне сохранились старые традиционные постройки и произведения архитектуры, а также в последнее десятилетие были построены новые современные здания [174]. Сектор туризма и гостеприимства имеет большое значение для экономики ЧР, ведь он показывает все более высокие экономические результаты. Рассмотрим фактический объем туристских услуг в сфере туризма в ВРП ЧР с 2016 по 2018 год и запланированный объем на срок до 2020 года, представленные в таблице 2.13.

Таблица 2.13 — Доля сферы туризма в ВРП ЧР (по статье услуги гостиниц и предприятий общественного питания), млн р. с 2016 по 2020 год

Период	Общий объем ВВП (млн р.)	Статья услуги гостиниц и общественного питания (млн р.)	
2016 год факт.	169 380,3	6 077,7	
2017 год факт.	178 912,1	6 474,1	
2018 год факт.	197 361,1	7 121,5	

Продолжение таблицы 2.13

Период	Общий объем ВВП (млн р.)	Статья услуги гостиниц и общественного питания (млн р.)
2019 план.	-	7 833,65
2020 план.	-	8 617,02

Сравнительный анализ доли сферы услуг гостиниц и общественного питания в ВРП в Республике Чечня в 2016 году и в 2020 году (прогноз) свидетельствует об увеличении этой доли на 3 400 млн р.

Количество гостиниц организационно-правовой формы ИП (индивидуальный предприниматель) и их классификация по состоянию на 1 октября 2019 года в ЧР представлены в таблице 2.14.

Таблица 2.14 — Количество гостиниц организационно-правовой формы ИП и их классификация по состоянию на 1 октября 2019 года в ЧР

Наименование КСР	Организационно- правовая форма	Классификация / категория
1. Гостиница «Кавказ»	ИП	Нет
2. Гостиница «Ламан Аз»	ИП	Нет
3. Спортивно-туристский комплекс «Кезеной-Ам»	ИП	Нет
4. Гостиница «Даймохк»	ИП	Нет
5. Мини-отель «Спутник»	ИП	Нет
6. Гостиница «Беркат»	ИП	Да/3*
7. Отель «Memories»	ИП	Нет
8. Отель «Континент»	ИП	Нет
9. Отель «Аргун-Сити»	ИП	Нет
10. Гостиница «Городок»	ИП	Да/3*
11. Отель «Тийналла»	ИП	Нет
12. Мини-отель «Уют»	ИП	Нет
13. Гостиница «Шали-Сити»	ИП	Нет

Продолжение таблицы 2.14

Наименование КСР	Организационно- правовая форма	Классификация / категория
14. Отель «Голливуд 2»	ИП	Нет
15. Гостиница «Парма»	ИП	Нет
16. Гостиница «Шовда»	ИП	Нет
17. Гостиница «21 ВЕК»	ИП	Нет
18. Хостел «Техас»	ИП	Нет
19. Гостинично-ресторанный комплекс вблизи этнокультурного центра «Шира Бена-Юрт»	Отсутствует	Нет
20. Грязелечебница с проживанием Мелчхи	Отсутствует	Нет
21. Зона отдыха «Ахки-Т1ей»	Отсутствует	Нет

Количество гостиниц организационно-правовой формы ООО и их классификация по состоянию на 1 октября 2019 года в ЧР представлены в таблице 2.15.

Таблица 2.15 – Количество гостиниц организационно-правовой формы ООО и их классификация по состоянию на 1 октября 2019 года в ЧР

Наименование КСР	Организационно- правовая форма	Классификация / категория
1. Гостиница «Грозный» (Грозный-Сити)	000	Да/5*
2. Гостиница «Спорт»	000	Да/2*
3. Гостиница «Кавказ»	000	Да/3*
4. Гостиница «Четыре сезона»	000	Да/2*
5. Гостиница «Арена-Сити»	000	Да/3*
6. «Курорты Чечни». Курорт «Серноводск-Кавказский»	000	Да/3*
7. Отель «Central City hotel Grozny»	000	Нет
8. Отель «The Local»	000	Да/5*

Продолжение таблицы 2.15

Наименование КСР	Организационно- правовая форма	Классификация / категория
O Omers (Orests person)	000	11
9. Отель «Эдельвейс»	000	Нет
10. Отель «Dona»	000	Нет
11. Центр активного отдыха и туризма «Chechenski»	000	Нет
12. Мотель «Лидер»	000	Да/3*
13. Хостел «Турист»	000	Нет
14. Прудовое хозяйство «Харачо»	000	Нет
15. ООО «Грозный-Сити» Спортивно-туристский комплекс «Нихалойские водопады»	000	Нет
16. База отдыха «Харачо», база отдыха «Остров свободы»	000	Нет
17. Гостиница «Зама»	ГУП	Да/2*
18. Гостиница «Аэропорт»	AO	Нет
19. Гостиница «Раяна»	000	Нет

Исходя из данных, представленных в таблицах 2.14 и 2.15, можно сделать вывод о том, что в Чеченской Республике есть 40 гостиничных предприятий, из них 2 — пятизвездочных гостиницы, 6 — трехзвездочных гостиниц и 2 — гостиницы, имеющие две звезды. Это свидетельствует о том, что Министерство туризма ЧР ориентировано в основном на гостиницы средней категории (2 и 3 звезды), что свидетельствует о явной заинтересованности в увеличении потоков туристов.

Согласно статистическим данным, предоставленным Территориальным органом федеральной статистики по ЧР, основная часть въездного туристского потока в ЧР наблюдается из следующих стран (таблица 2.16).

Таблица 2.16 – Топ-10 стран по количеству туристов, посетивших ЧР в 2018 году

Место	Наименование страны
1	Египет
2	Бельгия
3	Австралия
4	Таджикистан
5	Китай
6	Турция
7	Узбекистан
8	Казахстан
9	Азербайджан
10	Бахрейн

Всего в 2018 году ЧР посетили туристы из 78 стран. Из таблицы 2.16 можно сделать вывод, что большинство стран, из которых туристы приезжают в Чечню, являются исламскими. Отсюда следует, что в качестве туристской дестинации Чеченская Республика особенно привлекательна для жителей вышеупомянутых стран. Также можно заметить, что первое и последнее место в топ-10 стран заняли арабские страны, что свидетельствует об успешном туристском продвижении ЧР на арабском и международном рынках. Далее в таблице 2.17 представлена статистическая информация о гостиничных предприятиях и величине туристских потоков в ЧР за первое полугодие 2019 года в сравнении с аналогичным периодом 2018 года.

Комментируя материалы, изложенные в таблице 2.17, нужно обратить особое внимание на следующие показатели. За указанный период возросло количество гостиниц, был расширен их номерной фонд, и, что наиболее важно, количество гостей, которые могут быть единовременно размещены в гостиничных предприятиях ЧР, увеличилось на 86,3 %. Это нашло отражение в увеличении общего количества туристов: оно выросло на 78,5 %. Вышеизложенное позволяет

заключить, что стратегия развития индустрии туризма и гостеприимства, принятая Министерством туризма в ЧР, была довольно успешной и полностью себя оправдала.

Таблица 2.17 — Статистическая информация о гостиничных предприятиях и величине туристских потоков в ЧР за первое полугодие 2019 года в сравнении с аналогичным периодом 2018 года

Объект сравнения	1-е полугодие		Динамика +/-, %
Число коллективных мест размещения, единиц	28	43	+53,6
Число номеров, единиц	1 484	1 886	+27
Число койко-мест, единиц	2 425	4 517	+86,3
Численность размещенных лиц – всего, человек	21 288	38 006	+78,5
В том числе: граждан России,	19 893	35 759	+79,8
Иностранных граждан	1 395	2 400	+72
Количество экскурсантов	51 116	61 339	+20
Число ночевок	48 130	122 517	+154,6
Итого: количество туристов и экскурсантов	72 404	99 345	+37,2

Источник: составлено автором на основе [176].

Количество выставок, где Министерство ЧР приняло участие с целью продвижения регионального турпродукта в России и за рубежом, проиллюстрировано в таблицах 2.18 и 2.19. Данные этих таблиц позволяют заключить, что проведение мероприятий и участие в выставках с целью развития внутреннего и въездного туризма находятся в центре внимания Министерства туризма ЧР, причем по сравнению с 2018 годом в 2019 году существенно увеличилось количество проведенных мероприятий (+66,7 %) и посещенных выставок (+150 %).

Таблица 2.18 — Количество проведенных Министерством ЧР по туризму мероприятий, направленных на развитие внутреннего и въездного туризма в Республике Чечне, а также на популяризацию и пропаганду туристских объектов, находящихся на территории республики по итогам 9 месяцев 2018 года и 9 месяцев 2019 года

По итогам 9 месяцев 2018 года	По итогам 9 месяцев 2019 года	Динамика +/–, %
12	20	+66,7

Источник: составлено автором на основе [176].

Таблица 2.19 — Количество выставок с участием Министерства ЧР с целью продвижения регионального турпродукта в России и за рубежом по итогам 9 месяцев 2018 года и 9 месяцев 2019 года

По итогам 9 месяцев 2018 года	По итогам 9 месяцев 2019 года	Динамика +/-, %	
4	10	+150	

Источник: составлено автором на основе [176].

Виды услуг в сфере туризма ЧР в 2018–2019 годах представлены в таблице 2.20.

Таблица 2.20 – Виды услуг в сфере туризма ЧР, ранжированные по популярности в 2018–2019 годах

Место	Наименование услуги	
1	Сапсерфинг	
2	Вейкбординг	
3	Маунтинбайкинг	
4	Организация джип-туров	
5	Рафтинг	
6	Милитари-туры	
7	Экотуры	

Источник: составлено автором на основе [176].

Существующие виды туризма ЧР в 2018–2019 годах, ранжированные по популярности, представлены в таблице 2.21.

Таблица 2.21 – Виды существующего туризма ЧР в 2018–2019 годах

Место	Наименование услуги	
1	Культурно-познавательный туризм	
2	Событийный туризм	
3	Деловой туризм	
4	Лечебно-оздоровительный туризм	
5	Спортивный туризм	
6	Гастрономический туризм	
7	Религиозный туризм	

Источник: составлено автором на основе [176].

Данные таблиц 2.20 и 2.21 позволяют резюмировать, что экотуры являются одним из самых популярных туристских направлений в 2018–2019 годах в ЧР. Хочется отметить, что проведение экотуров относится к одному из аспектов устойчивого развития в индустрии туризма и гостеприимства — экологическому. Стоит также упомянуть, что культурно-познавательный туризм в 2018–2019 годах явился самым популярным видом туризма в ЧР.

Рассматривая государственную программу Чеченской Республики по развитию культуры и туризма на 2014—2020 годы (с изменениями на 09.09.2019), представленную в Приложении Е, следует отметить, что значительная часть всех денег, потраченных на развитие рассматриваемой сферы в Республике Чечня, была выделена из федерального бюджета Российской Федерации. Данные о финансировании обеспечения реализации государственной программы развития культуры и туризма в Чеченской Республике на 2014—2020 годы представлены в таблице 2.22.

Таблица 2.22 — Финансирование обеспечения реализации государственной программы развития культуры и туризма в Чеченской Республике на 2014—2020 годы

Год	Общий объем финансирования программы, тыс. р.	Федеральный бюджет, тыс. р.	Республиканский бюджет, тыс. р.	Внебюджетные источники, тыс. р.
2014	2 579 365,2	216 493,9	1 424 871,3	938 000,0
2015	1 338 759,0	111 159,1	1 073 599,8	154 000,0
2016	1 058 515,1	113 684,6	944 830,5	0,0
2017	1 111 659,1	134 194,8	977 464,3	0,0
2018	1 358 632,3	251 165,8	1 107 466,5	0,0
2019	1 632 202,0	242 363,6	1 389 838,4	0,0
2020	1 358 450,8	301 209,8	1 057 241,0	0,0
ИТОГО	10 437 583,4	1 370 271,7	7 975 311,8	1 092 000,0

Данные таблицы 2.22 дают возможность заключить, что источниками финансирования развития в секторе туризма и гостеприимства являются федеральный бюджет, республиканский бюджет и внебюджетные средства (рисунок 2.5).

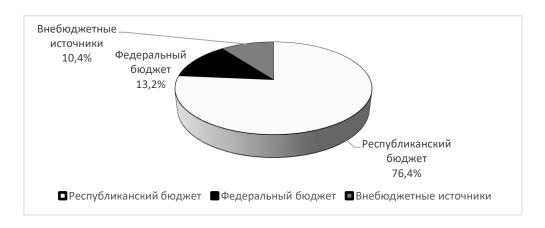


Рисунок 2.5 – Доли источников финансирования государственной программы Чеченской Республики по развитию культуры и туризма на 2014—2020 годы Источник: составлено автором на основе [6].

Сравнительный анализ сведений, представленных на рисунке 2.5, показывает, что республиканский бюджет составляет 76,4 % от общего финансирования государственной программы Чеченской Республики по развитию культуры и туризма на 2014—2020 годы.

Следует отметить, что доля федерального бюджета составляет 13,2 %. Это связано с тем, что в субъектах Российской Федерации, входящих в состав Северо-Кавказского федерального округа (к которым относится и Чеченская Республика), настоящее время развиваются следующие лечебноформы туризма: (экстремальный), оздоровительный, горнолыжный, спортивный деловой, экологический, культурно-познавательный, паломнический, сельский, (археологический, специализированный конный, спелеологический, этнографический), организуются охотничьи и рыболовные туры. Правительство Российской Федерации заинтересовано в развитии этих видов туризма, именно поэтому из федерального бюджета выделяется средства на финансирование сектора туризма и гостеприимства в ЧР. В то же время доля внебюджетных источников составляет лишь 10,4 %, что, с точки зрения автора, считается своего рода недостатком. По мнению автора, внебюджетное (частное) финансирование должно быть более интенсивным, ведь одним из самых важных аспектов, требуемых для восстановления сектора туризма и гостеприимства, является государственно-частное партнерство. Согласно отчету ТАСС, объем иностранных инвестиций в экономику Чечни с 2016 по 2017 год составил около 23 млрд рублей, причем только за указанный период ЧР заключила партнерство с семью иностранными компаниями из стран Ближнего Востока, которые готовы были инвестировать в развитие экономики ЧР. Конкретно в сферу туризма и гостеприимства инвестировали следующие инвестиционные компании: Етааг и Trojan General Contracting L.L.C из Объединенных Арабских Эмиратов. Общая стоимость семи проектов с участием зарубежных инвестиций – 22,944 млрд рублей [172].

На основании проведенного анализа преобразования и алгоритма реализации стратегических альтернатив, применяемых в ЧР, можно сделать вывод

о восстановлении индустрии туризма и гостеприимства в регионе на основе проектов ГЧП.

На основании экономических показателей в сфере туризма и гостеприимства, представленных выше, можно сказать, что рост и развитие в этой сфере, достигнутые в ЧР всего за 11 лет после окончания военных действий, являются важным опытом в развитии сектора туризма и гостеприимства после военных действий и окончания условия неопределенности.

Наиболее важные тенденции стратегии, используемой Министерством туризма ЧР для обеспечения развития туризма и гостеприимства за 11 лет после окончания условий неопределенности в стране:

- государственно-частное партнерство с целью восстановления сектора туризма и гостеприимства в ЧР;
 - развитие туристской инфраструктуры, в частности аэропортов и ЖД;
 - создание и инвестирование средней категории гостиниц (2 и 3 звезды);
- продвижение на международных туристских рынках, особенно исламских и арабских стран, таких как Египет, Бахрейн и Объединенные Арабские Эмираты, ведь основной поток туристов пришел в ЧР именно их этих стран, а также из этих стран были привлечены туристские инвестиции;
- проведение мероприятий и выставок на региональном, федеральном и международном уровнях с целью повышения туристского имиджа Республики Чечня на всех указанных уровнях;
- развитие новых типов туризма, соответствующих
 достопримечательностям ЧР и ее географическому положению, таких как
 сапсерфинг, маунтинбайкинг, джип-туры, экотуры и милитари-туры;
- обеспечение устойчивого развития туризма и гостеприимства в ЧР, в частности повышение внимания к экологическому аспекту через проведение экотуров и к социальному путем создания рабочих мест в индустрии туризма и гостеприимства.

Так, при проведении комплексной оценки туристского потенциала Чеченской Республики было выявлено, что регион пользуется популярностью у российских и зарубежных туристов благодаря своему территориальному расположению, а также уникальному комплексу природных и культурно-исторических достопримечательностей. В регионе есть все условия для превращения сферы туризма в один из существенных элементов социального, культурного и экономического развития республики, а также в немаловажный источник пополнения регионального бюджета. Популярность региона для посетителей связана с наличными ресурсами для развития различных видов туризма. Большие возможности для развития экологического туризма в республике дает выгодное сочетание географического положения, богатых природных ресурсов и уникального культурного наследия.

Исследования рекреационных зон, ландшафтов и природных территорий САР наглядно свидетельствуют о безграничных возможностях для развития всех видов туризма и отдыха, особенно экологического туризма. Однако при наличии высокого туристско-рекреационного потенциала, туристская отрасль развивается в регионе очень низкими темпами по многим причинам. Основными проблемами развития регионального туризма в САР является следующее: отсутствие понятной системы сертификации гостиничных объектов и прочих средств размещения, позволяющей оценить потенциальное качество предоставляемых услуг; крайне узкий спектр услуг индустрии развлечений; слаборазвитая материальнотехническая база туристской индустрии; фактическое отсутствие продвижения турпродукта страны на внутреннем и особенно международных рынках; не соответствующий международным требованиям и ожиданиям туристов уровень профессиональной подготовки персонала на объектах туризма и гостеприимства.

По мнению автора, для развития гостиничных предприятий в САР приоритетными могут стать региональные программы, включающие следующие функциональные блоки:

1. Формирование нормативно-правовой базы, в основу которой будут положены характерные особенности региона.

- 2. Поддержка рынка гостиничных услуг путем предоставления налоговых льгот и субсидий.
- 3. Подготовка долгосрочного и краткосрочного планов территорий для застройки под объекты туризма и гостеприимства.
 - 4. Обязательная сертификация и лицензирование гостиничных услуг.
- 5. Формирование имиджа рынка гостиничных услуг как экономически привлекательного.
- 6. Модернизация системы информационно-коммуникационного обеспечения гостиничного бизнеса.
 - 7. Развитие международного сотрудничества.
- 8. Создание беспрерывной системы профессиональной подготовки и повышения квалификации кадров для индустрии гостеприимства.
- 9. Популяризация и продвижение на внешние и внутренние рынки потенциала региона.
- 10. Улучшение качества обслуживания гостей с целью повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий.

Внедрение предлагаемых решений, послужит:

- популяризации региона и повышения туристского имиджа;
- активизации бизнес-процессов в индустрии гостеприимства;
- модерации идей и предложений в части привлечения инвестиционных проектов в регион;
- созданию высокоэффективной, адаптивной управленческой системы,
 появлению и применению новых моделей бизнес-технологий;
- формированию высокопрофессиональных сообществ в сфере гостиничного бизнеса.

предлагаются следующие практические Автором рекомендации ПО гостиничных предприятий САР обеспечению учетом развития c опыта гостиничной индустрии восстановления после устранения условий неопределенности на примере Республики Чечня, представленные на рисунке 2.6.

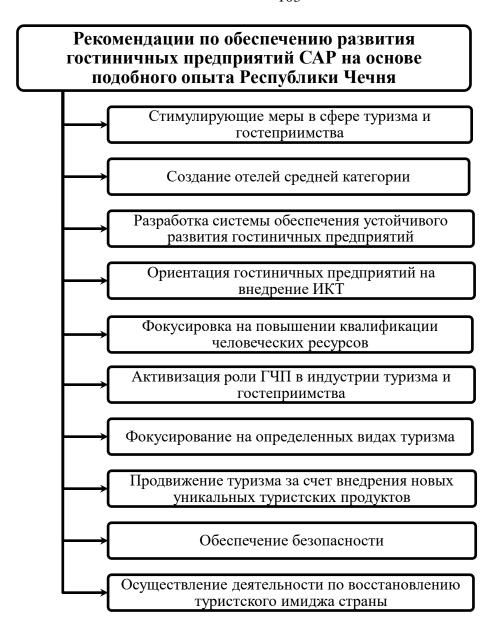


Рисунок 2.6 — Рекомендации по обеспечению развития гостиничных предприятий САР на основе подобного опыта Республики Чечня Источник: составлено автором.

1. Стимулирующие меры в сфере туризма и гостеприимства. Основное внимание должно быть направлено на приоритетное развитие секторов туризма и гостеприимства, на принятие законов и нормативных актов, регулирующих и стимулирующих развитие туризма и гостиничного бизнеса, а также на принятие финансово-экономических мер по развитию инфраструктуры размещения и индустрии гостеприимства, в том числе развитию туристского транспорта как на международном, так и на внутреннем уровнях.

- 2. Создание отелей средней категории. Полагаем, что в САР необходимо использовать опыт ЧР по внедрению отелей средней категории (2 и 3 звезды), также можно взять на заметку внедрение инновационных концепций по примеру иностранных гостиничных предприятий (например, создание туристских комплексов).
- 3. Разработка системы обеспечения устойчивого развития гостиничных предприятий в САР. Следует отметить, что в связи с географическим положением Сирии, количество солнечных дней составляет не менее 300 дней в году, поэтому целесообразно использовать альтернативные источники энергии в гостиничных предприятиях САР (особенно солнечную энергию). Кроме того, это будет являться поддержкой экологического аспекта для обеспечения устойчивого развития гостиничных предприятий. Также должна быть ориентация гостиничных предприятий на социальный аспект путем создания новых рабочих мест для местных жителей.
- 4. Ориентация гостиничных предприятий на внедрение ИКТ, их применение и создание на их основе новых креативных способов для обеспечения развития гостиничных предприятий.
- 5. Фокусирование на повышении квалификации человеческих ресурсов, связанных со сферой туризма и гостиничных предприятий. Внимание к обучению и развитию человеческих элементов найдет отражение в повышении качества услуг, предоставляемых на гостиничных предприятиях. Также должны быть внесены необходимые изменения в учебные программы колледжей и университетов страны таким образом, чтобы они включали получение знаний об устойчивом развитии в сфере туризма и гостеприимства в САР.
- 6. Активизация роли ГЧП в индустрии туризма и гостеприимства. Активизация арабских и международных партнерств для совместной работы в области инвестиций в секторе туризма и гостеприимства, например, с такими организациями как Организация исламского сотрудничества или ЮНЕСКО. Кроме того, внесение необходимых изменений в инвестиционные законы в сфере туризма и гостеприимства могло бы повысить инвестиционную

привлекательность САР и активизировать государственно-частное партнерство в инвестиций. Предлагается проведение арабских и международных мероприятий с целью возвращения САР на международную туристскую карту. Также автором предлагается организовать совместно ведущими c международными организациями (ЮНВТО, ЮНЕСКО) международную конференцию, посвященную борьбе против терроризма.

- 7. Фокусирование на определенных видах туризма, которые соответствуют существующим в Сирии достопримечательностям, а именно на культурном туризме, религиозном туризме, экотуризме, лечебно-оздоровительном туризме, гастрономическом туризме.
- 8. Стимулирование потребителей на рынке туризма и гостеприимства САР. Продвижение туризма за счет внедрения новых уникальных туристских продуктов, таких как тур, в рамках которого будет возможно посетить места, связанные с войной, например, Пальмиру. Эти туры должны быть организованы совместно с международными антивоенными организациями, такими как Управление Верховного комиссара ООН по правам человека и Институт Организации Объединенных Наций по исследованию проблем разоружения.
- 9. Обеспечение безопасности. Необходимо усовершенствовать систему безопасности, чтобы обеспечить ее эффективность, а также улучшить качество услуг по обеспечению безопасности туристов и гостей гостиничных предприятий. Хочется отметить важность наличия активной туристской полиции, о необходимости которой свидетельствует позитивный опыт зарубежных стран (в частности ЧР в Российский Федерации), изученный автором.
- 10. Осуществление рекламно-информационной деятельности по восстановлению имиджа страны в сфере туристской и гостиничной индустрии. Автором предлагается информировать журналистов о будущих планах, продолжительности их осуществления и предоставлять им большое количество информации, включая копии выступлений, карт, изображений и т. д. Также следует обратиться к правительствам стран, которые рекомендовали своим гражданам не ездить в туристскую зону во время кризиса, и предоставить им

сведения о преодолении кризиса для информирования граждан об открытии возможности посещать эту туристскую зону. Следует отметить необходимость приглашения зарубежных журналистов посетить туристские места, показать достигнутые результаты, акцентировав внимание, например, на результатах и достижениях через 100 дней после кризиса (или через 6 месяцев, год или два).

В данном параграфе на основании вышеизложенных проанализированных ключевых подходов к формированию механизма взаимодействия государственного и частного партнерства на рынке гостиничных услуг, автором были обозначены проблемы развития регионального туризма в САР и предложена программа регулярного развития туризма. В ходе исследования автор определил формы государственно-частного партнерства, предложенные Министерством экономического развития Российской Федерации, а также пришел к заключению о том, что для решения выявленных проблем в индустрии туризма и гостеприимства наиболее эффективным и действенным инструментом является механизм ГЧП.

Также в данном параграфе на основании проведенного анализа состояния развития сектора туризма и гостеприимства в ЧР был сделан вывод, что рост и развитие индустрии туризма и гостеприимства, достигнутые в ЧР всего за 11 лет после окончания военных действий, являются важным опытом в развитии сектора туризма и гостеприимства после окончания условия неопределенности. На основании анализа состояния и развития индустрии туризма и гостеприимства в Чеченской Республике в качестве теоретических решений были предложены рекомендации по восстановлению сектора туризма и гостеприимства в САР после прекращения условий неопределенности.

Итак, исследование, проведенное во второй главе, обусловило следующие результаты:

- выявлены состояние, тенденции и перспективы развития гостиничных предприятий в САР;
- проведен анализ состояния эффективности государственного, частного и
 ГЧП участия в обеспечении гостиничных предприятий в САР;

- в качестве решений проблем развития сектора туризма и гостеприимства в
 САР предложены мероприятия для снижения негативных последствий условий неопределенности;
- автором предложены рекомендации в дополнение к уже существующим решениям Министерства туризма в САР. В рамках решения проблемы также предложен комплексный подход к антикризисному управлению в сфере туризма и гостиничных предприятий в САР;
- обозначены проблемы развития регионального туризма в САР и предложена программа регулярного развития туризма;
- определены виды и формы государственно-частного партнерства, предложенные Министерством экономического развития Российской Федерации, а также сделан вывод о том, что для решения выявленных проблем в индустрии туризма и гостеприимства наиболее эффективным и действенным инструментом является механизм ГЧП, поскольку культурное наследие и природные ресурсы не могут рассматриваться в качестве достаточного условия для успешного развития туризма и, как следствие, индустрии гостеприимства;
- проанализированы преобразования в секторе гостиничных предприятий,
 используемые Министерством туризма ЧР для восстановления гостиничной
 индустрии после устранения условий неопределенности в ЧР;
- на основании полученных результатов анализа экономических показателей в сфере туризма и гостеприимства в Республике Чечня, можно сказать, что рост и развитие индустрии туризма и гостеприимства, которые были достигнуты в ЧР всего за 11 лет после окончания военных действий, являются важным опытом в развитии сектора туризма и гостеприимства после военных действий и окончания условия неопределенности;
- на основании опыта восстановления гостиничной индустрии после устранения условий неопределенности в Республике Чечня автором были предложены методические рекомендации по восстановлению гостиничных предприятий САР после прекращения условий неопределенности.

ГЛАВА 3 СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ НА ОСНОВЕ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ

3.1 Система обеспечения устойчивого развития и конкурентоспособности гостиничных предприятий

Сформулированные ранее аспекты, задачи и критерии устойчивого развития гостиничных предприятий позволяют разработать систему практического обеспечения их устойчивого развития и конкурентоспособности. Повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий должно содействовать поддержанию всех аспектов устойчивого развития, поэтому целью предлагаемой системы является эффективная реализация устойчивого развития гостиничных предприятий и, как итог, повышение их конкурентоспособности на уровне региона, страны, а также на международном уровне в целом. Предлагаемая система состоит из двух уровней:

- первый уровень включает совокупность всех элементов, формирующих предлагаемую систему и функционирующих в ней: поставщиков гостиничнотуристских услуг, государственных органов управления гостинично-туристской индустрии, международных туристских организаций, некоммерческих организаций и образовательных организаций;
- второй уровень включает приоритетные направления всех участников
 предлагаемой системы, в том числе пути их перехода к устойчивому развитию.

Система обеспечения устойчивого развития и конкурентоспособности гостиничных предприятий представлена на рисунке 3.1.

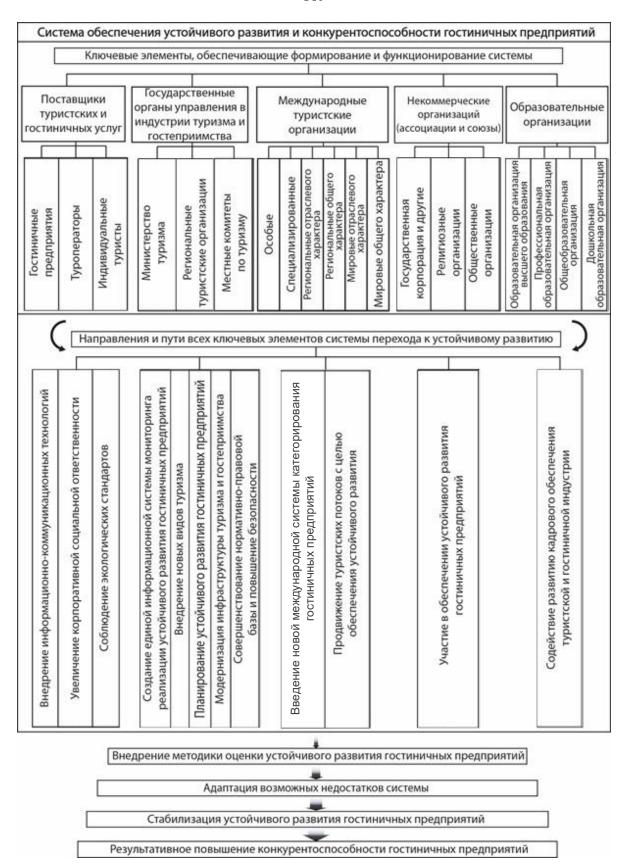


Рисунок 3.1 — Система обеспечения устойчивого развития и конкурентоспособности гостиничных предприятий

Источник: составлено автором.

Объединение усилий и координация действий указанных ключевых игроков содействуют углубленному уяснению проблем отрасли, внедрению более эффективных мер для их решения, в чем ключевую роль играют аспекты устойчивого развития. Это предполагает создание системы, обеспечивающей устойчивое развитие индустрии гостеприимства и туризма на основе разработки направления перехода к устойчивому развитию.

К структурным элементам данной системы относятся следующие направления и пути перехода к устойчивому развитию в соответствии с каждым ключевым элементом предлагаемой системы:

- I. Направления поставщиков туристских и гостиничных услуг и пути их перехода к устойчивому развитию.
- 1. Соблюдение экологических стандартов. По данным ЮНВТО, туризм является одной из основных причин загрязнения и производства углекислого газа в Европе [138, с. 413]. Принцип работы зеленых гостиниц основан на рационализации традиционного энергопотребления в отеле и переходе на (чистую) энергию [137, с. 276]. Соответствие гостиниц альтернативную предъявляемым требованиям подтверждается сертификацией и присвоением определенных знаков. Международная ассоциация по стандартизации (ISO) в 1991 году создала стандарт управления природопользованием ISO 14001 (EMS). Организация обязана принимать специальную политику по охране окружающей среды. Также существует авторитетная система «Лидерство в энергетическом и экологическом проектировании» (LEED) для получения сертификации экоотелей. Лишь экологически безопасные сооружения могут получить сертификат LEED. Такие организации, как Certification for Sustainable Tourism (CST), компания Green Key, Green Globe и другие, занимаются разработкой и внедрением систем экологического менеджмента [187].
- 2. Усиление корпоративной социальной ответственности (КСО) в деятельности гостиничных предприятий. КСО гостиничных предприятий, на взгляд автора, должна включать в себя следующие аспекты:

- развитие и улучшение социальных условий персонала (обучение и повышение квалификации, предоставление социальных пакетов, применение мотивационных схем оплаты труда, создание условий для работы и отдыха и т. д.);
- охрану здоровья и безопасность труда работников (медицинское обслуживание, профилактику профессиональных заболеваний и поддержание санитарно-гигиенических условий труда);
- развитие местного сообщества (финансовую поддержку социально незащищенных слоев населения, объектов культурно-исторического наследия, образовательных и спортивных объектов и т. д.).
- Внедрение информационных коммуникационных технологий. Взаимодействие элементов предлагаемой системы создает благоприятный климат для внедрения инноваций, которые были бы нацелены на повышение качества обслуживания в гостиничной индустрии и обеспечили реализацию всех элементов Важнейшими из них устойчивого развития. являются информационные коммуникационные технологии (например, цифровое обслуживание, глобальные бронирования, смарт-гостиницы, социальные системы медиа, лояльности) [90, с. 50-54], а также внедрение экологических технологий (экологического управления и системы энергоснабжения, материалов для строительства и обслуживания отелей и др.).
- II. Направления государственных органов управления в обеспечении устойчивого развития индустрии туризма и гостеприимства.
- Совершенствование нормативно-правовой базы. При переходе к устойчивому развитию требуется соответствие новым условиям, стандартам и нормам, энергоснабжения связанным проблемами И использования альтернативных и возобновляемых источников энергии, строительством новых гостиничных и туристских объектов с учетом соблюдения местных традиций [96, с. 114]. Также сюда относятся создание благоприятного инвестиционного климата, поддержка малого и среднего предпринимательства, содействие исследованиям, инновационной деятельности И научным обеспечение безопасности региона и права работников и потребителей.

- 2. Модернизация инфраструктуры туризма и гостеприимства. Эффективное развитие индустрии туризма и гостеприимства любой страны во многом определяется уровнем и масштабами развития сектора туризма и гостеприимства и их ресурсного потенциала [120, с. 57]. По мнению автора, основные направления концепции модернизации развития индустрии гостеприимства и туризма в любом регионе заключаются в следующем:
- проведение научно-исследовательских и проектно-изыскательских работ
 по вопросам развития рекреационно-туристских объектов и использования
 природно-исторического и культурного потенциала страны;
- совершенствование нормативно-правовой базы путем стимулирования государством как внутреннего, так и международного туризма;
- улучшение качества и условий обслуживания туристов как фактор конвертируемости туристских услуг.
- 3. Планирование устойчивого развития гостиничных предприятий. Этот процесс не менее важен, чем планирование экономической деятельности в стране, учитывая его важность в достижении устойчивого развития национальной экономики. По этой причине следует более подробно проанализировать планирование устойчивого развития гостиничных предприятий.

По мнению автора, планирование устойчивого развития гостиничных предприятий определяется как практический подход, представленный государственными органами управления в индустрии туризма и гостеприимства для достижения устойчивого развития через обеспечение координации между различными секторами, связанными с туризмом и гостеприимством, нахождение необходимого баланса на основе имеющихся ресурсов для достижения устойчивого развития. Важность планирования устойчивого развития гостиничных предприятий на основе государственных управления дает возможность заключить, что указанное планирование будет одной из задач устойчивого развития национальной экономики. Поэтому автор считает, что планирование устойчивого развития гостиничных предприятий будет выполняться через Комитет по планированию устойчивого развития на

национальном уровне. Думается, что состав предлагаемого Комитета по планированию устойчивого развития на национальном уровне будет состоять из представителей всех государственных органов управления в стране.

На основании вышеизложенного автором предлагается процесс планирования устойчивого развития гостиничных предприятий на основе государственных органов управления, представленный на рисунке 3.2.



Рисунок 3.2 — Процесс планирования устойчивого развития гостиничных предприятий на основе государственных органов управления Источник: составлено автором.

Следует отметить, что любой процесс планирования проходит через ряд этапов. В самом начале необходимо определить цель, затем подготовить план, потом определить политику и процедуры и в итоге осуществить реализацию и оценку результатов [92, с. 104].

По мнению автора, процесс планирования устойчивого развития гостиничных предприятий на основе государственных органов управления проходит ряд следующих этапов:

- отбор гостиничных предприятий, которые будут включены в национальный план устойчивого развития государственными органами управления. На взгляд автора, отбор мог бы осуществляться в соответствии со следующими региональными критериями или критериями уровня классификации гостиничных услуг;
- обсуждения заинтересованными лицами, предполагающие проведение консультаций и участия между представителями Министерства туризма и различными представителями государственных органов управления страны, которые связаны с сектором туризма и гостеприимства, в том числе Министерства культуры, Министерства природных ресурсов и экологии и Министерства финансов;
- анализ состояния гостиничных предприятий, отобранных для составления плана, с точки зрения всех аспектов устойчивого развития. Его проводит предлагаемый Комитет по планированию устойчивого развития на национальном уровне;
- формулирование целей и разработка стратегии устойчивого развития отобранных гостиничных предприятий. На этом этапе определяются источники финансирования разработанных стратегий устойчивого развития отобранных гостиничных предприятий. Хочется отметить, что необходимо также разработать альтернативные стратегии в соответствии с целями, принимая во внимание возможные изменения условий внутренней и внешней среды;
- осуществление реализации проектов и планов, разработанных в рамках составленной стратегии. В основе стратегии устойчивого развития лежит идея баланса между окружающей средой и ее ресурсами, экономикой и населением Земли. Целью стратегии устойчивого развития является разработка основных путей и способов приспособления жизни к глобальным изменениям. По мнению автора, стратегия устойчивого развития гостиничных предприятий направлена на то, чтобы удовлетворить не только туристов и посетителей гостиничных предприятий, но и население страны;

- контроль за выполнением планов, проектов и стратегии с целью определения степени их реализации;
- обратная связь и внесение необходимых исправлений и изменений с целью совершенствования плана и исправления в нем просчетов на основе анализа достигнутых результатов.

По мнению автора, планирование устойчивого развития гостиничных предприятий характеризуется тем, что обеспечивает баланс между экономическими, социальными и экологическими целями, поэтому можно сказать, что оно должно обладать следующими характеристиками (рисунок 3.3):

- гибкое планирование: предусмотрены любые экстренные модификации внутренней и внешней среды, возможность возникновения которых выявлена путем постоянного мониторинга и анализа обратной связи;
- комплексное планирование: план составлен для всех аспектов устойчивого развития гостиничных предприятий, будь то экономические, экологические, социальные, институциональные и инновационные технологии;
- интегрированное планирование: предполагает рассмотрение планирования устойчивого развития гостиничных предприятий как системы, имеющей определенную структуру и взаимосвязанной с планированием устойчивого развития как туризма, так и национальной экономики. Поэтому автор предлагает реализацию планирования устойчивого развития гостиничных предприятий через органы Комитета по планированию устойчивого развития на национальном уровне;
- экологическое планирование: предотвращает разрушение природных и исторических достопримечательностей и работает над их постоянной защитой, чтобы они сохранялись как можно дольше;
- реалистичное планирование: его цели не выходят за пределы имеющихся природных, финансовых и людских ресурсов.



Рисунок 3.3 – Характеристика планирования устойчивого развития гостиничных предприятий

Источник: составлено автором.

- 4. Внедрение новых видов туризма, соответствующих достопримечательностям региона или страны в целом. Это, в свою очередь, создаст механизм для обеспечения конкурентоспособности в индустрии туризма и гостеприимства как на уровне страны, так и на международном туристском рынке.
- 5. Создание единой информационной системы мониторинга устойчивого развития гостиничных предприятий. Это даст возможность государственным органам управления проводить мониторинг гостиничной индустрии, а самим предприятиям учитывать основные тенденции перспективы И развития. Предлагаемая обусловит объективное отслеживание система реального реализации устойчивого ситуационного состояния развития гостиничных и обеспечит более высокую эффективность предприятий управления оптимальные результаты. Следует отметить, что предлагаемая единая система

мониторинга устойчивого развития гостиничных предприятий будет более подробно описана в этой главе диссертации.

III. Направления международных туристских организаций в обеспечении устойчивого развития индустрии туризма и гостеприимства.

Классификация международных туристских организаций в зависимости от сферы и направленности их деятельности осуществляется по следующим основным группам:

- 1. Мировые общего характера. К ним относятся: Всемирная туристская организация (WTO) и другие [11, с. 40].
- 2. Мировые отраслевого характера. К ним относятся: Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA) и другие [45, с. 37–39].
- 3. Региональные общего характера. К ним относятся: Европейская туристская группа (ETAG) и другие [11, с. 41–43].
- 4. Региональные отраслевого характера. К ним относятся: Ассоциация европейских авиакомпаний (AEA) и другие [11, с. 46–47].
- 5. Специализированные. К ним относятся: Международная федерация туроператоров (IFTO) и другие [11, с. 48–50].
- 6. Особые. Международные структуры, которые созданы для выполнения специфических функций в сфере международного туризма и путешествий. К их числу относятся: Глобальный совет по устойчивому развитию туризма (GSTC) и другие.

По мнению автора, направления вышеупомянутых международных организаций в обеспечении устойчивого развития индустрии туризма и гостеприимства заключаются в следующем:

1. Продвижение туристских потоков с целью обеспечения устойчивого развития. Данное направление предполагает осуществление работы по продвижению туров в туристские дестинации за счет обеспечения устойчивого развития международных организаций, занятых в сфере туризма, и других международных организаций, косвенно связанных с ней, через продвижение

турпотока в туристские дестинации, соответствующие стандартам и аспектам устойчивого развития.

2. Введение новой международной системы категорирования гостиничных предприятий в соответствии с аспектами устойчивого развития. По мнению автора, предлагаемая система категорирования предполагает применение единой системы классификации которая быть принята гостиниц, может международными, региональными и местными органами и ассоциациями. Данная система категорирования, на взгляд автора, поможет гостиничным предприятиям самостоятельно оценить степень реализации ими аспектов устойчивого развития, оценить соответствие законодательным и нормативным требованиям, найти пути улучшения внутренних процессов управления и перейти к использованию экономичных технологий. Конкурентным преимуществом будет сертификатов и других документов, которые свидетельствуют о соответствии гостиницы национальным и международным стандартам. Предполагается, что наличие подобной системы создаст механизм повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий на уровне страны (САР) и на международном уровне. Следует отметить, что предлагаемая автором система категорирования будет основана на методике оценки устойчивого развития гостиничных предприятий.

IV. Направления некоммерческих организаций в обеспечении устойчивого развития индустрии туризма и гостеприимства.

В соответствии с законом Российской Федерации «О некоммерческих организациях», НКО функционируют в установленных формах: государственная корпорация, общественные организации, некоммерческие партнерства, автономные некоммерческие организации, религиозные организации, учреждения, объединения юридических лиц (ассоциации и союзы), социальные и благотворительные фонды [1]. По мнению автора, некоммерческие организации, как государственные, так и частные, стали важным механизмом активизации участия населения в устойчивом развитии не только в секторе гостеприимства, но и во всех секторах экономики. Автор считает, что сотрудничество между национальными институтами И организациями гражданского общества

предоставляет возможность для формирования культуры прав человека в каждой стране.

V. Направления образовательных организаций в обеспечении устойчивого развития индустрии туризма и гостеприимства.

В соответствии с законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации», устанавливаются следующие типы образовательных организаций, реализующих основные образовательные программы: дошкольная образовательная организация, образовательная организация, общеобразовательная организация, профессиональная образовательная организация и образовательная организация высшего образования [3]. Принимая во внимание важность образовательных организаций в обеспечении устойчивого развития индустрии туризма и гостеприимства, а также тот факт, что они могут принадлежать государству или частному сектору, автор полагает, что их нужно отнести к обеспечения ключевым игрокам В системе устойчивого развития И конкурентоспособности гостиничных предприятий.

Одним из важнейших факторов успешного развития гостиничного предприятия является его персонал. По мнению автора, координация и взаимодействие элементов, функционирующих в предлагаемой системе, позволит эффективно реагировать на требования гостинично-туристского рынка к квалификации специалистов различных категорий и продуктивно формировать программы кадрового обеспечения, в том числе образовательные программы в вузах, а также курсы и аккредитацию работников. Это повысит уровень культуры обслуживания и эффективность деятельности гостиниц, а также будет учитывать потребности сотрудников и усиливать их мотивацию в соответствии с аспектами устойчивого развития.

После выявления ключевых элементов предлагаемой системы и их направлений в обеспечении устойчивого развития и конкурентоспособности гостиничных предприятий предложена методика оценки устойчивого развития, которая представляет алгебраическую систему расчета, оценивающую эффективность устойчивого развития гостиничных предприятий. Автор считает,

что внедрение методики оценки устойчивого развития гостиничных предприятий предоставит объективную оценку эффективности системы. Последнее приведет к достижению желаемого результата в стабилизации устойчивого развития гостиничных предприятий.

Важнейшей задачей деятельности гостиничных предприятий является исследование рынка и, прежде всего, существующей на нем конкуренции, которая является ключевой характеристикой рынка и необходимым условием его развития. Положение на рынке продукта гостиничного бизнеса обусловлено его качественными, ценовыми и иными особенностями и преимуществами по сравнению с подобными продуктами конкурентов. В качестве показателей, как правило, выбираются те, что имеют наибольшую ценность для потребителей. Витоге ранжирования и оптимизации продуктовых рядов МОГУТ сформированы конкурентные преимущества гостиницы. Ее позиционирование тем эффективнее, чем весомее заданное конкурентное преимущество с точки зрения потребителя. Значительными конкурентными преимуществами гостиничного комплекса могут быть следующие: прекрасное или близкое к базы, такому состояние материально-технической территориальное расположение, историческая или архитектурная ценность здания, высокое качество сервиса, широкий спектр услуг, относительно низкие цены и т. п. Например, если гостиница находится в центре города или рядом хорошо развита инфраструктура, то она будет иметь преимущество по территориальному расположению перед однородными по классу гостиницами-конкурентами.

Конкуренция в условиях рыночной экономики проявляет себя в том, что подталкивает участников гражданского оборота совершенствовать производство, качество услуг и продукции, регулировать направленность своей деятельности, расширять виды продукции и оказываемые услуги, тем самым влияя на повышение уровня конкурентоспособности.

По мнению автора, главной задачей современной экономики является способствование увеличению конкурентоспособности организаций, улучшение и

совершенствование их деятельности для успешного выживания и приспособления к изменяющимся факторам внутренней и внешней среды.

На основании вышеизложенного предполагается, что преимущества повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий от перехода к устойчивому развитию после применения предлагаемой системы, в том числе после стабилизации устойчивого развития гостиничных предприятий, можно выделить за счет:

- более рационального использования ресурсов и экономии денежных средств;
- максимизации выгод социальной и экономической деятельности
 гостиничных предприятий для местного сообщества;
- уменьшения негативного воздействия деятельности гостиничных предприятий на окружающую среду;
- использования информационных технологий в обеспечении устойчивого развития гостиничных предприятий по созданию единой информационной системы мониторинга всех показателей аспектов устойчивого развития;
- увеличения продаж гостиничных и туристских услуг за счет привлечения экологически сознательных туристов и повышения лояльности к зеленым гостиницам;
- удовлетворения корпоративных клиентов, которые все чаще запрашивают информацию о социальных и экологических инициативах своих поставщиков;
- внедрения предлагаемой системы категорирования гостиничных предприятий в соответствии с аспектами устойчивого развития, позволяющей выявить реальные проблемы всех участников данной системы и учесть их интересы в разработке конкретных путей достижения целей устойчивого Следует внедрение предлагаемой развития. отметить, что системы категорирования создаст механизм и способ регулирования и повышения конкуренции в секторе гостиничных предприятий с учетом требований обеспечения устойчивого развития.

Окончательным итогом, по которому можно будет судить об успешном функционировании предложенной системы обеспечения устойчивого развития и конкурентоспособности гостиничных предприятий, станет повышение их конкурентоспособности как внутри конкретного региона или страны, так и на международном уровне.

Таким образом, преимущества предлагаемой системы заключаются в следующем:

- завершенность: она начинает свое функционирование с одного гостиничного предприятия и заканчивает повышением конкурентоспособности гостиничных предприятий всего региона, причем вся она основывается на направлениях реализации устойчивого развития гостиничных предприятий;
- всеобъемлемость: она охватывает все аспекты устойчивого развития,
 включает в себя все разноуровневые элементы, обеспечивающие формирование и функционирование устойчивого развития, а также повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий и индустрии туризма региона или страны в целом;
- универсальность: система обеспечивает устойчивое развитие и повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий в любых условиях внутренней среды отдельного региона или страны в целом, а также подходит для устойчивого развития предприятий гостиничной индустрии разных категорий;
- ценность: предлагаемая автором система поможет в формировании имиджа, бренда и в создании репутации региона или страны. Это, в свою очередь, поспособствует укреплению позиции страны на международной арене. Важность данного преимущества особенно очевидна в условиях неопределенности внутренней среды региона или страны в целом.

В результате практического исследования, проведенного в настоящем параграфе, на основе сформулированных ранее определений цели, задач и аспектов устойчивого развития гостиничных предприятий автором была разработана система обеспечения устойчивого развития и конкурентоспособности

гостиничных предприятий. По мнению автора, целью предлагаемой системы устойчивого является эффективная реализация развития гостиничных предприятий и, как результат, повышение их конкурентоспособности на уровне региона, страны и на международном уровне. В качестве методических решений понятие, автором определены процесс и характеристика устойчивого развития гостиничных предприятий на основе государственных органов управления.

3.2 Разработка предложений по применению информационных технологий в обеспечении устойчивого развития гостиничных предприятий

Наиболее важным компонентом индустрии гостеприимства в настоящее время выступает информация. Информационное обеспечение деятельности гостиничных предприятий — это совокупность информационной базы данных гостиничного предприятия и специализированных информационных технологий, обрабатывающих информацию и обеспечивающих эффективную работу гостиницы на различных уровнях управления гостеприимства [124, с. 258–259].

Основные функции применения современных информационных технологий в обеспечении развития гостиничных предприятий заключаются в следующем:

- обеспечение всех видов, элементов и этапов обслуживания на гостиничных предприятиях (социальные медиа, глобальные системы бронирования, программы лояльности, цифровое обслуживание, смарт-отели);
- минимизация негативных последствий деятельности гостиничных предприятий по отношению к окружающей среде [41, с. 92–98].

Информационная система (далее – ИС) – система, предназначенная для хранения, поиска и обработки информации и соответствующих организационных ресурсов (человеческих, технических, финансовых и т. д.), которые обеспечивают и распространяют информацию [75, с. 53]. ИС предназначена для своевременного

обеспечения людей необходимой информацией в рамках определенной предметной области [108, с. 74]. Результатом работы информационных систем является информационная продукция — документы, информационные массивы, базы данных и информационные услуги [36, с. 28–29]. ИС гостиничного предприятия подразумевает общую совокупность его баз данных, специальные информационные технологии для обработки таких баз данных, технические средства.

ИС гостиничных предприятий состоит из элементов, представленных на рисунке 3.4.



Рисунок 3.4 – Элементы информационной системы гостиничных предприятий

Источник: составлено автором.

Очевидно, что функционирование современных гостиничных предприятий требует внедрения и применения на практике новых информационных систем с целью их использования в обеспечении устойчивого развития.

В рамках настоящего исследования разработана авторская классификация, представленная в таблице 3.1.

Таблица 3.1 — Классификация видов информационно-коммуникационных технологий, используемых с целью обеспечения устойчивого развития гостиничных предприятий

Виды использования ИКТ	Описание	Примеры
Внедрение технологий с целью максимизации экономических выгод для гостиничных предприятий	Основная задача данных технологий заключается в повышении качества услуг гостиничных предприятий (сюда входит в том числе технология виртуальной реальности и безопасного электронного бронирования)	- Системы безопасного электронного бронирования, обеспечивающие конфиденциальность информации; - системы анализа отзывов гостей; - Интернет вещей (IoT) - это концепция, которая означает подключение всех цифровых устройств к Интернету [116, с. 857]; - искусственный интеллект и др.
Внедрение зеленых технологий с целью минимизации негативных последствий для окружающей среды	Основная задача зеленых технологий заключается в повышении эффективности использования информационно-коммуникационных систем и внедрения современных технологий, направленных на снижение энергозатрат с целью сохранения природных ресурсов [158, с. 27–34]	- Зеленые строительные материалы, обеспечивающие теплоизоляцию и снижающие энергозатраты на отопление или на охлаждение; - технологии, полагающиеся на альтернативную энергию, снижающие энергопотребление воды, электричества и последствия выбросов парниковых газов; - экологически чистый и ресурсоэффективный зеленый транспорт и др.
Внедрение технологий с целью максимизации социальных выгод	Социальные технологии изучают процессы преднамеренного воздействия на социальные объекты, а также разрабатывают и обосновывают эффективные методы и приемы достижения этого воздействия [95, с. 218—219]	 Технологии, разрабатывающие научно обоснованные суждения о вероятных изменениях во внутренней и внешней среде; технологии, устанавливающие баланс между социальными и экономическими целями гостиничных предприятий и др.
Внедрение технических систем с целью повышения уровня здоровья и безопасности персонала и гостей	Основная задача этих систем — ограничить доступ, реагировать на все внештатные ситуации в охраняемой зоне и оперативно передавать информацию о нарушениях в службу безопасности из всех секторов гостиничного предприятия [97, с. 278]. Также важна охрана здоровья в условиях пандемии коронавируса	а) Простые технические средства для защиты и ограничения доступа: двери, заборы, замки и т. д. б) системы технической безопасности: — системы пожарной сигнализации; — системы видеонаблюдения; — интегрированные системы безопасности и др.; в) система охраны здоровья в условиях пандемии COVID-19: — ультрафиолетовые бактерицидные облучатели; — бинокулярные термометры и др.

Источник: составлено автором.

Данные таблицы 3.1 позволяют заключить, что обеспечение устойчивого требования развития новые К современным выдвигает гостиничным предприятиям. Использование технологий приобретает повсеместный характер, новые возможности для они постоянно открывают повышения удовлетворенности клиентов и внутренней эффективности. Перед гостиничными предприятиями стоит задача совершенствования информационных технологий, чтобы оставаться на шаг впереди конкурентов и эффективно реализовывать устойчивое развитие. На основании вышеизложенного можно заключить, что гостиничным предприятиям целесообразно совершенствовать информационные технологии, представленными на рисунке 3.5, с целью повышения качества гостей, устойчивого обслуживания реализации развития И повышения конкурентоспособности.

Рассмотрим более подробно каждое предложение:

- 1. Совершенствование технологий в сфере онлайн-бронирования. Наиболее очевидным использованием технологий на гостиничных предприятиях является бронирование отелей. Усовершенствованная электронная аналитика позволит гостям выбирать гостиничные предприятия с удобствами, которые наилучшим образом соответствуют их предпочтениям и интересам [78, с. 62]. Поэтому отели, которые не используют интернет-технологии и не предоставляют соответствующие услуги для своих гостей, могут упустить значительную часть клиентов и не имеют конкурентных преимуществ.
- 2. Совершенствование технологий с целью повышения качества обслуживания гостиничных услуг. Новейшие технологические достижения в значительной степени способствуют тому, чтобы все процессы в гостинице были более простыми, удобными и быстрыми [84, с. 28]. Следует отметить важность совершенствования системы Интернета вещей (IoT) и ее применения в обеспечении высокого качества деятельности гостиничных предприятий. Также полезным стало бы внедрение компьютерных 3D- и 5D-туров.

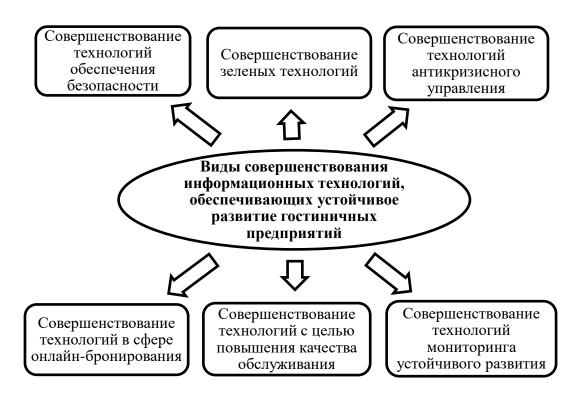


Рисунок 3.5 — Виды совершенствования информационных технологий, обеспечивающих устойчивое развитие гостиничных предприятий Источник: составлено автором.

- 3. Совершенствование технологий с целью повышения обеспечения безопасности как персонала, так и гостей гостиничных предприятий и повышения обеспечения защиты от всех угроз, которым могут подвергаться гостиничные предприятия, в частности природных, техногенных, экологических, террористических и др.
- 4. Совершенствование зеленых технологий, гарантирующих безопасность влияния гостиничных предприятий на окружающую среду и сохранение имеющихся ресурсов. Можно выделить следующие нуждающиеся в более эффективном развитии пути совершенствования технологий с целью сохранения окружающей среды в деятельности гостиничных предприятий:
- использование экологичных строительных технологий в гостиничных предприятиях; внедрение системы энергоменеджмента, учитывающей количество потребляемой энергии;

- внедрение зеленых транспортных средств в деятельности гостиничных предприятий;
- внедрение зеленого маркетинга, а также привлечение поставщиков экологически чистых товаров.
- 5. Совершенствование технологий антикризисного управления способствуют гостиничными предприятиями. Информационные технологии максимальной эффективности антикризисного Существуют управления. специализированные прикладные программы, предназначенные ДЛЯ автоматизации антикризисного управления: EXCO, COMBI-PC; программы анализа и прогнозирования финансовой деятельности организации, применяемые для управления кризисами – от прогнозирования кризиса до реализации антикризисных стратегий. Специализированные программы для антикризисного управления, как правило, основаны на следующих принципах:
 - специализированная диагностика оценки предпринимательского риска;
- специализированная диагностика возможного банкротства организации [149, с. 90–92].
- 6. Совершенствование технологий с целью мониторинга степени реализации устойчивого развития гостиничных предприятий.

На взгляд автора, мониторинг устойчивого развития гостиничных предприятий — это целенаправленный процесс контроля, позволяющий гостиничным предприятиям и государственным органам управления эффективно функционировать и устойчиво развиваться в течение длительного периода времени. Этот процесс включает сбор данных, отслеживающих динамику изменения состояния гостиничных предприятий и выявление их тенденций с целью реализации устойчивого развития.

По мнению автора, мониторинг устойчивого развития гостиничных предприятий должен базироваться на информационной системе, которая будет отслеживать степень функционирования всех аспектов устойчивого развития как на уровне гостиничных предприятий, так и на уровне региона и страны.

На основании всех вышеизложенных фактов, учитывая важность информационных и коммуникационных технологий, автор предлагает создание единой информационной системы мониторинга устойчивого развития гостиничных предприятий, представленной на рисунке 3.6.



Рисунок 3.6 — Единая информационная система мониторинга устойчивого развития гостиничных предприятий

Источник: составлено автором.

Функции предлагаемой единой информационной системы подразделяются на технические, функции контроля качества и функции устойчивого развития. Все обозначенные выше функции нацелены на:

- обеспечение технической поддержки мониторинговой системой баз данных гостиниц в соответствии с системой, использующейся как стандарт для показателя качества гостиничных предприятий;
- предоставление данных о гостиничных предприятиях на территории страны;

- защиту данных от вмешательства со стороны (хакерских атак, защиту от сбоев системы, обеспечение безопасной передачи без потери качества данных и т. д.);
- обновление данных о гостиницах и их показателей в случае изменения стандарта и адаптации нового стандарта к общей системе;
- проверку гостиничных предприятий на соответствие стандартам (вызов эксперта);
- обновление стандарта качества (внесение правок и изменений в систему категоризации и запрос на техническое изменение расчетов данных);
- внесение изменений в реестр баз данных информации о гостиницах (запрос на изменение значений показателей в базе данных на отдельные гостиницы);
- анализ информации о гостиничном бизнесе на территории (ведение статистики по улучшению показателей и анализу деятельности отдельных предприятий);
- использование информации для улучшения показателей бизнеса с помощью правовых (законодательных) и других инструментов влияния на туристский бизнес (внедрение улучшенных методов управления гостиничными и туристскими предприятиями в практику);
- постановку задач на улучшение оценочной системы (проведение исследований на адаптивность системы под конкретные запросы в экологических, экономических и социальных аспектах).

Зоной охвата предлагаемой единой информационной системы являются гостиничные предприятия и государственные органы управления, в том числе Министерство туризма. Стоит отметить также наличие возможности переноса зоны охвата предлагаемой информационной системы в дальнейшем на международный уровень. Предлагаемая ИС будет основана на базе данных, включающих все критерии (секции) устойчивого развития гостиничных предприятий, предлагаемых автором ранее:

- показатели экономической эффективности гостиничных предприятий;

- усиление корпоративной социальной ответственности гостиничных предприятий;
- планирование деятельности гостиничных предприятий с условием минимизации негативных последствий для окружающей среды;
- создание новых законодательных актов на местном и государственном уровне для обеспечения безопасности окружающей среды, общества и экономики;
- внедрение ИКТ для эффективного контроля и управления гостиничными предприятиями.

База данных предлагаемой информационной системы и ее зона охвата представлены на рисунке 3.7.

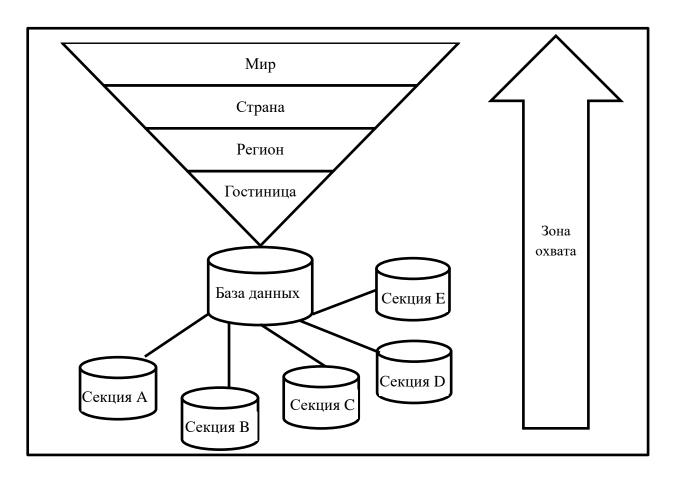


Рисунок 3.7 — База данных и зона охвата предлагаемой информационной системы мониторинга устойчивого развития гостиничных предприятий Источник: составлено автором.

По мнению автора, зона охвата предлагаемой единой информационной системы должна состоять из следующих уровней:

- первый уровень является показателем степени реализации устойчивого развития гостиничного предприятия на уровне самого предприятия;
- второй уровень является показателем степени реализации устойчивого развития гостиничных предприятий в регионе;
- третий уровень является показателем степени реализации устойчивого развития гостиничных предприятий в стране;
- четвертый уровень является показателем степени реализации устойчивого развития гостиничных предприятий на уровне международных организаций, занимающихся вопросами устойчивого развития индустрии туризма и гостеприимства.

Преимущества предлагаемой единой информационной системы и базы данных мониторинга устойчивого развития гостиничных предприятий заключаются в следующем:

- 1. Оптимизация управления. Использование предлагаемой информационной системы позволит гостиничным предприятиям оценивать свою работу и определять свои недостатки и сильные стороны в реализации аспектов устойчивого развития. Это обеспечит более высокую эффективность управления устойчивостью и оптимальные результаты в деятельности гостиничных предприятий.
- 2. Постоянное обновление. Использование предлагаемой информационной системы позволит регулярно узнавать обновленную информацию о степени реализации устойчивого развития гостиничных предприятий, что поможет достичь высокой скорости реагирования и исправления возможных недостатков.
- 3. Постоянный анализ. Предлагаемая единая информационная система позволит быстро действовать и решать проблемы, которые препятствуют реализации устойчивого развития гостиничных предприятий, а также сделает возможным прогнозирование проблем.

- 4. Акцентирование равенства Предлагаемая регионов. единая информационная подчеркнуть одинаковую система позволит важность планирования индустрии туризма и гостиничных предприятий во всех регионах страны. Так как все гостиничные предприятия должны развиваться соответствии с аспектами устойчивого развития, они будут финансироваться государственными органами управления в равной степени.
- 5. Глобальность. Предлагаемая единая информационная система позволит осуществлять совместные международные действия по постоянному совершенствованию показателей устойчивого развития гостиничных предприятий. Это создаст возможность для международного сотрудничества в области развития туризма и гостиничных предприятий, а также сотрудничества в решении проблем или кризисов, которым могут подвергаться эти секторы.

Итак, в рамках настоящего параграфа, на основании сформулированных ранее задач устойчивого развития гостиничных предприятий, а также на основании разработанной системы обеспечения устойчивого развития и конкурентоспособности автором была разработана классификация видов информационно-коммуникационных технологий, используемых в обеспечении устойчивого развития гостиничных предприятий.

В качестве практико-методических рекомендаций разработаны предложения по совершенствованию информационных технологий для обеспечения устойчивого развития гостиничных предприятий.

3.3 Методика оценки устойчивого развития гостиничных предприятий

На основании сформулированных ранее аспектов, задач и критериев устойчивого развития гостиничных предприятий, а также при разработке системы обеспечения устойчивого развития и конкурентоспособности следует рассмотреть и проанализировать системы управления индустрией туризма и гостеприимства в

САР для перехода к реализации устойчивого развития гостиничных предприятий в Сирийской Арабской Республике. Структура Министерства туризма САР представлена на рисунке 3.8.



Рисунок 3.8 — Структура Министерства туризма САР Источник: составлено автором на основе [175].

Рассмотрим подробнее рисунок 3.8. Министерство туризма САР состоит из следующих отделов:

- 1. Центральная администрация включает следующие дирекции: дирекцию бюро министра; дирекцию внутреннего контроля; дирекцию по правовым вопросам; дирекцию по материально-техническому обслуживанию; дирекцию продвижения и маркетинга туризма; дирекцию международного сотрудничества; дирекцию по инвестициям в туризм; дирекцию по планированию туризма.
- 2. Главное управление реализацией туристских проектов включает следующие дирекции: дирекцию туристских проектов; дирекцию туристских учреждений; дирекцию по техническим вопросам; дирекцию по административно-правовым вопросам; бухгалтерию.
- 3. Главное управление подготовки кадров включает: дирекцию по обучению и повышению квалификации; управление по делам образования; управление по правовым вопросам и кадрам; бухгалтерию [175].

Проанализировав приведенную выше структуру, следует отметить, что в составе Министерства туризма САР отсутствует важное, на взгляд автора, подразделение — департамент, обеспечивающий управление устойчивым развитием туризма и гостеприимства.

Важность системы управления индустрией туризма и гостеприимства в обеспечении устойчивого развития дает возможность автору предположить, что в составе центральной администрации Министерства туризма САР должен быть создан специализированный департамент управления устойчивым развитием в индустрии туризма и гостеприимства. Организационная структура предлагаемого департамента управления устойчивым развитием туризма и гостеприимства САР представлена на рисунке 3.9.



Рисунок 3.9 — Организационная структура предлагаемого департамента управления устойчивым развитием туризма и гостеприимства в САР Источник: составлено автором.

Предлагаемая автором структура департамента управления устойчивым развитием в индустрии туризма и гостеприимства в САР состоит из следующих отделов:

- 1. Отдел планирования устойчивого развития индустрии туризма и гостеприимства. Его задачи заключаются в следующем:
- финансирование обеспечения программы устойчивого развития из бюджетных и внебюджетных фондов за счет:
- а) мотивации государственного, частного и государственно-частного партнерства на инвестирование в рассматриваемом секторе;
- б) многостороннего финансирования через получение зеленых кредитов от государственных и частных банков, а также из арабских и международных организаций, занимающихся вопросами устойчивого развития;
 - в) финансирование из Глобального экологического фонда (ГЭФ);
- г) финансирование из Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН [167];
- разработка законодательства для обеспечения реализации программы устойчивого развития в рассматриваемом секторе;
- минимизация экологических рисков деятельности индустрии туризма и гостеприимства;
- усиление корпоративной социальной ответственности в рассматриваемом секторе;
- координация планирования туристской и гостиничной деятельности с другими видами экономической деятельности (в том числе с некоммерческими организациями) на комплексной основе для реализации программы устойчивого развития в рассматриваемом секторе;
- координация планирования туристской и гостиничной деятельности с международными организациями, занимающимися вопросами реализации программы устойчивого развития в рассматриваемом секторе;
- внедрение новых видов туризма с целью обеспечения программы устойчивого развития в рассматриваемом секторе;

- координация усилий по эффективному управлению кризисами и условиями неопределенности в рассматриваемом секторе, обмен опытом и знаниями между центрами управления кризисными ситуациями разных стран, в особенности стран, имеющих опыт восстановления рассматриваемой индустрии после условий неопределенности (в частности, российский опыт Республики Чечня).
- 2. Отдел категоризации гостиничных предприятий в соответствии с аспектами устойчивого развития. Автор считает, что для устойчивого развития гостиничных предприятий следует предложить новую систему категоризации гостиничных предприятий в соответствии с аспектами устойчивого развития. Процедура предлагаемой системы категоризации гостиничных предприятий представлена на рисунке 3.10.

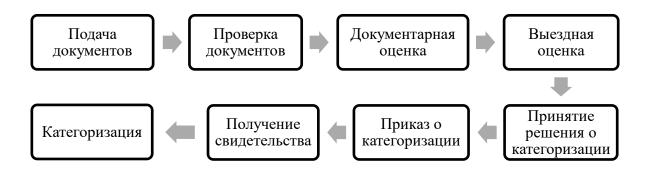


Рисунок 3.10 — Процедура предлагаемой новой системы категоризации гостиничных предприятий в соответствии с аспектами устойчивого развития Источник: разработано автором.

Процедура предлагаемой новой системы категоризации гостиничных предприятий состоит из следующих этапов:

 подача документов в Министерство туризма САР именно в отдел категоризации гостиничных предприятий департамента по управлению устойчивым развитием туризма и гостеприимства; в этих документах будут указаны, какие критерии устойчивого развития существуют в данных гостиничных предприятиях;

- проверка полученных документов сотрудниками созданного отдела категоризации с целью правильности предоставленной информации;
- документарная оценка представленных документов в соответствии с критериями устойчивого развития гостиничных предприятий, осуществляемая созданным отделом;
- выездная оценка результата устойчивого развития гостиничного предприятия сотрудниками отдела категоризации гостиничных предприятий;
- принятие решения о категоризации. Предполагается, что Министерство туризма САР будет категорировать гостиничные предприятия, основываясь на оценке устойчивого развития, и эта методика будет разработана в этом параграфе данной диссертации;
- приказ о категоризации. В нем будет указана полученная оценка устойчивого развития гостиничных предприятий, в том числе количество полученных баллов;
- получение свидетельства, в котором будет указана полученная классификация гостиничных предприятий;
- категоризация. По мнению автора, предлагаемая система категоризации предполагает применение единого обозначения категории. Следует отметить, что Министерству туризма САР нужно проводить процесс категоризации и оценки устойчивого развития всех гостиничных предприятий не реже одного раза в год.

Таким образом, преимущества предлагаемой новой системы категоризации гостиничных предприятий в соответствии с аспектами устойчивого развития заключаются:

- в повышении конкурентоспособности гостиничных предприятий с целью обеспечения устойчивого развития: предлагаемая система категорирования будет показывать степень реализации устойчивого развития гостиничных предприятий, что, в свою очередь, повысит мотивацию гостиничных предприятий в САР на получение более высокой оценки и создаст механизм повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий на уровне страны и на

международном уровне в случае, если предлагаемая система станет международной;

- глобальности: в перспективе предлагаемая система категорирования может стать международной в связи с ростом интереса к обеспечению устойчивого развития как в секторе туризма и гостеприимства, так и в различных отраслях экономики. Хочется отметить, что если все гостиничные предприятия в мире будут оцениваться по единой системе, это повысит эффективность обеспечения устойчивого развития на международном рынке индустрии туризма и гостеприимства;
- зашите ОТ условий неопределенности: предлагаемая система категоризации будет служить для всех сторон на всех уровнях деятельности в сфере туризма и гостеприимства гарантией того, что развитие гостиничных предприятий будет осуществляться в соответствии с аспектами устойчивого развития. Это, в свою очередь, обеспечит более эффективную защиту сектора гостиничных предприятий и сектора туризма в целом, а также защиту сферы которые возникнуть ПО причине услуг рисков, ΜΟΓΥΤ неопределенности, ведь реализация всех аспектов устойчивого развития особенно актуальна в условиях неопределенности;
- регулярности: автор полагает, что регулярное проведение периодической оценки устойчивого развития гостиничных предприятий в САР даст последним возможность улучшить свой рейтинг и достичь максимального результата.

Предлагаемая система категоризации будет реализована с помощью авторской методики оценки устойчивого развития гостиничных предприятий, которая представлена в этом параграфе диссертации.

3. Отдел информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Его задачи заключаются во внедрении ИКТ с целью обеспечения устойчивого развития гостиничных предприятий. На взгляд автора, этот отдел сможет управлять предлагаемой единой информационной системой мониторинга устойчивого развития гостиничных предприятий в САР.

Предлагаемый департамент управления устойчивым развитием в индустрии туризма и гостеприимства в САР будет способствовать совершенствованию системы управления в индустрии туризма и гостеприимства в САР. Департамент будет оценивать, категорировать и осуществлять мониторинг устойчивого развития гостиничных предприятий в САР. В связи с этим особо отметим, что устойчивое развитие гостиничных предприятий будет осуществляться только при условии устойчивого развития индустрии туризма в САР.

В связи со сложностью оценки устойчивого развития гостиничных предприятий по причине многочисленности его аспектов (экономических, социальных, экологических, институциональных и ИКТ) на сегодняшний день в мировой практике отсутствует методика оценки устойчивого развития гостиничных предприятий.

Для построения системы оценки устойчивого развития гостиничных предприятий применим математическую модель, на основе которой диссертантом предлагается методика указанной оценки [111, с. 135]. Для начала выделим основные критерии устойчивого развития гостиничных предприятий, которые предложены и представлены автором в Приложении Д.

Для построения математической модели с целью оценки устойчивого развития гостиничных предприятий нужно:

- определить весовые коэффициенты по каждому показателю;
- разработать уровни (шкалы) для оценки непрерывных и дискретных признаков;
- рассчитать вероятную оценку устойчивого развития по каждому аспекту (секция \rightarrow признак \rightarrow уровень).

В рассматриваемом случае модель будет состоять из следующих параметров:

- $I_{\text{пд}}$ - показатель реализации устойчивого развития гостиничных предприятий;

- X_{i} случай оценки i-го эксперта (респондента) по критериям устойчивого развития гостиничных предприятий, i = 1, 2, ,..., I, где I количество экспертов (респондентов);
- Y_{j} выбранные показатели (секции), j = 1, 2, ,..., J, где J количество показателей;
- Y_{jp} признаки показателей, $j=1,\,2,\,...,\,J,$ которые соответствуют номеру показателя, $p=1,\,2,\,...,\,P_j=P,\,$ где P_j количество имеющихся признаков у данного показателя;
- q номер конкретного уровня, q = 1, 2, ,..., Q, где Q количество уровней оценок;
 - $-R_{i}$ (по секции), r_{ip} (по признаку) весовые коэффициенты;
 - $-\Delta_{ip}$ длина интервала между уровнями;
 - $-q_{jp}$ количество уровней на признаке р в секции j;
- $-X_{\text{max}}$ случай получения максимального количества баллов (полное соответствие данным критериям);
- F преобразование оценки эксперта в системную оценку (значение в баллах).

Для нахождения показателя реализации устойчивого развития гостиничных предприятий ($I_{nд}$) используется модель оценок нескольких экспертов. Тогда среднее арифметическое этих оценок будет реальной оценкой показателя (будет согласовано с теорией вероятностей как показатель матожидания [65]).

По мнению автора, значения R_j одинаковы, так как принцип устойчивого развития исходит из инклюзивности и равенства в важности каждого элемента и определяющих аспектов развития. Отсюда вытекает, что все имеющиеся секции по своей значимости равнозначны ($\frac{100}{5} = 20$ %).

Используемая модель позволяет найти $F(X_i)$ — неотрицательное число, которое будет тем больше, чем более эффективна X_i информация по оценке i-го эксперта.

Составляющим X_i приписывается весовой коэффициент R_j , который определяется экспертным путем. Для более точного определения индивидуальных характеристик показателя и объективной его оценки каждый из составляющих показателей подразделяется на несколько признаков Y_{jp} , для которых также устанавливаются весовые коэффициенты r_{jp} и разрабатывается шкала оценки (уровни).

Автор полагает, что весовые коэффициенты всех признаков r_{jp} имеют одинаковые значения, так как принцип устойчивого развития исходит из инклюзивности и равенства каждого элемента и определяющих аспектов развития. Отсюда вытекает, что все признаки секции по своей значимости равнозначны ($\frac{100}{10} = 10$ %).

Также автор, приняв шкалу Лайкерта как эталон, полагает, что интервалы между уровнями одинаковы [64]. Для удобства расчетов величина $F(X_{max})$ определяется в 1 000 баллов. Тогда длина интервала (с учетом 5 уровней, 10 признаков и 5 секций оценок):

$$\Delta_{jp} = \frac{F(X_{max})}{J \times P \times (Q-1)} = \frac{1000}{5 \times 10 \times (5-1)} = 5 \text{ баллов}$$
 (1)

Важно отметить, что в случае добавления новых признаков (секций) и изменения приоритетов по показателям (секций и признаков), а также изменения шкалы, формула значения интервала будет вычисляться по следующей формуле:

$$\Delta_{jp} = \left| F(X_{max}) / (\sum_{j} R_{j} \times \sum_{p=1}^{P_{j}} r_{jp} \times (q_{jp} - 1)) \right|$$

Тогда итоговая оценка эксперта і на определенный показатель р некоторой секции j (эксперт выбрал уровень q) составит:

$$F(X_{ijp}) = (q_i - 1) \times \Delta_{jp} \tag{2}$$

Применяемая автором модель позволит определить сумму баллов устойчивого развития конкретного гостиничного предприятия, которая будет

соответствовать сумме баллов, определенных уровнем оценок признаков, взятых из оценочной шкалы. Причем эта величина будет стремиться к общей сумме баллов, которые может набрать «совершенное» устойчивое развитие гостиничного предприятия. Для удобства расчетов эта величина определяется в 1 000 баллов:

$$F(X_i) = \sum_{j} \sum_{p} F(X_{ijp}) \le 1000, \forall i = 1, 2, 3, ..., I$$
 (3)

Для объективной оценки устойчивого развития гостиничных предприятий на основе критериев устойчивого развития, представленных в Приложении Д, сформируем специальную таблицу, которая отразит оценки устойчивого развития гостиничных предприятий.

Весовые коэффициенты показателей R_j устанавливаются так, чтобы общая сумма всех весов была равна 100~% и 1~000 баллам.

$$\sum_{j} R_{j} = 100$$
 %, $\sum_{j} R_{j} = F(X_{max}) = 1000$ баллов, $R_{j} = \frac{1000}{5} = 200$ баллов (4)

Весовые коэффициенты признаков r_{jp} определяются по формуле:

$$\sum_{p=1}^{P_j} r_{jp} = 100\%, \qquad \sum_{p=1}^{P_j} r_{jp} = R_j = 200 \text{ баллов, } r_{jp} = \frac{200}{10} = 20 \text{ баллов } \forall p \; \forall j \quad (5)$$

В Приложении Ж определяется количество баллов, которое может набрать каждое гостиничное предприятие.

$$F(X) = \sum_{i} F(X_i) , \qquad (6)$$

где F(X) — общая сумма баллов устойчивого развития гостиничных предприятий всех экспертов.

Индекс оценки устойчивого развития гостиничных предприятий рассчитывается по формуле:

$$I_{\Pi \mathcal{A}} = \frac{F(X)}{I} \tag{7}$$

Методика оценки устойчивого развития гостиничных предприятий представлена в Приложении Ж.

Принимая во внимание, что значения R_j одинаковые по всем секциям, а значения r_{jp} одинаковые по всем признакам, оценка устойчивого развития гостиничных предприятий представлена в виде радиального дерева (рисунок 3.11).

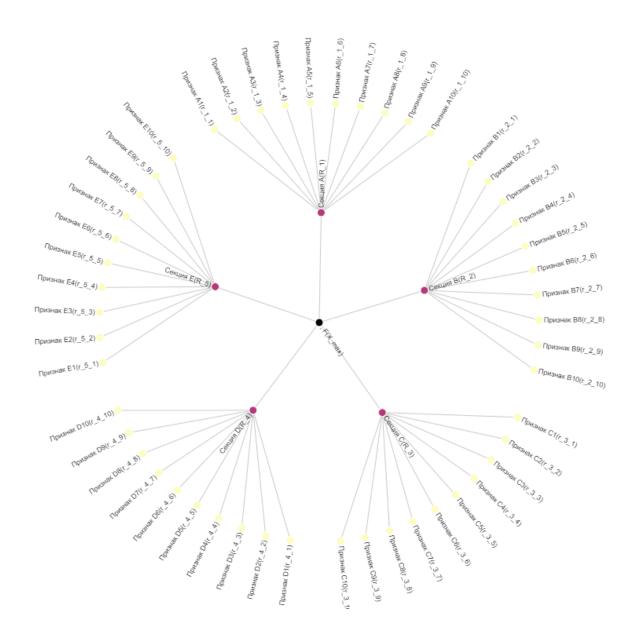


Рисунок 3.11 — Радиальное дерево оценки устойчивого развития гостиничных предприятий

Источник: составлено автором на основании Приложения Ж.

В результате данной оценки можно будет выявить потенциал определенного гостиничного предприятия и возможности по расширению его сферы деятельности. С другой стороны, данный анализ позволит выявить существующие в гостиничном бизнесе проблемы, с устранением которых возможно будет существенно повысить конкурентоспособность индустрии гостеприимства.

Практическое представление предлагаемой методики оценки устойчивого развития гостиничных предприятий. Ниже представлено описание разрабатываемой методики и ее особенности, которые можно отметить в шкале. На первом этапе будет происходить оценивание всех секций (а потом и признаков) по приоритету с помощью оценки влияния (коэффициента R_j и коэффициента r_{jp}). В рассматриваемом случае равный приоритет пяти секций дает долю в 20 % по каждой секции, а 10 признаков в каждой секции дают долю в 10 % по секции, значит $0.1 \times 0.2 = 0.02$ (2 %) — общая доля каждого признака.

Второй этап заключается в формировании эталона. На данном этапе будет наблюдаться различие подходов к оцениванию со стороны аппаратной части и экспертов. Стоит отметить, что все интервалы между уровнями одинаковы, так как используется шкала Лайкерта. Поскольку в классической шкале 5 уровней, то, учитывая, что первый уровень начинается с нулевого показателя, интервал между уровнями будет составлять 25 % от максимальной оценки, то есть суммарного балла на признак $0.25 \times 0.1 = 0.025$ (2,5%) относительно секции и $0.25 \times 0.1 \times 0.2 = 0.005$ (0,5%) от общего балла. Самая главная задача при оценке человеком (экспертом) — выбор эталона для целых значений уровня интервалов. 1 000 баллов как эталон удобен тем, что итоговый интервал составляет 5 баллов, то есть максимальное количество баллов за показатель равно 20.

При этом можно изменять систему следующими способами:

- 1. Изменяя эталон $(F(X_{max}))$.
- 2. Добавляя новую или убирая старую секцию (Y_j) .
- 3. Добавляя новый или убирая старый признак (Y_{jp}) .
- 4. Изменяя количество уровней в признаке (q_{jp}) .
- 5. Изменяя приоритет секции (R_j) .

6. Изменяя приоритет признака (r_{ip}) .

При этом изменяется не только количество баллов в этом пункте, но и количество баллов в связанных с ними пунктах. Поскольку существует приоритет по расчету каждых долей (в описанном выше порядке), то и изменения происходят по иерархии:

- 1. При изменении эталона (с $F(X_{max})$ на $F(X_{max1})$) все показатели изменяются в K раз ($K = \frac{F(X_{max_1})}{F(X_{max})}$, где K коэффициент растяжения).
- 2. При изменении количества признаков относительно исходных балл на секцию изменится в обратную сторону, после чего для данной секции придется пересчитывать распределение баллов. Например, если в какой-то секции добавится еще 1 признак, то в итоге будет 11 признаков на секцию в 200 баллов (20% от эталона). Тогда на каждую секцию нужно будет 20 %/11 = 1,81 %, или 18 баллов из исходных 2 % (или 20 баллов). Следовательно, все показатели по секциям изменятся по коэффициенту растяжения $K = \frac{18}{20} = 0,9$.
- 3. При изменении количества секций изменяется приоритет самих секций. Так же, как и в предыдущем пункте, нужно нормировать каждые доли относительно эталона, а потом определять коэффициент растяжения и изменять все приоритеты и интервалы в соответствии с данным растяжением.
- 4. В случае изменения типа шкалы изменятся только количество уровней, из-за того, что норма постоянна, изменится только значение интервала между уровнями. Механизм адаптации будет аналогичен случаю изменения количества секций приоритетов.
- 5. В случае изменения приоритета на какой-либо секции аналогично можно заметить, что изменяется и доля каждой секции. Например, распределение приоритетов по секциям выглядит следующим образом: 35% 15% 20

6. Изменение приоритета признака аналогично для случая изменения приоритета секции, обозначенного выше. Эталоном здесь будет норма секции.

При оценивании с помощью аппарата необязательно ставить балльные интервалы, так как машине надо знать доли и эталон. Для человека (эксперта) увеличивать эталон надо только в том случае, если после округления получается значение 0 (то есть полное количество признаков больше количества баллов). Также система относительно оценок экспертов использует обычное среднее значение. Это не конфликтует с математической теорией вероятности, так как средний показатель в теории вероятности — это матожидание, а оно в дискретном случае — среднее арифметическое.

Направление модификации оценочной Относительно системы. модификации оценочной системы, стоит отметить, что базой являются признаки, описанные в Приложении Д (представленные автором критерии оценки). Поскольку способы изменения значений для этих случаев были описаны выше, то можно считать, что в данном направлении оценочная система может улучшаться. Также, учитывая технические возможности, можно интегрировать не только оценочную систему относительно пользователей (на подобии сервисную Metacritic), но и давать более развернутые статистические данные (не только среднюю величину) и адаптировать другие интеллектуальные системы для анализа информации. Модификация математической модели также может быть связана с изменением шкалы (вместо шкалы Лайкерта можно поставить другую весовую шкалу). Учитывая, что эксперт не видит баллы по уровням, а только уровни, можно сказать, что от нормирования и выбора полного эталона простота и понятность оценочной системы не зависит.

В качестве примера практического применения предлагаемой методики оценки автором предлагается рассмотреть устойчивое развитие гостиницы Swissotel Красные Холмы.

Причины выбора данной международной сети следующие:

- качество жизни имеет огромное значение для Swissotel, поэтому с
 1999 года она финансирует международную некоммерческую организацию
 «Детские деревни SOS» [171];
- одним из основных аспектов устойчивого развития данной сети является экологическая политика. Предлагаемые идеи и экологические инновации положительным образом влияют на планету и окружающих людей [183].

Расчет оценки устойчивого развития гостиничных предприятий в данном примере состоит из следующих параметров и формул:

- index буква секции под номером j;
- -q количество оценочных баллов от эксперта (уровень);
- $-R_{i}$ весовые секции (в данном случае 200 баллов или 20 %);
- $-P_{i}$ количество признаков в рассматриваемой секции;
- -N доля, % (процент полученных баллов от максимально возможных баллов);
- Estimate суммарный балл по секции index (отдельному аспекту)
 определяется в формуле:

Estimate_{index} =
$$R_j \times N_{index}$$
, где $N_{index} = \frac{(\sum q_{expert,jp}) - P_j}{(\sum q_{ip}) - P_i}$, (8)

-F(X) — оценка устойчивого развития (на примере гостиницы Swissotel Красные Холмы), которая рассчитывается по формуле:

$$F(X) = \sum Estimate_{index}$$
 (9)

Важно отметить, что в случае существования одного эксперта индекс устойчивого развития гостиничных предприятий совпадет с оценкой устойчивого развития F(X).

Оценка устойчивого развития рассматриваемой гостиницы представлена в таблице 3.2.

Таблица 3.2 – Оценка устойчивого развития (на примере гостиницы Swissotel Красные Холмы)

					Приз	внаки					Сумма	
Секции	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	полученных баллов / сумма максимально возможных баллов*	Доля, %
A	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	20/40	50
В	3	2	4	3	4	3	5	4	4	3	25/40	62,5
С	4	4	3	4	3	4	5	5	3	3	28/40	70
D	3	4	5	2	4	5	3	3	3	4	26/40	65
E	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	34/40	85

Примечание: * Важно отметить, что в Приложении Ж первый уровень имеет 0 баллов, поэтому в рассматриваемом случае итоговый результат суммы полученных баллов будет сдвинут по формуле (8) на значение $10 \times 1 = 10$ баллов, следовательно, максимальная оценка по каждой из секций будет составлять не 50, а 40 баллов.

Источник: составлено автором на основе [171; 183] и Приложения (Д).

Реальные суммы оценок, проставленных экспертом по каждой секции, представлены следующим образом: A-30 баллов-уровней (из 50), B-35 баллов-уровней (из 50), C-38 баллов-уровней (из 50), D-36 баллов-уровней (из 50), E-44 баллов-уровней (из 50).

По результатам оценочных экспертиз, доля N (%) каждой секции (аспект) рассчитывается следующим образом:

$$N_A = \frac{30 - 10}{50 - 10} = \frac{20}{40} = 50 \%,$$

$$N_B = \frac{35 - 10}{50 - 10} = \frac{25}{40} = 62,5 \%,$$

$$N_C = \frac{38 - 10}{50 - 10} = \frac{28}{40} = 70 \%,$$

$$N_D = \frac{36 - 10}{50 - 10} = \frac{26}{40} = 65 \%,$$

$$N_E = \frac{44 - 10}{50 - 10} = \frac{34}{40} = 85 \%.$$

В соответствии с результатами оценок эксперта и применяя формулу (8), $Estimate_{index}$ по каждой секции (по каждому аспекту) рассчитывается следующим образом:

$$Estimate_A = R_1 \times N_A = 200 \ {
m баллов} \times 0,5 = 100 \ {
m баллов}$$
 $Estimate_B = R_2 \times N_B = 200 \ {
m баллов} \times 0,625 = 125 \ {
m баллов}$ $Estimate_C = R_3 \times N_C = 200 \ {
m баллов} \times 0,7 = 140 \ {
m баллов}$ $Estimate_D = R_4 \times N_D = 200 \ {
m баллов} \times 0,65 = 130 \ {
m баллов}$ $Estimate_E = R_5 \times N_E = 200 \ {
m баллов} \times 0,85 = 170 \ {
m баллов}$

Учитывая вышеизложенное и применяя формулу (9), оценку устойчивого развития (на примере гостиницы Swissotel Красные Холмы) можно рассчитать следующим образом:

$$F(X) = \sum_{index} Estimate_{index} = 100 + 125 + 140 + 130 + 170 = 665$$
 баллов

На основании вышеприведенных расчетов представлена диаграмма оценки устойчивого развития гостиницы Swissotel Красные Холмы (рисунок 3.13).

Анализ представленной ниже диаграммы позволяет сделать следующие выводы:

- из всех аспектов устойчивого развития в рассматриваемой гостинице самым эффективным является аспект ИКТ за счет его большого финансирования, учитывая важность данного аспекта и тот факт, что гостиница относится к крупной международной сети;
- на втором месте по приоритету находится экологический аспект,
 поскольку он обозначен в приоритетных задачах и философии сети;
- в качестве авторской рекомендации гостинице Swissotel Красные Холмы предлагается обратить большее внимание на институциональный аспект, поскольку законодательство является основным инструментом, гарантирующим устойчивое развитие.

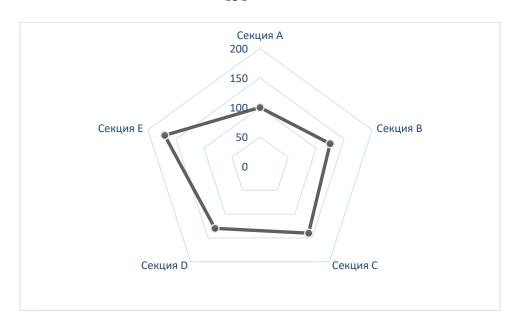


Рисунок 3.13 – Диаграмма оценки устойчивого развития гостиницы Swissotel Красные Холмы

Источник: составлено автором на основе формулы (8).

Таким образом, преимущества предложенной модели, по которой разработана методика оценки устойчивого развития гостиничных предприятий, заключаются в следующем:

- универсальность способность включать в данную модель все необходимые критерии, предлагаемые для оценки устойчивого развития гостиничных предприятий;
- гибкость способность включать в модель новые критерии оценки устойчивого развития гостиничных предприятий в дальнейшем без необходимости существенно перестраивать сложившуюся модель;
- мониторинг способность контролировать степень реализации предлагаемых критериев устойчивого развития гостиничных предприятий.

Таким образом, преимущества разработанной методики оценки устойчивого развития гостиничных предприятий заключаются:

 в постоянном анализе и идентификации результатов. Разработанная методика создает возможность анализа и идентификации результатов (степень реализации и оценки) по каждому аспекту устойчивого развития гостиничных предприятий. Это позволит гостиничным предприятиям узнать их недостатки, чтобы в дальнейшем совершенствоваться и при следующей оценке получить больше баллов и улучшить свою классификацию;

- повышении конкурентоспособности. Разработанная методика создает рыночный механизм, который приведет к росту конкуренции гостиничных предприятий между собой как на уровне предприятий в одном регионе, так и на уровне САР;
- стратегическом управлении. Разработанная методика будет способствовать стратегическому управлению как на уровне предприятия, так и на уровне Министерства туризма САР, что позволит повысить их конкурентоспособность, особенно в условиях неопределенности.

По мнению автора, предлагаемая методика оценки устойчивого развития гостиничных предприятий, а также система категорирования и единая информационная система мониторинга во взаимосвязи создадут механизмы обеспечения устойчивого развития гостиничных предприятий не только в САР, но и в других регионах и странах.

В результате практического исследования, проведенного в настоящем параграфе, на основании сформулированных ранее задач и аспектов устойчивого развития гостиничных предприятий, а также на основании разработанной системы обеспечения устойчивого развития и конкурентоспособности гостиничных предприятий автором было предложено совершенствование системы управления индустрией туризма и гостеприимства в САР. По мнению автора, предлагаемый департамент, созданный в структуре Министерства туризма САР, будет оценивать, категорировать и осуществлять мониторинг устойчивого развития гостиничных предприятий в САР.

В рамках настоящего параграфа в качестве практических решений автором была предложена новая система категоризации гостиничных предприятий в соответствии с аспектами устойчивого развития. Предлагаемая система категоризации поможет гостиничным предприятиям самостоятельно оценивать

степень реализации ими аспектов устойчивого развития. Наличие подобной системы создаст механизм повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий на уровне страны в САР. Кроме того, автором были выделены процедура и преимущества предлагаемой системы категоризации.

В качестве практико-методических решений была предложена математическая модель, на основе которой разработана методика оценки устойчивого развития гостиничных предприятий.

Итак, исследование, проведенное в третьей главе, позволяет продемонстрировать следующие результаты:

- на основе сформулированных ранее целей, задач и аспектов устойчивого развития гостиничных предприятий автором была разработана и предложена система обеспечения устойчивого развития и конкурентоспособности гостиничных предприятий;
- в качестве методических решений автором определены понятие, процесс и характеристика планирования устойчивого развития гостиничных предприятий на основе государственных органов управления;
- в качестве практических рекомендаций была составлена характеристика
 планирования устойчивого развития гостиничных предприятий на уровне
 государственных органов управления;
- на основании сформулированных ранее задач устойчивого развития гостиничных предприятий, а также на основании разработанной системы обеспечения устойчивого развития и конкурентоспособности автором была разработана классификация видов и назначений информационно-коммуникационных технологий, используемых в обеспечении устойчивого развития гостиничных предприятий;
- в качестве практико-методических рекомендаций разработаны предложения по совершенствованию информационных технологий для обеспечения устойчивого развития гостиничных предприятий;
- автором внесено предложение по созданию нового департамента в структуре Министерства туризма САР;

- в качестве практических решений предложена новая система категоризации гостиничных предприятий в соответствии с аспектами устойчивого развития в САР;
- автором предложена математическая модель, на основе которой разработана методика оценки устойчивого развития гостиничных предприятий;
- в качестве практического примера оценки устойчивого развития гостиничных предприятий была выбрана гостиница Swissotel Красные Холмы. На основании анализа оценки деятельности гостиничного предприятия были предложены рекомендации по обеспечению устойчивого развития отеля;
- из преимуществ предлагаемой методики оценки устойчивого развития гостиничных предприятий в САР можно выделить повышение конкурентоспособности гостиничных предприятий с соответствующими аспектами устойчивого развития.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основании полученных результатов диссертационного исследования можно сформулировать следующие выводы и предложения:

- обеспечения Изучение методического процессов формирования устойчивого развития, оказывающих влияние на деятельность гостиничных предприятий, дало возможность определить устойчивое развитие последних по следующим экономическому, социальному, аспектам: экологическому, институциональному и ИКТ. При этом автором сформулировано понятие «устойчивое развитие гостиничных предприятий» и выявлены цель, задачи и критерии оценки. Дано авторское определение категории «устойчивое развитие гостиничных предприятий».
- 2. На основании определения и изучения факторов внешней и внутренней среды, влияющих на деятельность гостиничных предприятий, автором были выявлены и представлены уровни интегрированной модели влияния факторов внешней и внутренней среды на индустрию туризма и гостеприимства. Был сделан вывод, что под неопределенностью подразумеваются те обстоятельства, которые вынужденно принимаются в условиях дефицита информации о факторах внутренней и внешней среды, и при которых руководителям гостиничных предприятий трудно предсказать возможные изменения (например, пандемия COVID-19).
- 3. На основе рассмотрения и изучения теоретических подходов к понятию устойчивого развития организаций и индустрии туризма как на зарубежном, так и на российском опыте, автором сформировано определение понятия «комплексное развитие гостиничных предприятий» как подхода к обеспечению устойчивого развития гостиничных предприятий.
- 4. В результате определения и изучения особенностей функционирования рынка гостинично-туристских услуг в конкурентной среде в условиях устойчивого развития автором была определена характеристика рынка

гостиничных услуг, функционирующего в конкурентной среде в условиях устойчивого развития.

- 5. Проведен ситуативный анализ рынка гостиничных услуг Сирийской Арабской Республики в условиях неопределенной внутренней среды, позволивший автору выявить риски, влияющие на развитие индустрии туризма и гостеприимства в САР.
- 6. В качестве теоретических решений проблем развития сектора туризма и гостеприимства в САР автором был предложен ряд мероприятий для снижения негативных последствий условий неопределенности и комплексный подход к антикризисному управлению в САР.
- 7. В качестве методических решений автором определены ключевые подходы к формированию механизма взаимодействия государственного и частного партнерства на рынке гостиничных услуг. В ходе исследования был сделан вывод о том, что государственно-частное партнерство является для САР важнейшим механизмом решения стратегической задачи по привлечению инвестиций в строительство гостиничных комплексов различного класса: от высококлассных отелей в историческом центре города до мини-отелей в пригородах.
- 8. Проведен анализ преобразований и алгоритм реализации стратегических альтернатив в секторе гостиничных предприятий (на примере Республики Чечня), которые позволили автору разработать рекомендации по обеспечению развития гостиничных предприятий Сирийской Арабской Республики на основе опыта восстановления гостиничной индустрии после устранения условий неопределенности в Республике Чечня.
- 9. Сформулированные определения целей, задач и аспектов устойчивого развития гостиничных предприятий позволили автору на их основании разработать систему обеспечения устойчивого развития и конкурентоспособности гостиничных предприятий.
- 10. В диссертационном исследовании показано, что развитие современных информационных технологий требует совершенствования информационных

систем с целью обеспечения устойчивого развития гостиничных предприятий, в разработана классификация автором видов связи с чем И назначений информационно-коммуникационных технологий, используемых в обеспечении В практико-методических рекомендаций устойчивого развития. качестве разработаны предложения по совершенствованию информационных технологий для обеспечения устойчивого развития гостиничных предприятий.

- 11. Автором было предложено совершенствование системы управления индустрией туризма и гостеприимства в САР с целью обеспечения устойчивого развития индустрии туризма и гостеприимства. По мнению автора, предлагаемый департамент, созданный в структуре Министерства туризма САР, будет оценивать, категорировать и осуществлять мониторинг реализации устойчивого развития гостиничных предприятий в САР.
- 12. В качестве практических решений автором была предложена новая система категорирования гостиничных предприятий в соответствии с аспектами устойчивого развития. Предлагаемая система поможет гостиничным предприятиям самостоятельно оценивать степень реализации аспектов устойчивого развития. Наличие подобной системы создаст механизм повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий на уровне страны в САР. Кроме того, автором были выделены процедура и преимущества предлагаемой системы категорирования.
- 13. В качестве практико-методических решений была предложена математическая модель, на основе которой разработана методика оценки устойчивого развития гостиничных предприятий. Автором была выбрана гостиница Swissotel Красные Холмы. На основании анализа оценки деятельности гостиничного предприятия были предложены рекомендации по обеспечению устойчивого развития отеля.
- 14. Подводя итог предлагаемых теоретико- и практико-методических решений, можно выделить механизмы обеспечения устойчивого развития гостиничных предприятий на основе повышения их конкурентоспособности в САР.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Законодательные и нормативно-правовые акты Российской Федерации и Республики Чечня

- 1. Федеральный закон «О некоммерческих организациях» от 12.01.1996 № 7-ФЗ (в ред. от 02.12.2019) [Электронный ресурс] / СПС «Консультант Плюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8824/ (дата обращения: 11.02.2020).
- 2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (в ред. от 01.04.2020) [Электронный ресурс] / СПС «Консультант Плюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения: 10.04.2020).
- 3. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (в ред. от 24.04.2020) [Электронный ресурс] / СПС «Консультант Плюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 01.05.2020).
- 4. Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам обеспечения устойчивого развития экономики в условиях ухудшения ситуации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции» от 24.04.2020 № 124-ФЗ. [Электронный ресурс] / СПС «Консультант Плюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_351147/ (дата обращения: 01.05.2020).
- 5. Федеральный закон «Об основах государственного регулирования социально-экономического развития Севера Российской Федерации» от 19.06.1996 № 78 (последняя редакция) [Электронный ресурс] / СПС «Консультант Плюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12023/ (дата обращения: 01.05.2020).

Законодательные и нормативно-правовые акты Чеченской Республики

- 6. Государственная программа Чеченской Республики «Развитие культуры и туризма в Чеченской Республике» на 2014—2020 годы / Информационно-правовой портал «Гарант. РУ» [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.garant.ru/doc/1271223/ (дата обращения: 17.01.2020).
- 7. Закон Чеченской республикой «О туризме и туристской деятельности в Чеченской республике» от 26.10.2017 № 37-РЗ [Электронный ресурс] / Государственная система правовой информации. Режим доступа: http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/2000201711170003 (дата обращения: 01.05.2020).

Законодательные и нормативно-правовые акты Сирийской Арабской Республики

- 8. Закон Сирийской Арабской Республики «О поощрении туристских инвестиций» № 10 от 14.02.2011 [Электронный ресурс] / Министерство туризма Сирии. Режим доступа: http://www.syriatourism.org/uploads/3.pdf (дата обращения: 09.04.2020).
- 9. Закон Сирийской Арабской Республики «О создании туристских агентств» № 2 от 10.08.2009 [Электронный ресурс] / Министерство туризма Сирии. Режим доступа: http://www.syriatourism.org/uploads/laws/law-2-2009.pdf (дата обращения: 13.04.2020).

Печатные издания

- 10. Азар, В. И. Экономика и организация туризма / В. И. Азар,
 С. Ю. Житенёв. М. : Международная общественная туристская академия, 2011.
 180 с.
- 11. Александрова, А. Ю. Международный туризм / А. Ю. Александрова. 2-е изд. М. : Кнорус, 2015. 460 с

- 12. Александрова, А. Ю. Структура туристского рынка / А. Ю. Александрова. М.: Пресс-Соло, 2002. 382 с.
- 13. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг / Н. Ю. Арбузова. 3-е изд., испр. М. : Академия, 2012. 220 с.
- 14. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание / С. И. Байлик. М. : Дакор, 2014. 368 с.
- 15. Баумгартен, Л. В. Стратегический менеджмент в туризме / Л. В. Баумгартен. М. : Академия, 2007. 345 с.
- 16. Битере, Д. Как продать свои услуги / Д. Битере, К. Випперман. М. ; СПб. : Герда, 2002. 215 с.
- 17. Брагин, Л. А. Торговое дело: экономика, маркетинг, организация / Л. А. Брагин, Т. П. Данько, В. В. Коханенко, И. Б. Стукалова, Г. Г. Иванов, В. П. Куренкова, Н. А. Панкина, С. С. Шипилова, Т. П. Данько. М. : Инфра-М, 2001.-560 с.
- 18. Браймер, Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. А. Браймер; пер. с англ. М.: Аспект Пресс, 2015. 210 с.
- 19. Брускин, С. Н. Системы управления эффективностью бизнеса / С. Н. Брускин, Т. П. Данько, Л. П. Дьяконова, О. В. Китова, Н. М. Абдикеев, И. В. Суслова, М. А. Ходимчук. М. : Инфра-М, 2015. 282 с.
- 20. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства / Е. А. Джанджугазова. М. : Академия, 2009. 24 с.
- 21. Джанджугазова, Е. А. Туризм и региональное развитие в условиях новых российских реалий / Е. А. Джанджугазова, Л. И. Черникова, Г. Р. Фаизова. М. : Русайнс, 2016. 148 с.
- 22. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. М. : ИНФРА-М, 2012.-400 с.
- 23. Есаулова, С. П. Информационные технологии в туристической индустрии / С. П. Есаулова. М. : Дашков и К, 2012. 151 с.
- 24. Зайцев, Л. Г. Стратегический менеджмент / Л. Г. Зайцев, М. И. Соколова. 2-е изд., перераб. и доп. М. : Магистр, 2012. 524 с.

- 25. Зайцев, Н. Л. Экономика, организация и управление предприятием / Н. Л. Зайцев. 2-е изд., доп. М. : ИНФРА-М, 2007. 453 с.
- 26. Зайцева, Н. А. Гостиничный менеджмент / Н. А. Зайцева, Н. В. Дмитриева, С. В. Огнева, Р. Н. Ушаков. – М. : Инфра-М, 2015. – 352 с.
- 27. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме / Н. А. Зайцева. 3-е изд., доп. М. : ИНФРА-М, 2016. 368 с.
- 28. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сфере услуг. Туризм и гостиничное дело / Н. А. Зайцева. М. : Академия, 2013. 286 с.
- 29. Зайцева, Н. А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе / Н. А. Зайцева, А. А. Ларионова. М.: Альфа-М, 2011. 320 с.
- 30. Кобяк, М. В. Позиционирование предприятий гостиничного бизнеса на рынке гостиничных услуг / М. В. Кобяк. М. : АБЦ, 2011. 304 с.
- 31. Кобяк, М. В. Современные технологии продвижения гостиничного продукта / М. В. Кобяк, Е. Л. Ильина, А. Н. Латкин, Е. Н. Валединская, М. А. Евтеев. М.: ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2014. 51 с.
- 32. Козлов, Д. А. Информационные системы в гостиничном бизнесе / Д. А. Козлов. М. : Bookscriptor, 2019. 240 с.
- 33. Козлов, Д. А. Концепция развития туристско-рекреационного потенциала Крыма / Д. А. Козлов, М. Ю. Лайко, Л. А. Попов, А. И. Кошелева, К. А. Милорадов, Е. Н. Валединская, Т. А. Воронова, С. С. Скобкин, И. А. Шевчук. М.: Центр Onebook, 2014. 274 с.
- 34. Ковальчук, А. П. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг / А. П. Ковальчук, Л. А. Попов, Е. Ю. Никольская. М. : ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2018. 172 с.
- 35. Кружалин, В. И. География туризма / В. И. Кружалин, Н. С. Мироненко, Н. В. Зигерн-Корн, Н. В. Шабалина. М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. 336 с.
- 36. Кружалин, В. И. Технологии управления и саморегулирования в сфере туризма / В. И. Кружалин, Н. В. Шаблина, Е. В. Аигина, В. С. Новиков, Н. И. Тульская, А. Г. Сарафанова. М.: АНО «Диалог культур», 2014. 328 с.

- 37. Лайко, М. Ю. Менеджмент в гостиничном бизнесе / М. Ю. Лайко. М. : Российская экономическая академия им. Г. В. Плеханова, 2006. 159 с.
- 38. Лайко, М. Ю. Экономика и управление в индустрии гостеприимства / М. Ю. Лайко, М. В. Кобяк, Е. Л. Ильина, А. Н. Латкин, Е. Н. Валединская. М. : Русайнс, 2017. 138 с.
- 39. Лайко, М. Ю. Экономика и управление гостиничным предприятием / М. Ю. Лайко, М. В. Кобяк, Е. Л. Ильина, А. Н. Латкин, Е. Н. Валединская. М. : КноРус, 2019. 156 с.
- 40. Левченко, Т. П. Устойчивое развитие туризма на территориях без выраженной туристской привлекательности: оценка и инструменты развития : монография / Т. П. Левченко, О. В. Конаныхина. М. : Креативная экономика, 2018. 180 с.
- 41. Морозов, М. А. Информационное обеспечение туризма / М. А. Морозов, Н. С. Морозова, А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Л. А. Родигин. М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. 288 с.
- 42. Морозов, М. А. Информационные технологии в туристской индустрии / М. А. Морозов. Н. С. Морозова. М. : Кнорус, 2017. 276 с.
- 43. Морозов, М. А. Методология устойчивого развития сетевых предпринимательских структур в национальном гостиничном бизнесе Российской Федерации / М. А. Морозов, В. П. Попков. СПб. : Астерион, 2010. 268 с.
- 44. Морозов, М. А. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. 5-е изд. М. : АКАДЕМИЯ, 2009. 288 с.
- 45. Морозов, М. А. Экономика туризма / М. А. Морозов, Н. С. Морозова, Г. А. Карпова, Л. В. Хорева. М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. 320 с.
- 46. Никольская, Е. Ю. Технологии гостиничной деятельности / Е. Ю. Никольская, О. В. Пасько, А. А. Тихненко, Л. И. Скабеева, Е. М. Титиевская. М.: Кнорус, 2018. 300 с.

- 47. Орехов, С. А. О методах обеспечения конкурентоспособности предпринимательских структур / С. А. Орехов, Н. И. Решетько, М. А. Соколов. М.: МЭСИ, 2014. 263 с
- 48. Парахина, В. Н. Стратегический менеджмент / В. Н. Парахина, С. В. Максименко, С. В. Панасенко. М. : Кнорус, 2014. 496 с.
- 49. Покровский, Н. Е. Туризм: от социальной теории к практике управления / Н. Е. Покровский, Т. И. Черняева. М. : Университетская книга : Логос, 2009. 424 с.
- 50. Попов, Л. А. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства и туризма / Л. А. Попов, А. П. Ковальчук, А. В. Романюк, Е. А. Дедусенко. М. : Бук, 2016.-80 с.
- 51. Попов, Л. А. Методы прогнозирования в индустрии гостеприимства / Л. А. Попов, Д. А. Козлов. М.: Рос. экон. акад., 2000. 225 с.
- 52. Попов, Л. А. Проектирование гостиничной деятельности / Л. А. Попов, Е. Ю. Никольская. – М. : КноРус, 2017. – 230 с.
- 53. Попов Л. А. Управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства в условиях кризиса / Л. А. Попов, Е. Ю. Никольская. М. : ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2010. 75 с.
- 54. Портер, М. Конкурентное преимущество. Как достичь высокого результата и обеспечить его устойчивость / М. Портер. М.: Альпина Паблишер, 2018. 716 с.
- 55. Сейфуллаева, М. Э. Международный маркетинг / М. Э. Сейфуллаева. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. 320 с.
- 56. Силин, Я. П. Экономика предприятия / Я. П. Силин, В. И. Гришин, А. Н. Головина и др. М.; Екатеринбург: АМБ, 2017. 508 с.
- 57. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе / С. С. Скобкин. 2-е изд., испр. и доп. М. : Юрайт, 2017. 197 с.
- 58. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме / С. С. Скобкин. 2-е изд., испр. и доп. М. : Юрайт, 2018. 366 с.

- 59. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма (ИГиТ) / С. С. Скобкин. М.: Магистр, ИНФРА-М, 2017. 432 с.
- 60. Скобкин, С. С. Экономическая стратегия развития гостиничного, ресторанного и туристического предприятия / С. С. Скобкин. М. : ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2013. 287 с.
- 61. Скобкин, С. С. Экономическая стратегия развития предприятий ИГиТ / С. С. Скобкин. М.: АБЦ, 2011. 354 с.
- 62. Скоробогатых, И.И. Маркетинговые исследования / И.И.Скоробогатых, А. А. Мешков, С. В. Мхитарян, Д. М. Ефимова. М.: ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2016. 44 с.
- 63. Скоробогатых, И. И. Маркетинговые исследования и ситуационный анализ / И. И. Скоробогатых, О. О. Гринева, Д. М. Ефимова, Н. И. Ивашкова, В. А. Кадерова, Ж. Б. Мусатова, П. Ю. Невоструев, А. Б. Цветкова. М. : КноРус, 2019. 570 с.
- 64. Толстова, Ю. Н. Теория измерений в социологии : учебное пособие / Ю. Н. Толстова. М. : Изд-во МГУ им. М. В. Ломоносова, 2003. 117 с.
- 65. Ширяев, А. Н. Вероятность-1 / А. Н. Ширяев. М. : МЦНМО, 2007. 552 с.

Научные доклады и статьи из периодических изданий и сборников

- 66. Абалаков, А. Д. Туризм в контексте глобализации и современного экономического кризиса / А. Д. Абалаков, Н. С. Панкеева // Известия Иркутского государственного университета. 2011. Т. 4. № 1. С. 14–32.
- 67. Ассаф, Б. Оценка современного состояния и перспектив восстановления сектора гостиничных услуг в Сирии / Б. Ассаф, А. Махлюф // Современные инструменты и техники организации личной работы руководителя : Материалы международной научно-практической конференции. Тамбов : Тамбовский государственный университет имени Г. Р. Державина, 2017. С. 106—117.

- 68. Бабанчикова, О. А. Управление конкурентоспособностью гостиничного предприятия: теория и практика / О. А. Бабанчикова // Сервис в России и за рубежом. -2015. -№ 3. С. 5-10.
- 69. Балаева, О. Н. Индустрия гостеприимства и туризма: проблемы и задачи магистерской подготовки кадров / О. Н. Балаева // Университетское управление: практика и анализ. 2015. № 1. С. 41–51.
- 70. Брусницына, М. Н. Формы государственно-частного партнерства в России / М. Н. Брусницына // Молодой ученый. 2020. № 49 (339). С. 83–86.
- 71. Бурнацева, Э. Р. Влияние социально-демографических факторов на тенденции развития международного туризма и гостиничного бизнеса / Э. Р. Бурнацева // Маркетинг услуг. 2011. № 4. С. 280–293.
- 72. Волкова, Н. В. Оценка эколого-туристического потенциала региона и перспективы его использования (на примере Белгородской области) / Н. В. Волкова, Г. С. Ферару, Л. А. Третьякова // Региональная экономика: теория и практика. 2015. Т. 13 Вып. 2. С. 27–38.
- 73. Гареев, Р. Р. Система классификации гостиниц, как основа создания гостиничных стандартов качества / Р. Р. Гареев // Молодой ученый. 2013. N_{\odot} 5 (52). С. 850—853.
- 74. Данько, Т. П. Вопросы развития цифрового маркетинга / Т. П. Данько, О. В. Китова // Проблемы современной экономики. 2013. № 3 (47). С. 261–265.
- 75. Данько, Т. П. Основные факторы, влияющие на развитие инновационной деятельности / Т. П. Данько, Е. А. Панова// Плехановский научный бюллетень. 2017. № 2 (12). C. 52–58.
- 76. Данько, Т. П. Оценка экономической безопасности и устойчивого развития региональных социально-экономических систем. Что первично? Инновационность или экология / Т. П. Данько, А. К. Поджарый, С. А. Никонова // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2018. Т. 7. № 2 (23). С. 138—141.

- 77. Данько, Т. П. Система управления эффективностью маркетинга / Т. П. Данько, О. В. Китова // Маркетинг и маркетинговые исследования. 2008. № 5. С. 362—376.
- 78. Джарруж, Ж. Инновационные технологии в индустрии гостеприимства на Ближнем Востоке: умные отели / Ж. Джарруж, А. Махлюф, Б. Ассаф, Ф. М. Урумова // Экономически эффективные и экологически чистые инновационные технологии : сборник трудов второй международной научнопрактической конференции / под ред. В. А. Умнова. М. : ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2016. С. 60–66.
- 79. Докукина, А. А. Методы и инструменты устойчивого развития предприятий / А. А. Докукина, Е. К. Пухова // Человеческий капитал и профессиональное образование. 2014. № 2 (10). С. 77–82.
- 80. Карпунина, Е. К. Влияние социальных медиа на развитие туризма и гостиничного бизнеса / Е. К. Карпунина, А. Махлюф // РИСК: Ресурсы, Информация, Снабжение, Конкуренция. 2017. № 2. С. 174–177.
- 81. Карпунина, Е. К. Роль туристического и гостиничного бизнеса в обеспечении социально-экономического развития национального хозяйства / Е. К. Карпунина, А. Махлюф // Социально-экономические явления и процессы. 2017. Т. 12. № 2. С. 64—67.
- 82. Кобяк, М. В. Качество туристских услуг как стратегическая основа развития туризма / М. В. Кобяк // Вестник Екатеринбургского института экономики уральского отделения РАН «Экономика региона». 2011. № 1 (25). С. 260–263.
- 83. Кобяк, М. В. Особенности развития экономики впечатлений в индустрии гостеприимства и туризма / М. В. Кобяк, Е. Л. Ильина, А. Н. Латкин // Российские регионы: взгляд в будущее. 2015. Т. 2. № 3. С. 27–36.
- 84. Кобяк, М. В. Оценка эффективности работы гостиничного комплекса и его ключевых подразделений / М. В. Кобяк, М. Ю. Лайко // Проблемы и перспективы индустрии гостеприимства и туризма : сборник статей. Уфа: Аэтерна, 2017. С. 26—32.

- 85. Кобяк, М. В. Роль историко-культурного наследия в индустрии гостеприимства / М. В. Кобяк, М. Ю. Лайко // Микроэкономика. $2015. N \cdot 4.$ С. 33-40.
- 86. Кобяк, М. В. Современные тенденции и перспективы развития московского рынка гостинично-туристских услуг / М. В. Кобяк, М. Ю. Лайко // Российский внешнеэкономический вестник. $2010. N_{\odot} 11. C. 52-55.$
- 87. Кобяк, М. В. Технологический прогресс как фактор инноваций в гостиничном бизнесе / М. В. Кобяк, М. Ю. Лайко // Российское предпринимательство. 2012. N 18 (116). C. 126-132.
- 88. Кобяк, М. В. Устойчивое развитие гостиничных предприятий: концепция и механизм реализации / М. В. Кобяк, А. Махлюф // Вестник Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова. 2020. $Nolemath{ ilde{2}}\ 2\ (110)$. С. 151—157.
- 89. Кобяк, М. В. Финансово-экономические показатели эффективности работы гостиничных комплексов / М. В. Кобяк // Микроэкономика. 2011. N 2. С. 192–196.
- 90. Козлов, Д. А. Электронный учебник «Информационные системы в индустрии гостеприимства и туризма» / Д. А. Козлов, Л. А. Попов // Хроники объединенного фонда электронных ресурсов «Наука и образование». 2015. № 12 (79). С. 110.
- 91. Лайко, М. Ю. Особенности развития приграничного межрегионального сотрудничества в сфере туризма / М. Ю. Лайко, Е. Л. Ильина, А. Н. Латкин // Россия Казахстан: приграничное сотрудничество, музейно-туристический потенциал, проекты и маршруты к событиям мирового уровня: сборник статей Международной научно-практической конференции. 9—11 декабря 2015 г. Вып. 1. Самара: Самарский государственный экономический университет, 2016. С. 10.
- 92. Лайко, М. Ю. Экономическая стратегия в управлении предприятиями индустрии гостеприимства и туризма / М. Ю. Лайко, С. С. Скобкин // Вестник

- Российской экономической академии имени Γ . В. Плеханова. 2007. № 5 (17). С. 102–108.
- 93. Махлюф, А. Анализ современного состояния и перспективы развития туристического рынка Сирийской Арабской Республики / А. Махлюф // Вестник Академии знаний. 2019. № 4 (33). С. 146–154.
- 94. Махлюф, А. Информационно-коммуникационные технологии и их роль в маркетинге туризма и гостеприимства / А. Махлюф, Е. К. Карпунина // Державинские чтения : материалы XXII Всероссийской научной конференции. Тамбов : Тамбовский государственный университет имени Г. Р. Державина, 2017. Часть 2. С. 353—357.
- 95. Махлюф, А. Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) и туризм / А. Махлюф // Современный менеджмент и корпоративная социальная ответственность : сборник докладов X Международной студенческой научнопрактической конференции / под науч. ред. Е. Н. Косаревой, О. П. Гаврилиной. М. : Дашков и К, 2017. С. 217–221.
- 96. Махлюф, А. Направления устойчивого развития гостиничного бизнеса на примере Сирийской Арабской Республики / А. Махлюф // Цивилизация знаний: российские реалии: труды XX Международной научной конференции. М.: РосНоУ, 2019. С. 113–116.
- 97. Махлюф, А. Особенности функционирования гостиничных предприятий в условиях нестабильности / А. Махлюф // Финансовая Экономика. 2018. № 9. С. 276–279.
- 98. Махлюф, А. Применение информационных технологий как фактор повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия в условиях нестабильности (на примере Сирийской Арабской Республики) / А. Махлюф // Вестник Российского нового университета. Серия «Человек общество». 2019. № 2. С. 64—69.
- 99. Махлюф, А. Проблемы и перспективы развития менеджмента индустрии гостеприимства / А. Махлюф, А. Ю. Шевяков // Актуальные проблемы управления: материалы IV Международной научно-практической конференции. —

- Тамбов: Тамбовский государственный университет имени Г. Р. Державина, 2017. С. 76–81.
- 100. Махлюф, А. Развитие туризма и гостиничного хозяйства в Сирийской Арабской Республике / А. Махлюф, А. Ю. Шевяков // Глобальные проблемы модернизации национальной экономики : материалы VIII Международной научно-практической конференции. Тамбов : Тамбовский государственный университет имени Г. Р. Державина, 2019. С. 461–469.
- 101. Махлюф, А. Сирия. Туризм и война / А. Махлюф, Д. А. Козлов // Стратегии устойчивого развития национальной и мировой экономики : сборник статей Международной научно-практической конференции. В 2 ч.— Уфа, 2016. Ч. 2. С. 45—48.
- 102. Махлюф, А. Современные методы развития туристских и гостиничных предприятий в Сирийской Арабской Республике / А. Махлюф // Вестник Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова. 2019. № 3 (105). С. 194—201.
- 103. Махлюф, А. Современные методы стимулирования персонала в зарубежных странах (на примере японских организаций) / А. Махлюф, А. А. Малинина // Современные тенденции развития теории и практики управления в России и за рубежом : материалы IX всероссийской научнопрактической конференции с международным участием. Тамбов : Тамбовский государственный университет имени Г. Р. Державина, 2018. С. 126—134.
- 104. Махлюф, А. Управление качеством (TQM) и его использование в индустрии гостеприимства / А. Махлюф, Е. А. Колесниченко // Ученые записки Тамбовского регионального отделения Вольного экономического общества. − 2017. Т. 18 № 1-2. С. 97–103.
- 105. Махлюф, А. Устойчивое развитие: факторы конкурентоспособности в индустрии туризма и гостеприимства / А. Махлюф // Экономика Устойчивого Развития. 2019. № 1 (37). С. 203–206.
- 106. Махлюф, А. Факторы нестабильности и их влияние на деятельность гостиничных предприятий / А. Махлюф, М. А. Морозов // XXXII Плехановские

- чтения: материалы Международной научно-практической конференции (аспирантская секция). М.: ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2019. С. 281–286.
- 107. Махлюф, А. Цифровая экономика, влияние на предприятия туризма и гостеприимства / А. Махлюф // Актуальные проблемы развития туризма : Материалы международной научно-практической конференции. М. : Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма (ГЦОЛИФК), 2019. С. 474–477.
- 108. Мешков, А. А. Цифровая среда как экономический фактор интернетмаркетинга / А. А. Мешков // Маркетинг МВА. Маркетинговое управление предприятием. 2016. № 2. С. 73–85.
- 109. Морозов, М. А. Концептуальная модель повышения эффективности управления конкурентоспособностью туристской дестинации / М. А. Морозов // Труды 15 Международной научной конференции «Цивилизация знаний: российские реалии». М.: РосНоУ, 2014. С. 290–294.
- 110. Морозов, М. А. Механизм развития конкурентных преимуществ туристской дестинации / М. А. Морозов // Вестник РосНоУ. 2014. № 2. С. 206–213.
- 111. Морозов, М. А. Применение математических моделей для оценки конкурентоспособности туристской дестинации Наро-Фоминского муниципального района / М. А. Морозов, Г. В. Бубнова, М. В. Щедловская // Современная конкуренция. 2012. № 6 (36). С. 134–141.
- 112. Мусатова, Ж. Б. Влияние информационных технологий на трансформацию потребительского опыта / Ж. Б. Мусатова, И. И. Скоробогатых, И. В. Аввакумова, Б. В. Мусатов // Инициативы XXI века. 2018. № 3-4. С. 55–59.
- 113. Никишкин, В. В. Эффективная интеграция интернет-маркетинга в систему маркетинга современного предприятия / В. В. Никишкин, С. В. Панасенко, М. Д. Твердохлебова, П. В. Журавлев, Л. Д. Башкатов,

- И. В. Малахов, Г. Г. Иванов, И. В. Тарасова // Хроники объединенного фонда электронных ресурсов «Наука и образование». 2017. № 3 (94). С. 18.
- 114. Попов, Л. А. Концептуальный подход к разработке прогнозов в индустрии гостеприимства и туризма / Л. А. Попов, Д. А. Козлов, А. В. Романюк // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2016. N 10 (92). С. 9.
- 115. Романова, М. М. Подходы формирования стратегии в индустрии туризма / М. М. Романова // Экономика, статистика и информатика. Вестник УМО. 2015. № 1. С. 107–110.
- 116. Романова, М. М. Тенденции и особенности инноваций в сфере услуг / М. М. Романова, А. А. Чернова // Экономика и предпринимательство. 2015. № 3 (ч. 2) (56-2). С. 856—860.
- 117. Сейфуллаева, М. Э. Российский косметический рынок в условиях экономического кризиса / М. Э. Сейфуллаева, О. С. Ласкина // Маркетинг в России и за рубежом. 2016. N 2. C. 28-36.
- 118. Скобкин, С. С. Индустрия гостеприимства или туризма? Кто прав? /
 С. С. Скобкин // Российское предпринимательство. 2012. Т. 13. № 21. –
 С. 130–135.
- 119. Скобкин, С. С. Концепция устойчивого развития туризма и ее воздействие на индустрию гостеприимства / С. С. Скобкин // Вестник Российской экономической академии имени Г. В. Плеханова. 2012. № 10. С. 77–82.
- 120. Скобкин, С. С. Модель интегративных этапов стратегического развития предприятий / С. С. Скобкин // Вестник Российской экономической академии имени Г. В. Плеханова. 2011. № 6 (42). С. 55–62.
- 121. Скобкин, С. С. Стратегия радушия. Формула успеха для стратегии предприятия гостеприимства / С. С. Скобкин // Российское предпринимательство. -2013. № 2 (224). С. 137—144.
- 122. Стукалова, И.Б. Зарубежный опыт развития рынка жилищно-коммунальных услуг на основе государственно-частного партнерства /

- И. Б. Стукалова, Н. В. Проваленов // Вестник НГИЭИ. 2018. № 1 (80). С. 76–88.
- 123. Хваджа, А. Н. Туристские кластеры как инструмент роста конкурентоспособности экономики Сирии / А. Н. Хваджа, Б. И. Рассадин // Проблемы современной экономики. -2016. -№ 4 (40). C. 378-382.
- 124. Щетинина, К. И. Инновации в гостиничном бизнесе: международный и российский опыт / К. И. Щетинина // Вестник МГИМО-Университета. 2013. № 4 (31). С. 257—266.
- 125. Яковенко, О. В. Государственно-частное партнерство как одно из направлений развития туризма на федеральном и региональном уровнях [Электронный ресурс] / О. В. Яковенко, Г. С. Ферару // Региональная экономика и управление : электронный научный журнал. 2016. № 1 (45). Режим доступа: https://eee-region.ru/article/4504/ (дата обращения: 16.12.2020).

Диссертации и авторефераты

- 126. Васильева, Л. В. Организационно-экономический механизм обеспечения устойчивого развития туризма в регионе : дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / Васильева Людмила Владимировна. СПб, 2006. 157 с.
- 127. Катушонок, К. А. Комплексный анализ устойчивого развития гостиничных предприятий : автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / Катушонок Кирилл Алексеевич. М., 2012. 31 с.
- 128. Кобяк, М. В. Теория и методология эффективного управления гостиничными предприятиями : дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.05 / Кобяк Марина Викторовна. М., 2013. 480 с.
- 129. Максанова, Л. Б. Совершенствование системы государственного регулирования устойчивого развития туризма : дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.05 / Максанова Людмила Бато-Жаргаловна. СПб., 2017. 374 с.

- 130. Скребцова, Т. В. Обеспечение устойчивого развития предпринимательства : дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / Скребцова Тамара Васильевна. Ставрополь, 2007. 156 с.
- 131. Соколов, К. А. Повышение эффективности использования рыночных инструментов в гостиничном хозяйстве : автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / Соколов Кирилл Александрович. СПб., 2009. 21 с.
- 132. Тубелис, Р. Ю. Управление устойчивым развитием гостиничного хозяйства : автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / Тубелис Регина Юрьевна. СПб., 2002. 19 с.
- 133. Эфендиева, А. В. Устойчивое развитие предприятия: пути реализации : дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / Эфендиева Аида Валерьевна, Махачкала. 2002. 153 с.

Печатные издания на иностранных языках

- 134. Abdelnour, A. Sustainable Development in the Arab Countries between Theory and Practice / A. Abdelnour. Lebanon: Hassan Modern Library, 2013. 376 p.
- 135. Abdulkarem, M. Archaeological Heritage in Syria during the Crisis: 2011–2013 / M. Abdulkarem. DGAM, 2016. 226 p.
- 136. Ali, C. Syrian Heritage under Threat / C. Ali // Journal of Eastern Mediterranean Archaeology & Heritage Studies. 2017. N 1 (4). P. 351–366.
- 137. Bunakov, O. A. Improving the Training System as a basis for Improved Management of Sustainable Development of Tourism / O. A. Bunakov, N. A. Zaitseva, A. A. Larionova, I. A. Suslova // Man In India. 2017. N 97 (3). P. 275–283.
- 138. Dzhandzhugazova, E. A. Ecotourism Development in Russia: Analysis of Best Regional Practices / E. A. Dzhandzhugazova, L. B. Zh. Maksanova, T. B. Bardakhanova, I. Yu. Ponomareva // Cevre Koruma ve Arastirma Vakfi. 2019. Vol. 28. N 107. –P. 411–415.
- 139. Dzhandzhugazova, E. A. Innovative Activity as a Tool for the Development of Industries in Russia (on the Example of Tourism and Hospitality Industry) / E. A. Dzhandzhugazova, T. V. Zhubreva, A. N. Ivanova, L. A. Savinkina,

- N. S. Kresova // International Journal of Applied Exercise Physiology. 2019. Vol. 8. N 2.1. P. 610–614.
- 140. Dzhandzhugazova, E. A. Problems of development of Ecological Tourism on the Territory of National Parks of Russia / E. A. Dzhandzhugazova, E. L. Iljina, A. N. Latkin, A. R. Davydovich, V. V. Siganova // Ekoloji. 2019. Vol. 28. N 107. P. 4913–4917.
- 141. Economics of Sustainable Tourism / Ed. F. Cerina, A. Markandya, M. McAleer. London; New York: Routledge, 2015. –208 p.
- 142. Environmental Impacts of Tourism in Developing Nations / Ed. R. Sharma, P. Rao. USA : IGI Global, 2018. 346 p.
- 143. Haddad, A. How to Re-emerge as a Tourism Destination after a Period of Political Instability/ A. Haddad, G. Elhassan, B. Ali // The Travel & Tourism Competitiveness Report. 2017. P. 53–57.
- 144. Kobyak, M. V. Analysis of the Competitiveness of Hotel Services (on the Example of Upscale Segment Hotel) / M. V. Kobyak, E. Ilina, A.N. Latkin, A. M. Evstigneev // Astra Salvensis. 2018. Iss. VI. P. 807–816.
- 145. Legrand, W. Sustainability in the Hospitality Industry. Principles of Sustainable Operations / W. Legrand, P. Sloan, J. S. Chen. 3rd ed. London; New York: Routledge, 2016. 548 p.
- 146. Makhlouf, A. Digital Economy, Impacts on the Tourism and Hospitality Enterprises / A. Makhlouf // Цифровая трансформация: IoT, AI, VR, Big Data / Digital Transformation: IoT, AI, VR, Big Data : сборник докладов XII международной студенческой научно-практической конференции. М. : Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2019. Р. 117—123.
- 147. Makhlouf, A. E-Marketing as One of the Most Important Factors of Success in the Modern Tourism and Hospitality Industry / A. Makhlouf, E.A.Kolesnichenko // Современные тенденции развития теории и практики управления в России и за рубежом : материалы VIII международной научно-практической конференции. Тамбов : Тамбовский государственный университет имени Γ. Р. Державина, 2017. Р. 222–233.

- 148. Makhlouf, A. Ensuring the Sustainable Development of Hotel Establishments by Improving the Service Quality / A. Makhlouf, M. V. Kobyak, S. S. Skobkin, G. Jarrouj // Atlantis Press, Advances in Economics, Business and Management Research. 2020. Vol. 138. P. 397–402.
- 149. Makhlouf, A. Hotel Management in Conditions Of Instability / A. Makhlouf, A. Y. Shevyakov, E. A. Kolesnichenko // Глобальные проблемы модернизации национальной экономики : Материалы VII Международной научно-практической конференции. Тамбов : Издательский дом «Державинский», 2018. Р. 378–384.
- 150. Makhlouf, A. Implementation of Information Communications Technologies in Order to Improve the Hotel Services Quality and Ensuring the Realisation of Sustainable Development of Hotel Enterprise / A. Makhlouf, G. Jarrouj, H. Sakhaa, M. A. Alghafri, R. Battikh // Atlantis Press, Advances in Economics, Business and Management Research. 2020. Vol. 138. P. 1196–1200.
- 151. Makhlouf, A. Information Technology and Its Role in the Development of Tourism and Hotel Management in the Arab Countries / A. Makhlouf, E. K. Karpunina // Глобальные проблемы модернизации национальной экономики : материалы VI Международной научно-практической конференции (очно-заочной). В 2 ч. Тамбов : Тамбовский государственный университет имени Г. Р. Державина, 2017. Ч. 1. Р. 391—399.
- 152. Makhlouf, A. Information Technology Importance for Increasing Hotel Enterprises Competitiveness in Unstable Business Environment / A. Makhlouf // XXXII Международные Плехановские чтения : сборник статей аспирантов и молодых ученых на английском языке. М. : Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова, 2019. Р. 96–100.
- 153. Makhlouf, A. Management Methods and Concepts for Building Competitive Advantage in Hotel Business / A. Makhlouf, A. Y. Shevyakov, E. A. Kolesnichenko // Социально-экономическое развитие сферы сервиса, туризма и торгового дела в регионе: материалы всероссийской научно-практической конференции с международным участием 24 мая 2018 г. Тамбов : Издательский дом «Державинский», 2018. Р. 21–27.

- 154. Makhlouf, A. Management of Various Risks in Hotel Business / A. Makhlouf, A.Y. Shevyakov // Лидер и команда : путь к успеху : сборник докладов XI Международной научно-практической студенческой конференции. Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Институт отраслевого менеджмента. М. : Дашков и К, 2018. Р. 136—142.
- 155. Makhlouf A. The Big Role of Social Media in the Tourism and Hospitality Industry / A. Makhlouf, A.Y. Shevyakov // Проблемы социально-экономического развития России на современном этапе : материалы IX Ежегодной Международной научно-практической конференции : в 2 ч. Тамбов : Тамбовский государственный университет имени Γ. Р. Державина, 2017. Ч. 2. Р. 92—98.
- 156. Morrison, A. Hospitality and Travel Marketing / A. Morrison // Delmer Publishers. 4th ed. New York, 2010. 187 p.
- 157. Popov, L. A. Trends in the Development of Hotel Business in the World and the Russian Federation / L. A. Popov, E. Yu. Nikolskaya, A. I. Kosheleva, M. V. Kobyak, V. A. Lepeshkin // International Journal of Applied Business and Economic Research. 2016. Vol. 14. N. 9. P. 5843–5864.
- 158. Ringbeck, J. Green Tourism. A Road Map for Transformation / J. Ringbeck, A. El Adawi, A. Gautarn // Strategy & foresight; Formerly Booz & Company Inc. Frankfurt, 2010. 145 p.
- 159. Stroebel, M. Tourism and the Green Economy: Inspiring or Averting Change? / M. Stroebel // The Green Economy in the Global South: Experiences, Redistributions and Resistances. 2015. N 36 (12). P. 2225–2243.
- 160. Yu, L. The International Hospitality Business: Management and Operations / L.Yu. New York: The Haworth Hospitality Press, 1999. 404 p.
- 161. Zaytseva, N. Modern "Challenges" in the System of Personnel Training: Standardization and Innovations / N. Zaytseva, E. Dzhandzhugazova, N. Bondarchuk, M. Zhukova // Journal of Educational Management. 2017. Vol. 31. Iss. 4. P. 497—504.

Интернет-ресурсы

- 162. В Сирии пострадали шесть объектов всемирного наследия ЮНЕСКО / ТАСС [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://tass.ru/kultura/4774946 (дата обращения: 04.11.2019).
- 163. В UNWTO перечислили три сценария восстановления международного туризма в 2020 году [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.interfax.ru/world/707637 (дата обращения: 12.11.2020).
- 164. Всемирный совет по туризму и путешествиям [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.wttc.org/ (дата обращения: 02.11.2019).
- 165. Гостиничная индустрия в эпоху COVID-19 [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://hotel.report/management/gostinichnaya-industriya-v-epohu-covid-19 (дата обращения: 04.12.2020).
- 166. Гостиничный бизнес ждет поддержки на федеральном уровне / Rata News [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://ratanews.ru/news/news_25032020_4.stm (дата обращения: 19.04.2020).
- 167. Департамент по экономическим и социальным вопросам / организация Объединенных Наций : официальный сайт [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.un.org/development/desa/ru/ (дата обращения: 12.08.2020).
- 168. Доклад Всемирного банка «Использование инновационных финансов для реализации целей в области устойчивого развития» [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://reliefweb.int/report/lebanon/leveraging-innovative-finance-realizing-sustaianble-development-goals (дата обращения: 09.01.2019).
- 169. Итоги Восточного экономического форума 2019 [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://forumvostok.ru/news/itogi-vostochnogo-ekonomicheskogo-foruma-2019-/ (дата обращения: 23.10.2020).
- 170. Как города мира справляются с кризисом, вызванным пандемией [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.hse.ru/news/expertise/399562272.html (дата обращения: 15.11.2020).
- 171. Корпоративная социальная ответственность / Swissôtel Hotels & Resorts [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.swissotel-hotels.ru/about-swissotel/corporate-social-responsibility (дата обращения: 20.12.2020).

- 172. Объем зарубежных инвестиций в экономику Чечни за два года составил почти 23 млрд рублей / ТАСС [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://tass.ru/severnyy-kavkaz/4746975 (дата обращения: 13.02.2020).
- 173. Официальный сайт Глобального совета по устойчивому развитию туризма (GSTC) [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.gstcouncil.org/ (дата обращения: 19.10.2019).
- 174. Официальный сайт Министерства культуры Чеченской Республики [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://mk-chr.ru/ (дата обращения: 20.12.2019).
- 175. Официальный сайт Министерства туризма Сирийской Арабской республики [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.syriatourism.org/ (дата обращения: 24.10.2019).
- 176. Официальный сайт Министерства Чеченской Республики по туризму [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.chechentourism.ru/ (дата обращения: 20.12.2019).
- 177. Официальный сайт Сирийской ассоциации экономических наук [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.mafhoum.com/syr/articles/aydi/4.htm (дата обращения: 13.01.2020).
- 178. Официальный сайт Сирийского Союза экспортеров [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://sef-sy.org/ (дата обращения: 08.09.2019).
- 179. Официальный сайт Сирийского Центрального бюро статистики [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://cbssyr.sy/ (дата обращения: 16.01.2020)
- 180. Развитие и международное экономическое сотрудничество: проблемы окружающей среды. Доклад Всемирной комиссии по вопросам окружающей среды и развития / Организация Объединенных Наций: официальный сайт. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.un.org/ru/ga/pdf/brundtland.pdf (дата обращения: 10.08.2019).
- 181. Система классификация гостиничных предприятий САР в зависимости от качества гостиничных услуг (звездочная система) Официальный сайт Министерства туризма Сирийской Арабской республики [Электронный ресурс]. –

- Режим доступа: http://syriatourism.org/uploads/law500.pdf (дата обращения: 19.04.2020).
- 182. Цели в области устойчивого развития / Организация Объединенных Наций: официальный сайт [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru/sustainable-development-goals/ (дата обращения: 06.09.2019).
- 183. Environmental Responsibility / Swissotel [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://swissotel-sustainability.com/Home2/EnvironmentalResponsibilityStart
- 184. Explore ADSW 2021 [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://abudhabisustainabilityweek.com/en/explore-adsw-2021 (дата обращения: 28.01.2021).
- 185. InterContinental Hotels Group: официальный сайт [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.ihg.com/content/ae/ar/about/corporate-responsibility (дата обращения: 20.12.2019).
- 186. International Tourism Highlights, 2019 Edition / World Tourism Organization [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421152 (дата обращения: 18.03.2020).
- 187. ISO: официальный сайт Международной организации по стандартизации [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.iso.org/home.html (дата обращения: 14.02.2020).
- 188. Sustainable Tourism as a Factor of Cohesion among European Regions, Official Publications of the European Communities [Электронный ресурс] / Режим доступа: https://cor.europa.eu/en/engage/studies/Documents/Sustainable-Tourism.pdf (дата обращения: 22.03.2020).
- 189. This is How Coronavirus Could Affect the Travel and Tourism Industry / World Economic Forum [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.weforum.org/agenda/2020/03/world-travel-coronavirus-covid19-jobs-pandemic-tourism-aviation (дата обращения: 19.04.2020).
- 190. Yearbook of Tourism Statistics, Data 2013 2017, 2019 Edition / World Tourism Organization [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284420414 (дата обращения: 25.09.2019).

ПРИЛОЖЕНИЕ А

(справочное)

Базовый набор индикаторов устойчивого развития

Таблица А.1 – Базовый набор индикаторов устойчивого развития

Тип индикаторов	Индикаторы –	Индикаторы	Индикаторы
	движущая сила	текущего состояния	реагирования
	А. СОЦИАЛЬНЫН	Е ИНДИКАТОРЫ	
F ~ ~	1 m	15 11	T
Борьба с бедностью	1. Темп роста	15. Население,	
	занятости (%).	проживающее в	
	2. Соотношение	абсолютной	
	средних зарплат	бедности (%).	
	женщин и мужчин	16. Соотношение по	
		доходам наиболее	
		богатых и бедных	
Демографическая	3. Темп роста	17. Плотность	29. Рост
динамика	населения (%).	населения	рождаемости
	4. Темпы миграции	(человек/км ²)	
	населения		
	(человек/год)		
Содействие	5. Темп роста	18. Доля грамотных	30. Доля ВНП,
образованию,	населения школьного	среди взрослых (%).	расходуемая на
подготовке кадров и	возраста.	19. Доля населения,	образование (%).
информированности	6. Прирост числа	имеющего	31. Число девочек на
общества	учеников начальных	образование на	100 мальчиков в
	школ (%).	уровне 5 классов	средней школе.
	7. Прирост числа	(%).	32. Число женщин
	учеников средних	20. Среднее число	на 100 мужчин среди
	школ (%)	лет обучения в	работающих
		школе	
Защита здоровья	8. Доля населения, не	21. Детская	33. Доля ВНП,
населения	имеющего должного	смертность на 1 000	затрачиваемая на
	доступа к чистой	родившихся живыми	здравоохранение
	питьевой воде (%).	22. Ожидаемая	(%).
	9. Доля населения,	средняя	34. Доля населения,
	проживающего в	продолжительность	охваченного
	жилищах, не	жизни при	первичной
	обеспеченных	рождении.	медицинской
	системами	23. Материнская	помощью (%).
	канализации (%).	смертность при	35. Доля населения,
	10. Доля населения,	родах на 1 000	иммунизированного
	подверженного	рожениц	против основных
	воздействию вредных	-	заразных
	для здоровья		заболеваний (%)
	загрязнителей воздуха		
	(%)		

Тип индикаторов	Индикаторы –	Индикаторы	Индикаторы
	движущая сила	текущего состояния	реагирования
Содействие устойчивому развитию поселений	11. Доля населения, не обеспеченного должным уровнем питания (%). 36. Число женщин в детородном возрасте, имеющих доступ к обсуждению проблем планирования семьи 12. Темп роста городских поселений (%). 13. Потребление моторного топлива на	24. Доля городского населения (%). 25. Площадь и население маргинальных	37. Доля расходов национального здравоохранения, затрачиваемая на местное медицинское обслуживание 38. Расходы на строительство низкооплачиваемого жилья. 39. Расходы на
	душу населения (литры). 14. Число мегаполисов с населением 10 и более млн человек	поселений (м²/численность). 26. Ущерб и число пострадавших и погибших от природных катастроф. 27. Общая площадь жилья на душу населения (м²). 28. Соотношение оплаты жилья и дохода	поддержание общественного транспорта. 40. Инфраструктурные расходы на душу населения. 41. Объем кредитов на строительство жилья
	Б. ЭКОНОМИЧЕСК	ИЕ ИНДИКАТОРЫ	
Экономическое развитие	42. Темп роста ВНП на душу населения (%). 43. Экспорт товаров и услуг. 44. Импорт товаров и услуг	47. ВНП на душу населения. 48. Скорректированный на экологический ущерб национальный продукт на душу населения. 49. Вклад производственной деятельности в ВНП (%). 50. Экспортная доля ВНП (%)	56. Доля инвестиций в ВНП. 57. Участие в региональных торговых соглашениях (да/ нет)

Тип индикаторов	Индикаторы –	Индикаторы	Индикаторы
тип индикаторов	движущая сила	текущего состояния	реагирования
Изменение характера потребления	45. Сокращение запасов минеральных ресурсов (в % от утвержденных запасов). 46. Ежегодное потребление энергии на душу населения		
Финансовые ресурсы и механизмы	59. Доля продажи ресурсов в ВНП (%)	60. Внешняя помощь развитию (полученная или переданная (% от ВНП). 61. Долги (% от ВНП). 62. Обслуживание долга (% от долга)	63. Доля ВНП, выделяемая на защиту окружающей среды. 64. Экологические налоги и субсидии, (% от государственного дохода). 65. Размер дополнительного финансирования на устойчивое развитие после 1992 г. 66. Программа интегрированных эколого-экономических счетов (да/ нет). 67. Погашение задолженности
	В. ЭКОЛОГИЧЕСКІ	, ,	<u> </u>
	В-1. ВОДНЫ		T = = = = :
Защита запасов и качества пресной воды	68. Ежегодное изъятие подземных и поверхностных вод, (% от доступного объема). 69. Потребление воды на душу населения	74. Запасы подземных вод (м³) 75. Концентрация фекальных Соliформ в источниках пресной воды (число на 100 мл). 76. Показатели биохимического и химического потребления кислорода по водным источникам	80. Обработка сточных вод (% обслуживаемого населения всего и по типам обработки)

Тип индикаторов	Индикаторы –	Индикаторы	Индикаторы
тип шідікшторов	движущая сила	текущего состояния	реагирования
Защита океанов, морей и береговых зон	70. Вылов морских организмов (т). 71. Прирост населения в береговых зонах (%). 72. Выбросы нефти в прибрежные зоны (т). 73. Накопление соединений азота и фосфора в прибрежных водах (т)	77. Отклонение запасов морских организмов от уровня, обеспечивающего устойчивое воспроизводство (%). 78. Отношение этого отклонения к реальным запасам. 79. Индекс развития морских водорослей	81. Участие в соглашениях, касающихся морей (да/нет)
	В-2. ЗЕМЕЛЬН	ЫЕ РЕСУРСЫ	
Интегрированный подход к планированию земельных ресурсов	82. Используемые земли (км²)	90. Земли, подверженные эрозии почвы (км²)	94. Реформирование земельной политики (да/нет)
Управление уязвимыми экосистемами, борьба с опустыниванием и засухами	83. Потребление древесины на отопление на душу населения (м³). 84. Численность домашнего скота на км² в засушливых зонах. 85. Население в засушливых зонах, живущее ниже уровня бедности (%)	91. Земли, затронутые опустыниванием (км²). 92. Частота засух	95. Затраты на восстановление экосистем
Содействие устойчивости сельского хозяйства и местного развития	86. Использование сельскохозяйственных пестицидов (т/км²). 87. Использование удобрений (т/км²). 88. Количество пахотных земель (га) на душу населения. 89. Орошаемые земли (%)	93. Количество земель, затронутых засолением и заболачиванием (км²)	96. Затраты на поддержание сельского хозяйства и исследования в этой области. 97. Площадь восстановленных земель (км²)

Тип индикаторов	Индикаторы –	Индикаторы	Индикаторы
	движущая сила	текущего состояния	реагирования
	В-3. ДРУГИЕ ПРИР	ОДНЫЕ РЕСУРСЫ	
Борьба с обезлесиванием	98. Темп обезлесивания (км ² в год). 99. Годовое производство кругляка (м ³)	100. Запасы древесины (м³). 101. Площадь лесов (км²). 102. Потребление древесины (% от потребления энергии)	104. Темпы восстановления лесов (км ² в год). 105. Доля защищаемых лесов
Сохранение биологического разнообразия		103. Число видов в угрожаемом состоянии и исчезнувших	106. Площадь заповедных территорий (% от общей территории)
	B-4. ATM	і ОСФЕРА	l
Защита атмосферы	107. Выбросы CO ₂ (т). 108. Выбросы оксидов серы и азота (т). 109. Потребление озоноразрушающих веществ (т)	110. Концентрация S0 ₂ , CO, оксидов азота, озона и взвешенных частиц в атмосфере городов	111. Расходы на сокращение загрязненности атмосферы. 112. Сокращение выбросов СО ₂ , а также оксидов серы и азота (% в год)
	B-5. OT	ХОДЫ	
Управление отходами	113. Объемы производственных и муниципальных отходов (т в год). 114. Объем опасных отходов (т). 115. Импорт и экспорт (ввоз и вывоз) опасных отходов (т)	116. Объемы отходов (т) на душу населения. 117. Площадь земель, загрязненных опасными отходами (км²)	118. Расходы на сбор и обработку отходов. 119. Доля утилизируемых отходов (%). 120. Утилизация муниципальных отходов (т на душу населения)
			121. Темп уменьшения отходов на единицу ВНП (т/год). 122. Расходы на переработку опасных отходов

Тип индикаторов	Индикаторы –	Индикаторы текущего	Индикаторы
	движущая сила	состояния	реагирования
	Г. ОРГАНИЗА	ЦИОННЫЕ ИНДЕКСЫ	
Структура		123. Утверждение методов	
принятия решений		оценки экологического	
		ущерба (да/нет).	
		124. Наличие программ	
		национальной статистики	
		по окружающей среде и	
		принятие индикаторов	
		устойчивого развития (да/	
		нет).	
		125. Наличие национальной	
		стратегии устойчивого	
		развития (да/нет).	
		126. Наличие	
		национального совета по	
		устойчивому развитию	
		(да/нет).	
		127. Число телефонов на	
		100 жителей.	
		128. Представительство	
		коренных народностей в	
		национальном совете по	
		устойчивому развитию (да/	
		нет).	
		129. Наличие	
		информационных баз,	
		касающихся национальных	
		традиций (да/нет)	
		130. Представительство	
		основных групп общества в	
		национальном совете по	
		устойчивому развитию	
		(да/нет)	
		131. Представительство	
		этнических меньшинств в	
		национальном совете по	
		устойчивому развитию (да/	
		нет)	
		132. Ратификация	
		международных	
		соглашений, относящихся к	
		устойчивому развитию	
		(число)	

Источник: составлено автором на основе [180, с. 47–57].

приложение б

(справочное)

Внешние индикаторы уровня устойчивого развития гостеприимства региона

Таблица Б.1 — Внешние индикаторы уровня устойчивого развития гостеприимства региона

Тип	Содержание индикатора
1 /111	
	Социальные
A1	Число больничных коек на 10 тыс. человек населения
A2	Общей уровень безработицы населения в регионе
A3	Количество зарегистрированных преступлений на 100 тыс. человек населения
A4	Число посещений музеев на 1 000 человек населения
A5	Численность зрителей театров на 1 000 человек населения
	Инфраструктурные
Б1	Перевозки пассажиров автобусами общего пользования
Б2	Число автобусов общего пользования на 100 тыс. человек населения
Б3	Отправленные пассажиры железнодорожным транспортом
Б4	Густота железнодорожных путей общего пользования
Б5	Густота автомобильных дорог общего пользования с твердым покрытием
Б6	Число муниципальных учреждений культуры
Б7	Число муниципальных учреждений спорта
Б8	Объем платных услуг на душу населения
	Экономические
B1	Число предприятий и организаций
B2	Количество гостиниц и ресторанов и их доля
В3	Оборот организаций по видам экономической деятельности (млрд рублей)
B4	Экспорт со странами дальнего зарубежья по отношению к ВРИ (млн долларов США)
B5	Импорт со странами дальнего зарубежья по отношению к ВРП (млн долларов США)
В6	Инвестиции в основной капитал по отношению к ВРП (млн рублей)
В7	Инвестиции в основной капитал по видам экономической деятельности по отношению к ВРП (млн рублей)

Тип	Содержание индикатора		
	Экологические		
Γ1	Выбросы загрязняющих веществ в атмосферный воздух, отходящих от стационарных источников		
Γ2	Улавливание загрязняющих атмосферу веществ, отходящих от стационарных источников		
Г3	Сброс загрязненных сточных вод в поверхностные водные объекты		
Г4	Площадь зеленых массивов и насаждений в городах по субъектам федерального округа		

Источник: составлено автором на основе [127, с. 12].

приложение в

(справочное)

Внутренние индикаторы устойчивого развития гостеприимства региона

Таблица В.1 — Внутренние индикаторы устойчивого развития гостеприимства региона

Тип	Коэффициент
A1	Коэффициент соотношения заемных и собственных средств
A2	Коэффициент автономии или финансовой независимости
А3	Коэффициент маневренности
A4	Коэффициент текущей ликвидности
A5	Коэффициент обеспеченности собственными средствами

Источник: составлено автором на основе [127, с. 13].

приложение г

(справочное)

Критерии устойчивого развития индустрии туризма для дестинаций

Таблица Г.1 – Критерии устойчивого развития индустрии туризма для дестинаций

Тип	Глобальные критерии устойчивого развития туризма для дестинаций
	Секция А. Рациональное и эффективное планирование устойчивого развития
	туристских дестинаций
A1	Стратегия устойчивого развития туризма.
	Направлена на гармоническое сочетание социальных, экономических и природных
	условий с учетом качества жизни населения, аспектов здоровья и безопасности и др.
A2	Регулирующая туристская организация.
	За контроль и решение социальных, экономических, культурных и экологических
	задач, а также в целом за обеспечение устойчивого развития туризма ответственен
	рабочий орган дестинации (комитет, департамент и т.д.), у которого есть свои
	полномочия и свои зоны ответственности
A3	Система мониторинга.
	Отвечает за выявление, анализ и соответствующее реагирование (публичное
	оповещение и отклик) на различные проблемы – социальные, экономические,
	экологические, культурные и др.
A4	Сезонное регулирование туризма.
	Предпринимаются меры для выявления возможностей развития комфортного
	туризма в течение всего года путем смягчения последствий сезонных колебаний
A5	Система адаптации к климатическим изменениям.
	Нацелена на выявление негативных последствий, связанных с изменениями
	климатических условий, обусловливает стабильную и гибкую работу дестинации
A 6	вопреки указанной проблеме
A6	Перечень достопримечательностей.
A7	Публикуется список культурных и природных объектов для посещения Нормотворческая деятельность.
A	Разрабатываются правила и нормы для оценки последствий социального,
	экономического, экологического влияния, направленные на защиту и поддержание
	природных и культурных ресурсов
A8	Общедоступность.
	Территории и строения дестинации являются общедоступными, в том числе для лиц с
	ограниченными возможностями
A9	Мониторинг удовлетворенности посетителей.
	Цель: освещение и повышение уровня удовлетворенности туристов
A10	Стандарты устойчивости.
	Имеется система продвижения стандартов устойчивости для предприятий,
	согласующихся с критериями GSTC. Публикуется перечень предприятий,
	сертифицированных и проверенных на предмет соответствия данным стандартам
A11	Охрана и безопасность.
	Работает система мониторинга, оповещения и реагирования на угрозы безопасности
	и здоровью посетителей

Тип	Глобальные критерии устойчивого развития туризма для дестинаций
A12	Реагирование в кризисных и чрезвычайных ситуациях.
A12	План аварийного и кризисного реагирования устанавливает порядок действий, а
	также учитывает обеспечение необходимыми средствами и включает проведение
	учебных тренировок для сотрудников, туристов и местного населения
A13	Реклама.
	Соответствует продуктам и услугам дестинации, а также требованиям устойчивого
	развития и запросам туристов
	Секция В. Акцентирование внимания на максимизации социально-экономических
	выгод, получаемых местным населением
B1	Экономический мониторинг.
	Анализ вклада туризма в экономику дестинации (может включать расходы
D2	посетителей, средний доход с номера и другую информацию)
B2	Карьерные возможности.
	Обеспечение найма, повышения квалификации, безопасных условий труда и достойной зарплаты
B3	Участие общественности.
	Поощряется участия общественности в планировании и принятии решений
B4	Общественное мнение.
	Отслеживаются и по возможности удовлетворяются пожелания и проблемы местной
	общественности
B5	Доступность для местных жителей.
	Доступ населения к природным и культурным объектам контролируется и при
	необходимости восстанавливается
В6	Пропаганда туризма и туристское образование.
	Разрабатываются проекты, призванные расширить представление о перспективах
D7	Туризма
В7	Предотвращение эксплуатации. Имеются законы и меры по предотвращению коммерческой, сексуальной и других
	видов эксплуатации и насилия
B8	Поддержка сообщества.
	Содействие развитию сообщества и установлению принципов устойчивости
В9	Поддержка предпринимателей и справедливой торговли.
	Система поддержки местных малых и средних предприятий, развития экологической
	продукции и принципов справедливой торговли
	Секция С. Укрепление культурного наследия
C1	Защита привлекательности.
	Комплекс мер по восстановлению и сохранению природных и культурных объектов
C2	Регулирование посещения.
	Система регулирования посещения объектов, включающая меры по защите и
	сохранению ценностей культуры и природы
C3	Охрана культурного наследия.
<u> </u>	Законы, регулирующие экспонирование, дарение и продажу культурных артефактов
C4	Популяризация региона.
	Природные и культурные достопримечательности дестинации активно
	популяризируются в сотрудничестве с местными сообществами и с учетом местных особенностей; информация является достоверной и точной
	осооспиостен, информация является достоверной и точной

Тип	Глобальные критерии устойчивого развития туризма для дестинаций
	Секция D. Уменьшение вредного и разрушительного воздействия
	на окружающую среду
D1	Экологические риски.
	Система выявления и противодействия угрозам для окружающей среды
D2	Защита экологически уязвимых регионов.
	Система мониторинга воздействия туризма на экологию окружающей среды,
	содействие сохранению экосистем и биологических видов
D3	Защита дикой природы.
	Система обеспечения соответствия национальным и международным стандартам в
	области добычи, экспонирования и продажи диких растений и животных
D4	Выбросы парниковых газов.
	Поощряется минимизация последствий выбросов парниковых газов предприятиями
D5	Энергосбережение.
	В дестинации имеется система поощрения предприятий к сокращению и
De	обнародованию потребления энергии и ископаемых энергоносителей
D6	Регулирование в сфере водопользования.
D7	Поощряется сокращение и контроль режима водопользования предприятиями
D7	Охрана вод.
D8	Дестинация имеет систему мониторинга использования и контроля водных ресурсов Качество воды.
Do	Качество воды.Открытый мониторинг качества питьевой воды с использованием соответствующих
	стандартов
D9	Сточные воды.
D3	В дестинации утверждены нормативы размещения, поддержки и проверки качества
	стоков и очистных сооружений для уменьшения негативных последствия для
	окружающей среды
D10	Сокращение твердых отходов.
213	Поощрение предприятий к сокращению твердых отходов, а также к их переработке
D11	Световое и шумовое загрязнение.
	В дестинации имеются указания и нормативы по минимизации светового и шумового
	загрязнения
	аагрязнения

Источник: составлено автором на основе [173].

приложение д

(обязательное)

Критерии устойчивого развития гостиничных предприятий

Таблица Д.1 – Критерии устойчивого развития гостиничных предприятий

Тип	Критерии
	Секция А. Показатели экономической эффективности индустрии гостиничных предприятий
A1	Room Revenue – выручка от продаж за номерной фонд. Room Revenue = (полная выручка от номерного фонда – налоги и расходы на питание)
A2	Оссирансу — загрузка Оссирансу = кол-во проданных номеров / общее количество номеров
A3	ADR – средняя цена на номер. ADR = (выручка от продажи номерного фонда / количество проданных номеров)
A4	Double Occupancy – показатель, учитывающийся при формировании бюджета. Double Occupancy = (количество проживавших гостей / число занятых номеров)
A5	RevPar – доход на доступный номер. RevPar = (доход от продажи номерного фонда – Room Revenue) / общее количество номеров в отеле
A6	RevPac – доход на гостя. RevPac = (общий доход отеля, включая проживание, питание, дополнительные услуги, налоги / количество проживавших гостей за данный период)
A7	$K_{\phi y}$ – коэффициент финансовой устойчивости. $K_{\phi y}$ = (собственный капитал + долгосрочные кредиты и займы) / валюта баланса
A8	ROE — коэффициент рентабельности гостиничных предприятий (по чистой прибыли). ROE = прибыль от реализации услуг / сумма полученной выручки × 100 %.
A9	K_{pcc} – коэффициент рентабельности собственных средств. K_{pcc} = (чистая прибыль от реализации / среднегодовая стоимость собственного капитала)
A10	$K_{\text{тк}}$ — коэффициент текучести кадров. $K_{\text{тк}}$ = (количество уволенных сотрудников за рассматриваемый период × 100 % среднесписочная численность персонала за рассматриваемый период) Если коэффициент текучести кадров превышает 5 %-ный барьер, явление приобретает отрицательные черты [89, с. 193–195]
	Секция В. Усиление корпоративной социальной ответственности (КСО) гостиничных предприятий
B1	Создание новых рабочих мест на местном или федеральном уровнях
B2	Предоставление скидок гостям с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)
В3	Обеспечение гостиничными предприятиями доступности услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями
B4	Вовлеченность местного населения в развитие гостиничных предприятий путем учета его мнения и предложений относительно качества предоставляемых услуг и уровня цен

Тип	Критерии
В5	Наличие у гостиничных предприятий системы обратной связи с гостями, а также
	постоянный своевременный анализ отзывов и устранение возникающих проблем в
	короткие сроки
В6	Наличие у гостиничных предприятий собственного плана кризисного и аварийного
	реагирования и возможность информирования местных жителей и гостей о нем
В7	Сотрудничество с благотворительными организациями, их спонсирование, а также
Do	нематериальная помощь путем безвозмездного предоставления гостиничных услуг
В8	Разработка и внедрение персоналом гостиничных предприятий системы управления
В9	устойчивым развитием и проведение периодического обучения персонала
Б9	Сведения о деятельности гостиничных предприятий должны быть достоверными и уважительными по отношению к достоинству работников
B10	Сохранение гостиничными предприятиями археологического, культурного наследия
D 10	и священных мест, находящихся вблизи гостиничных предприятий
Секии	я С. Планирование деятельности гостиничных предприятий с условием минимизации
- CKYU	негативных последствий для окружающей среды
C1	Выявление гостиничными предприятиями существующих угроз для окружающей
	среды и готовность противостоять этим угрозам
C2	Осуществление гостиничными предприятиями экологического просвещения как
	местного населения, так и гостей
C3	Осуществление гостиничными предприятиями мониторинга энергопотребления для
	оценки, контроля и сокращения потребления энергии
C4	Принятие системы оценки, контроля, минимизации последствий выбросов
	парниковых газов
C5	Принятие системы измерения качества пресной воды, ведение статистики
0.6	использования и принятие мер по осознанному потреблению
C6	Использование при строительстве гостиничных предприятий материалов,
	обеспечивающих теплоизоляцию и снижающих энергозатраты на отопление или на
C7	охлаждение Введение системы эффективного очищения и безопасного сбрасывания сточных
C7	вод, не оказывающей вредного воздействия на местное население и окружающую
	среду
C8	Принятие системы измерения и сокращения количества твердых отходов (в том
	числе пищевых), введение раздельного сбора мусора
С9	Применение стратегии зеленого маркетинга в деятельности гостиничных
	предприятий
C10	Введение системы поощрения гостей, персонала и поставщиков с целью более
	массового использования экологически чистых и энергетически эффективных
	технологий, в том числе применение зеленого транспорта
Секці	ия D. Создание новых законодательных актов на местном и государственном уровне
D1	для обеспечения безопасности окружающей среды, общества и экономики
D1	Создание отдела управления устойчивым развитием в рамках организационной
D2	Информирования замителесования у гостей о нолитике устейнивого реарития
D2	Информирование заинтересованных гостей о политике устойчивого развития гостиничных предприятий и результатах подобной деятельности
D3	Принятие гостиничными предприятиями внутренних законов, защищающих
<i>D</i> 3	окружающую среду, в которой непосредственно находится гостиничное
	предприятие, в рамках правил организации и в рамках ее философии

Тип	Критерии
D4	Принятие внутренних законов, обеспечивающих трудоустройство персонала с ОВЗ
D5	Решение гостиничными предприятиями проблемы гендерного неравенства путем активного вовлечения женщин в экономическую деятельность
D6	Соблюдение гостиничными предприятиями всех местных, национальных законодательных и нормативных актов, включая аспекты здравоохранения, безопасности и труда
D7	Включение в локальные нормативно-правовые акты о трудоустройстве пункта о необходимости соблюдения принципа равенства при принятии сотрудников на работу и следование этому принципу
D8	Исключение гостиничными предприятиями возможности негативного влияния на природные ресурсы и ограничения прав населения на удобство и комфорт
D9	Наличие у гостиничных предприятий системы регулирования посещений, соблюдения мер по сохранению, защите и приумножению природных и культурных ценностей, в том числе в сезонный пик
D10	Соблюдение законодательных актов, разрешающих и регулирующих выставление артефактов в гостиничных предприятиях
	Секция Е. Внедрение ИКТ для эффективного контроля и управления
	гостиничными предприятиями
E1	Использование гостиничными предприятиями техники, снижающей энергопотребление воды и электричества
E2	Использования технологий, опирающихся на альтернативную энергию
E3	Использование гостиничными предприятиями техники для повышения безопасности предприятия и гостей
E4	Использование технологий для обеспечения участия людей с OB3 в деятельности гостиничных предприятий
E5	Обеспечение наличия высокоскоростного интернета и различных связанных с ним услуг и функций
E6	Применение концепции умного отеля и концепции Интернета вещей IoT, в том числе наличие интеллектуальных термостатов и автоматических дверных замков, чтобы значительно улучшить качество обслуживания гостей
E7	Использование технологий и современных шифровальных систем для обеспечения защиты персональных данных гостей и сотрудников
E8	Предоставление услуг электронной коммерции, в том числе банковских услуг (онлайн, PayPal, Bitcoin)
E9	Поддержка новейшего программного обеспечения для электронного бронирования в деятельности гостиничных предприятий
E10	Поддержка электронного маркетинга, уделение внимания дизайну сайта и доступности в международных поисковых системах (Google, Яндекс и др.)

Источник: составлено автором на основе [89].

приложение е

(справочное)

Государственная программа Чеченской Республики «Развитие культуры и туризма в Чеченской Республике» на 2014–2020 годы

Таблица Е.1 — Государственная программа Чеченской Республики «Развитие культуры и туризма в Чеченской Республике» на 2014—2020 годы

Раздел программы	Описание						
Ответственный исполнитель программы	Министерство культуры Чеченской Республики						
Соисполнители программы	Министерство Чеченской Республики по туризму						
	Комитет Правительства Чеченской Республики по охране и использованию культурного наследия						
Участники программы	Министерство финансов Чеченской Республики						
	Министерство образования и науки Чеченской Республики						
	Министерство Чеченской Республики по национальной политике, внешним связям, печати и информации						
	Государственное казенное научное учреждение «Академия наук Чеченской Республики»						
	Мэрия г. Грозного						
	Департамент культуры Мэрии г. Грозного						
	Органы исполнительной власти Чеченской Республики						
	Организации сферы культуры Чеченской Республики						
	Органы местного самоуправления муниципальных образований Чеченской Республики						
	Районные финансовые управления Чеченской Республики						
	Социально ориентированные некоммерческие организации						
Подпрограммы программы	Подпрограмма 1 «Развитие культуры Чеченской Республики»						
	Подпрограмма 2 «Развитие внутреннего и въездного туризма в Чеченской Республике»						
	Подпрограмма 3 «Обеспечение реализации государственной программы "Развитие культуры и туризма в Чеченской Республике" в сфере культуры»						
	Подпрограмма 4 «Обеспечение реализации государственной программы "Развитие культуры и туризма в Чеченской Республике" в сфере туризма»						

Раздел программы	Описание
	Подпрограмма 5 «Сохранение объектов культурного наследия Чеченской Республики»
	Подпрограмма 6 «Обеспечение реализации государственной программы "Развитие культуры и туризма в Чеченской Республике" в сфере охраны объектов культурного наследия»
Программно-целевые инструменты программы	Отсутствуют
Цели программы	Развитие культурного и туристского потенциала Чеченской Республики
Задачи программы	Создание условий для сохранения культурного наследия и развития культурного потенциала Чеченской Республики Создание в Чеченской Республике высокоэффективного и конкурентоспособного туристско-рекреационного
	комплекса, обеспечивающего широкие возможности для удовлетворения потребностей российских и иностранных граждан в туристских продуктах, реализация мер по совершенствованию качества туристских продуктов, обеспечение существенного вклада туристскорекреационного комплекса в экономику республики Создание благоприятных условий для развития сферы культуры
	Создание благоприятных условий для развития сферы туризма Сохранение, эффективное использование и популяризация объектов культурного наследия, расположенных на территории Чеченской Республики
Целевые индикаторы	Создание благоприятных условий для сохранения объектов культурного наследия Чеченской Республики Доля объектов культурного наследия, находящихся в удовлетворительном состоянии, в общем количестве
и показатели программы	удовлетворительном состоянии, в оощем количестве объектов культурного наследия Чеченской Республики Увеличение объема книжного фонда в библиотеках Чеченской Республики Численность лиц, размещенных в коллективных средствах размещения
	Доходы от услуг, предоставляемых коллективными средствами размещения
	Уровень удовлетворенности граждан, проживающих на территории Чеченской Республики, качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере культуры

Раздел программы	Описание					
	Посещаемость музейных учреждений (на 1 жителя в год)					
	Охват населения библиотечным обслуживанием					
	Количество проведенных региональных международных фестивалей, конференц в сфере туризма					
Этапы и сроки реализации программы	2014–2020 годы					
Объемы бюджетных ассигнований программы	Общий объем финансирования программы (в тыс. р.)	10 437 583,4				
	в том числе по годам:					
	в 2014 году	2 579 365,2				
	в 2015 году	1 338 759,0				
	в 2016 году	1 058 515,1				
	в 2017 году	1 111 659,1				
	в 2018 году	1 358 632,3				
	в 2019 году	1 632 202,0				
	в 2020 году	1 358 450,8				
	федеральный бюджет (в тыс. р.)	1 370 271,7				
	в том числе по годам:					
	в 2014 году	216 493,9				
	в 2015 году	111 159,1				
	в 2016 году	113 684,6				
	в 2017 году	134 194,8				
	в 2018 году	251 165,8				
	в 2019 году	242 363,6				
	в 2020 году	301 209,8				
	республиканский бюджет (в тыс. р.)	7 975 311,8				
	в том числе по годам:					
	в 2014 году	1 424 871,3				

Раздел программы	Описание					
	в 2015 году	1 073 599,8				
	в 2016 году	944 830,5				
	в 2017 году	977 464,3				
	в 2018 году	1 107 466,5				
	в 2019 году	1 389 838,4				
	в 2020 году	1 057 241,0				
	внебюджетные источники (в тыс. р.)	1 092 000,0				
	в том числе по годам:					
	в 2014 году	938 000,0				
	в 2015 году	154 000,0				
	в 2016 году	0,0				
	в 2017 году	0,0				
	в 2018 году	0,0				
	в 2019 году	0,0				
	в 2020 году	0,0				
	средства местных бюджетов (в тыс. р.)	0,0				
Ожидаемые результаты реализации программы	формирование у граждан, проживаю Республике, чувства гражданского межнационального согласия Улучшение качества оказания государ	отечных фондов, ощих в Чеченской патриотизма и рственных услуг в				
	сфере исполнительского искусства, да сценического искусства и кинематографи	-				
	Подготовка квалифицированных специалистов для работы в учреждениях культуры Чеченской Республики, повышение квалификации и переподготовка кадров учреждений культуры Чеченской Республики					
	Обеспечение эффективного управления государственными финансами в сфере культуры и туризма, организация выполнения мероприятий программы, обеспечение эффективного управления кадрами в сфере культуры и туризма, информационное обеспечение реализации программы.					

Раздел программы	Описание
	Улучшение материально-технической базы учреждений сферы культуры Чеченской Республики
	Сохранение традиций и создание условий для развития народного искусства и творчества, поддержка народных художественных промыслов и ремесел
	Реализация проектов по созданию туристско- рекреационных комплексов
	Привлечение организаций малого и среднего бизнеса в сферу культуры и туризма посредством государственно-частного партнерства
	Формирование и целенаправленное продвижение устойчивого положительного имиджа Чеченской Республики как территории, благоприятной для развития туризма, территории деловой и инвестиционной активности
	Сохранение историко-культурного наследия и уникальных природно-ландшафтных особенностей Чеченской Республики для будущих поколений
	Создание качественного, конкурентоспособного туристского продукта, повышение качества оказываемых туристских услуг

Источник: составлено автором на основе [6].

приложение ж

(обязательное)

Методика оценки устойчивого развития гостиничных предприятий

Таблица Ж.1 – Методика оценки устойчивого развития гостиничных предприятий

	D.		<u> </u>	D.						1	
	Весовой коэффи- циент (R _i)			Весовой коэффици- ент (r _{jp})		Уровни (q _{jp})					
_											
Показатели	цисп	B (IX _J)	Признаки (Y_{jp})	СП	в бал-	1	_	2	4		
(Y_j)	0/	бал-		0/	лах	1	2	3	4	5	
	в %	лах		в %	Jiux	31	наче	ния (І	$F(X_{jp})$),	
		31421					В	балла	ax		
Секция А.	20	200	A1. Room Revenue –								
Показатели			выручка от продаж	10	20	0	5	10	15	20	
экономиче-			за номерной фонд								
ской			A2. Occupancy –	10	20	0	5	10	15	20	
эффективно-			загрузка	10	20	U)	10	13	20	
сти индустрии			А3. ADR – средняя	10	20	0	5	10	15	20	
гостиничных			цена на номер	10	20	U)	10	13	20	
предприятий			A4. Double								
			Occupancy –							20	
			показатель,	10	20	0	5	10	15		
			учитывается при		20			10		20	
		формировании бюджета									
			A5. RevPar – доход	10	20	0	5	10	15	20	
			на доступный номер	10							
			Аб. RevPac – доход	10	20	0	5	10	15	20	
			на гостя								
			A7. K _{φy} –								
			коэффициент финансовой	10	20	0	5	10	15	20	
			устойчивости								
			A8. ROE –								
			коэффициент								
				рентабельности							
			гостиничных	10	20	0	5	10	15	20	
				предприятий (по							
			чистой прибыли)								
			A9. K _{pcc} –								
			коэффициент	10	20	0	_	10	15	20	
			рентабельности	10	20	0	5	10	15	20	
			собственных средств								
			A10. K _{tk} –								
			коэффициент	10	20	0	5	10	15	20	
			текучести кадров								
				100	200						
			L								

Показатели	Весовой коэффи- циент (R _j)) Признаки (Y _{ip})		Весовой коэффици- ент (r _{jp})		Уровни (q _{jp})					
(Y_j)	в %	в бал- лах	(- _J p)	в %	в бал- лах	1 Зн		3 гия (F балла:		5		
Секция В. Усиление корпоративной социальной	20	200	В1. Создание новых рабочих мест на местном или федеральном уровнях	10	20	0	5	10	15	20		
ответственности (КСО) гостиничных предприятий			В2. Предоставление скидок гостям с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)	10	20	0	5	10	15	20		
			В3. Обеспечение гостиничными предприятиями доступности услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями	10	20	0	5	10	15	20		
			В4. Вовлеченность местного населения в развитие гостиничных предприятий путем учета его мнения и предложений относительно качества предоставляемых услуг и уровня цен	10	20	0	5	10	15	20		
			В5. Наличие у гостиничных предприятий системы обратной связи с гостями, а также постоянный своевременный анализ отзывов и устранение возникающих проблем в короткие сроки	10	20	0	5	10	15	20		

Показатели	коэф	овой ффи- т (R _j)	. Признаки (Y _{jp})	Весовой коэффици- ент (r _{jp})		Уровни (q _{jp})					
(Y_j)	в % бал- лах		11рлопині (1 јр)	в %	в бал- лах	1 2 3 4 5 Значения (F(X _{jp})), в баллах					
			Вб. Наличие у гостиничных предприятий собственного плана кризисного и аварийного реагирования и возможность информирования местных жителей и гостей о нем	10	20	0	5	10	15	20	
			В7. Сотрудничество с благотворительными организациями, их спонсирование, а также нематериальная помощь путем безвозмездного предоставления гостиничных услуг	10	20	0	5	10	15	20	
			В8. Разработка и внедрение персоналом гостиничных предприятий системы управления устойчивым развитием и проведение периодического обучения персонала	10	20	0	5	10	15	20	
			В9. Сведения о деятельности гостиничных предприятий должны быть достоверными и уважительными по отношению к достоинству работников	10	20	0	5	10	15	20	

Показатели	Весовой коэффи- циент (R _j)		Признаки (Y _{jp})	Весовой коэффици- ент (r _{jp})		Уровни (q _{jp})					
(Y _j)	в %	в бал- лах	Ттризнаки (Т јр)	в %	в бал- лах	1 Зн		3 пия (Fo балла:		5 , B	
			В10. Сохранение гостиничными предприятиями археологического, культурного наследия и священных мест, находящихся вблизи гостиничных предприятий	10	20	0	5	10	15	20	
				100	200						
Секция С. Планирование деятельности гостиничных предприятий с условием минимизации негативных последствий для окружающей среды	20	200	С1. Выявление гостиничными предприятиями существующих угроз для окружающей среды и готовность противостоять этим угрозам	10	20	0	5	10	15	20	
			С2. Осуществление гостиничными предприятиями экологического просвещения как местного населения, так и гостей	10	20	0	5	10	15	20	
			С3. Осуществление гостиничными предприятиями мониторинга энергопотребления для оценки, контроля и сокращения потребления энергии	10	20	0	5	10	15	20	

Показатели	Весовой коэффи- циент (R _j)				овой фици- г (r _{jp})	Уровни (q _{jp})					
(Y _j)	в %	в бал- лах	ттризнаки (Тур)	в %	в бал- лах	1 Зн		3 гия (Fo балла:		5 , B	
			С4. Принятие системы оценки, контроля, минимизации последствий выбросов парниковых газов	10	20	0	5	10	15	20	
			С5. Принятие системы измерения качества пресной воды, ведение статистики использования и принятие мер по осознанному потреблению	10	20	0	5	10	15	20	
			С6. Использование при строительстве гостиничных предприятий материалов, обеспечивающих теплоизоляцию и снижающих энергозатраты на отопление или на охлаждение	10	20	0	5	10	15	20	
			С7. Введение системы эффективного очищения и безопасного сбрасывания сточных вод, не оказывающей вредного воздействия на местное население и окружающую среду	10	20	0	5	10	15	20	

Показатели	Весовой коэффи- циент (R _j)		. Признаки (Y _{jp})	Весовой коэффици- ент (r _{jp})		Уровни (q _{jp})						
(Y_j)	в %	в бал- лах			в бал- лах	1 2 3 4 Значения (F(X _{jp})) баллах			$(X_{jp})),$	5 , B		
			С8. Принятие системы измерения и сокращения количества твердых отходов (в том числе пищевых), введение раздельного сбора мусора	10	20	0	5	10	15	20		
			С9. Применение стратегии зеленого маркетинга в деятельности гостиничных предприятий	10	20	0	5	10	15	20		
			С10. Введение системы поощрения гостей, персонала и поставщиков с целью более массового использования экологически чистых и энергетически эффективных технологий, в том числе применение зеленого транспорта	10	200	0	5	10	15	20		
Carrers D	20	200	D1 Conserve onser	100	200							
Секция D. Создание новых законодате- льных актов на	20	200	D1. Создание отдела управления устойчивым развитием в рамках организационной структуры	10	20	0	5	10	15	20		
местном и государственном уровне для обеспечения безопасности окружающей среды, общества и экономики			D2. Информирование заинтересованных гостей о политике устойчивого развития гостиничных предприятий и результатах подобной деятельности	10	20	0	5	10	15	20		

Показатели	Весовой коэффи- циент (R _j)		фи-		Весовой коэффици- ент (r _{jp})		Уровни (q _{jp})						
(Y _j)	в %	в бал- лах	тризнаси (тур)	в %	в бал- лах	1 Зн		3 пия (Fo балла:		5 B			
			D3. Принятие гостиничными предприятиями внутренних законов, защищающих окружающую среду, в которой непосредственно находится гостиничное предприятие, в рамках правил организации и в рамках ее философии	10	20	0	5	10	15	20			
			D4. Принятие внутренних законов, обеспечивающих трудоустройство персонала с OB3	10	20	0	5	10	15	20			
			D5. Решение гостиничными предприятиями проблемы гендерного неравенства путем активного вовлечения женщин в экономическую деятельность	10	20	0	5	10	15	20			
			D6. Соблюдение гостиничными предприятиями всех местных, национальных законодательных и нормативных актов, включая аспекты здравоохранения, безопасности и труда	10	20	0	5	10	15	20			

Показатели	Весовой коэффи- циент (R _j)		Признаки (Y _{jp})		Весовой коэффици- ент (r _{jp})		Уровни (q _{jp})						
(Y_j)	в %	в бал- лах		в %	в бал- лах	1		3 ния (F		5 , B			
			D7. Включение в локальные нормативно-правовые акты о трудоустройстве пункта о необходимости соблюдения принципа равенства при принятии сотрудников на работу и следование этому принципу	10	20	0	5	<u>балла</u>	15	20			
			D8. Исключение гостиничными предприятиями возможности негативного влияния на природные ресурсы и ограничения прав населения на удобство и комфорт	10	20	0	5	10	15	20			
			D9. Наличие у гостиничных предприятий системы регулирования посещений, соблюдения мер по сохранению, защите и приумножению природных и культурных ценностей, в том числе в сезонный пик	10	20	0	5	10	15	20			

Показатели	Весовой коэффи- циент (R _j)		. — Признаки (Y _{jp})	Весовой коэффици- ент (r _{jp})		Уровни (q _{jp})							
(Y _j)	в %	в бал- лах	в бал-		в бал- лах	1 Зн	1 2 3 4 5 Значения (F(X _{jp})), в баллах						
			D10. Соблюдение законодательных актов, разрешающих и регулирующих выставление артефактов в гостиничных предприятиях	10	20	0	5	10	15	20			
				100	200								
Секция Е. Внедрение ИКТ для эффективного контроля и управления гостиничны- ми предприя- тиями	20	200	Е1. Использование гостиничными предприятиями техники, снижающей энергопотребление воды и электричества Е2. Использование технологий, опирающихся на альтернативную энергию Е3. Использование гостиничными предприятиями техники для повышения безопасности предприятия и гостей	10	20 20	0 0	5 5	10	15 15	20 20			
			Е4. Использование технологий для обеспечения участия людей с ОВЗ в деятельности гостиничных предприятий Е5. Обеспечение наличия высокоско-	10	20	0	5	10	15	20			
			ростного интернета и различных с ним услуг и функций	10	20	0	5	10	15	20			

Показатели	Весовой коэффи- циент (R _j)	Признаки (Y _{jp})	Весовой коэффици- ент (r _{jp})		Уровни (q _{jp})						
(Y _j)	в бал- лах		- Признаки (Т др)	в %	в бал- лах	1 Зн		3 пия (Fo балла:		5 , B	
			Еб. Применение концепции умного отеля и концепции Интернета вещей (ІоТ), в том числе наличие интеллектуальных термостатов и автоматических дверных замков, чтобы значительно улучшить качество обслуживания гостей	10	20	0	5	10	15	20	
			Е7. Использование технологий и современных шифровальных систем для обеспечения защиты персональных данных гостей и сотрудников	10	20	0	5	10	15	20	
			E8. Предоставление услуг электронной коммерции, в том числе банковских услуг (онлайн, PayPal, Bitcoin)	10	20	0	5	10	15	20	
			Е9. Поддержка новейшего программного обеспечения для электронного бронирования в деятельности гостиничных предприятий	10	20	0	5	10	15	20	

Продолжение таблицы Ж.1

Показатели	Весовой коэффи- циент (R _i)		Признаки (Ү _{ір})	Весовой коэффици- ент (r _{ip})		Уровни (q _{jp})					
(Y _j)	в %	в бал- лах	- Признаки (Т _{др})	жка го имания га и в ных гистемах декс 100 200 100 200 100 100 100 100 100 100	5						
			Е10. Поддержка электронного маркетинга, уделение внимания дизайну сайта и доступности в международных поисковых системах (Google, Яндекс и др.)			0				20	
Всего	100	1000		100	1000						

Источник: составлено автором на основе Приложения Д.