

Научная статья
УДК 334.726
<https://doi.org/10.24143/2073-5537-2022-3-78-88>
EDN AVKUBU

Технологические и организационные инструменты гостиничных инноваций: мировая и региональная практика

Галина Александровна Гомилевская[✉], Данил Алексеевич Савлук

*Владивостокский государственный университет,
Владивосток, Россия, gag17@yandex.ru[✉]*

Аннотация. В условиях современного рынка успешное управление предприятиями размещения требует стратегических и инновационных подходов к обновлению качественных характеристик продуктов и услуг, поскольку в настоящее время – время высоких технологий и автоматизированных систем, значительно упрощающих и ускоряющих работу, – практически весь мир разрабатывает, реализует и внедряет инновационные технологии во многие сферы деятельности, в том числе и в индустрию гостеприимства. В то же время мировая и российская практика реализации инноваций в гостиницах подтверждает неравномерное их распределение на региональном уровне. Проанализированы внедренные инновации самых высокотехнологичных отелей мира. Отмечено, что технологические инновации позволяют сделать процесс обслуживания гостей удобнее, быстрее и безопаснее. В России большая часть гостиниц, применяющих современные высокотехнологичные инновации, находится в столице. С основой на российский и международный опыт инновационного развития гостиничного бизнеса разработана модель использования гостиничных инноваций на региональном уровне на примере ведущих предприятий гостеприимства г. Владивостока. Подробно рассматриваются инновации в отелях Lotte Hotel Vladivostok (5 звезд), Azimut (4 звезды), Арт-конгресс-отеле «Экватор» (3 звезды). Предложена авторская классификация инновационных технологий в гостиничном бизнесе. Проведена систематизация данных инновационного рейтинга и номерного фонда Приморского края, гостиничной инфраструктуры и уровня использования инновационных технологий в гостиничных предприятиях г. Владивостока.

Ключевые слова: инновационные технологии в гостеприимстве, гостиничные инновации, инновационная деятельность, инновационные процессы в гостиницах, организация инноваций в гостиницах г. Владивостока

Для цитирования: Гомилевская Г. А., Савлук Д. А. Технологические и организационные инструменты гостиничных инноваций: мировая и региональная практика // Вестник Астраханского государственного технического университета. Серия: Экономика. 2022. № 3. С. 78–88. <https://doi.org/10.24143/2073-5537-2022-3-78-88>. EDN AVKUBU.

Original article

Technological and organizational tools of hotel innovations: global and regional practice

Galina A. Gomilevskaya[✉], Danil A. Savluk

*Vladivostok State University,
Vladivostok, Russia, gag17@yandex.ru[✉]*

Abstract. In conditions of the modern market successful management of placement enterprises requires strategic and innovative approaches to updating the quality characteristics of products and services, because now is the time of high technologies and automated systems that greatly simplify and accelerate work, almost the whole world develops, implements and implements innovative technologies in many areas of activity, including industry hospitality. At the same time, the world and Russian practice of implementing innovations in hotels shows their uneven distribution at the regional level. The introduced innovations of the most high-tech hotels in the world are analyzed. Technological innovations are stated to make the process of serving guests more convenient, faster and safer. In Russia, most of the hotels that use modern high-tech innovations are located in the capital. Based on the domestic and international experience of innovative development of the hotel business, there has been developed a model for using the hotel innovations at the regional level, and the leading hospitality enterprises in Vladivostok are taken as an example. The innovations in the hotels Lotte Hotel Vladivostok (5 stars), Azimut (4 stars), Equator Art Congress Hotel (3 stars) are consid-

ered in detail. There has been considered the author's classification of innovative technologies in the hotel business. The systematization of the data of the innovation rating and the number of rooms of the Primorsky Kray, the hotel infrastructure of Vladivostok and the level of use of innovative technologies in the hotel enterprises of Vladivostok has been carried out.

Keywords: innovative technologies in hospitality, hotel innovations, innovative activities, innovative processes in hotels, organization of innovations in hotels of Vladivostok

For citation: Gomilevskaya G. A., Savluk D. A. Technological and organizational tools of hotel innovations: global and regional practice. *Vestnik of Astrakhan State Technical University. Series: Economics.* 2022;3:78-88. (In Russ.). <https://doi.org/10.24143/2073-5537-2022-3-78-88>. EDN AVKUBU.

Введение

Проблема развития потребительского спроса на услуги предприятий размещения остается актуальной. Для того чтобы повысить поток клиентов и спрос на услуги предприятия размещения, потенциальных клиентов нужно заинтересовать. По степени использования инновационных технологий гостиницы г. Владивостока не могут составить достойную конкуренцию отелям общепризнанного международного уровня. Инновации в контексте мирового опыта являются высокотехнологичными. Как правило, на региональном уровне выделяется лишь несколько инновационных технологий, которые соответствуют международным стандартам, но уже давно не являются чем-то новым и уникальным, что не может отражать статус столицы Дальневосточного федерального округа. Для решения проблемы необходимо принципиально новое отношение к инновационным каналам взаимодействия и привлечения клиентов, поиску новых технологических решений, способствующих удобству регистрации и пребывания гостя в отеле, снижению времени на проведение различного рода операций и экономии затрат за счет отсутствия дублирующих функций операционного персонала и торговой логистики.

Сфера туризма в современных условиях характеризуется не только сильной конкуренцией, но и подверженностью процессам по созданию инноваций. Во время стремительных изменений всех областей жизни важно внедрять инновационные технологии на предприятиях различных направлений деятельности. Сегодня инновации являются неотъемлемой частью нашей жизни и проявляются как новые информационные, телекоммуникационные и организационно-управленческие технологии [1].

По мнению М. С. Семенова [2], под индустрией гостеприимства понимается сложная социально-экономическая система, в основе которой находится разработка и внедрение на предприятиях размещения инновационных технологий. Под инновационной деятельностью понимается совокупность взаимосвязанных между собой организационных и экономических мероприятий по созданию новых товаров, услуг или технологий [3]. В этом случае речь идет об инновационной деятельности, в результате которой будут получены принципиально новые знания, технологии, приемы и методы для достижения в итоге положи-

тельного результата, распространенного и востребованного среди общественности. Инновационная деятельность предприятия может быть рассмотрена как кооперативная работа всех сотрудников предприятия, совместная деятельность которых направлена на создание и внедрение инноваций. Для инновационной деятельности характерен системный характер, образующий окружение и субъекты инноваций. В настоящее время инновационные процессы становятся все более значимыми, ведь именно инновации позволяют повысить конкурентоспособность гостиничных предприятий на рынке, а также удовлетворить спрос потребителей в услугах высокого качества.

Методы и материалы исследования

Очевидно, что такой современный метод развития, как создание инноваций, может не только улучшить качество обслуживания гостей, но и создать принципиально новые услуги, способные удовлетворить те потребности и желания гостей, которые не представлялось возможным удовлетворить ранее. Также важно отметить, что инновация – это результаты не только интеллектуальной, широко используемой общественностью, но и научно-технической деятельности, направленной на создание и/или модернизацию уже имеющихся технологических, производственных и управленческих процессов и/или их результатов.

Сущность и содержание инновационной деятельности в гостеприимстве достаточно подробно раскрываются в трудах исследователей Е. В. Печерицы, Н. В. Жернавкова, М. С. Семёнова, Е. Ю. Никольской, А. Н. Ивановой [1–5], при этом в большинстве работ приводится неполная классификация инноваций в гостеприимстве. Данное обстоятельство потребовало в рамках настоящего исследования рассмотреть возможность создания авторской классификации инновационных технологий в гостиничном бизнесе.

Систематизируя мероприятия, образующие инновацию, Е. В. Печерица [1] распределяет их на организационно-экономические, технологические, научно-исследовательские и научно-технические. На наш взгляд, такое распределение является хоть и условным, но включает в себя ключевые направления, позволяющие обеспечить полное обновление гостинич-

Гомилевская Г. А., Савлук Д. А. Технологические и организационные инструменты гостиничных инноваций: мировая и региональная практика

ного продукта для достижения не только экономического, социального, но и других эффектов.

Как правило, инновация обладает определенными признаками, к которым можно отнести следующие: практическая польза для потребителя, выгода для производителя (кто ее применяет), первое применение (возможен местный (региональ-

ный) характер инновации), творческий процесс внедрения инновации.

В результате исследования широкого разнообразия методов и принципов инноваций в гостиничном бизнесе на основе изученных материалов [1–5] предложен авторский подход к классификации гостиничных инноваций, который уточняет некоторые классификационные признаки (рис. 1).

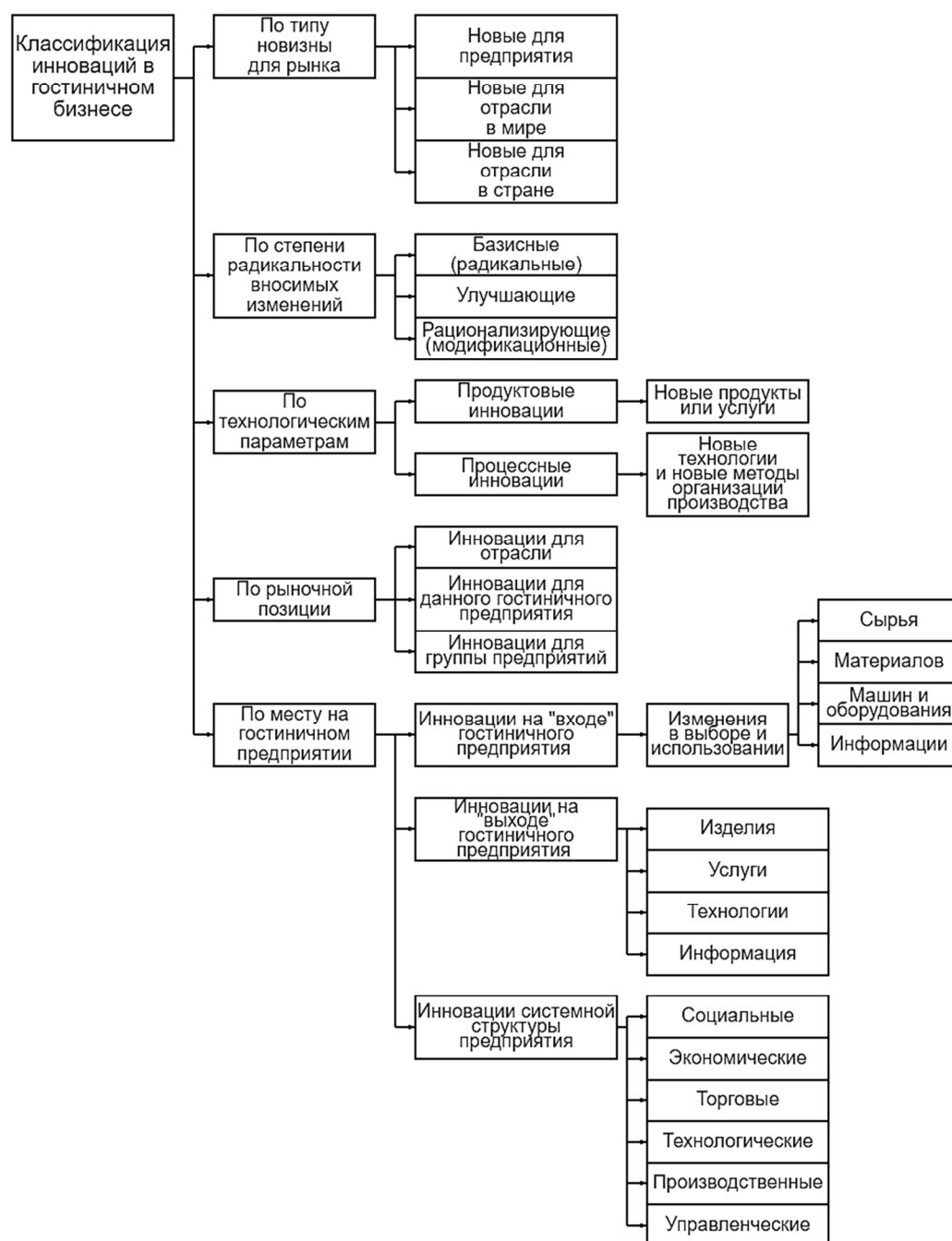


Рис. 1. Классификация инноваций в гостиничном бизнесе

Fig. 1. Classification of innovations in the hotel business

Традиционно основная классификация инноваций распределяется по технологическим и рыночным признакам, месту в гостиничном предприятии, типу новизны и степени радикальности. Нельзя не признать, что в контексте места инновационный подход прослеживается не только в создании и реализации продуктов, которые являются результатом успешной деятельности гостиницы, но и в выборе и использовании необходимых для этого материалов.

По мнению А. Н. Ивановой [5], для того чтобы увеличить привлекательность для потенциальных клиентов и повысить устойчивость на конкурентном рынке, менеджменту гостиниц необходимо постоянно развивать свою инновационную деятельность с целью увеличения количества новых клиентов и повышения конкурентоспособности на рынке. Безусловно, путем использования новейших технологических решений в сфере гостиничного бизнеса мож-

но повысить качество сервиса и создать положительный образ компании среди потребителей. Благодаря развитию и постоянному совершенствованию гостиничных услуг их реализация возможна в постоянно меняющихся условиях.

Исследователи К. Р. Залялиева и А. В. Михайлец [6, 7] утверждают, что проходящие в гостиницах инновационные процессы обладают достаточно специфическими характеристиками, ведь всеобщее признание происходит через оценку степени удовлетворенности клиента, а также они становятся предметом пристального внимания со стороны представителей органов государственного и местного управления, отраслевых общественных организаций.

Основные принципы инноваций в сфере гостеприимства [8], которые помогут более полно сформировать представление об их специфике, представлены на рис. 2.

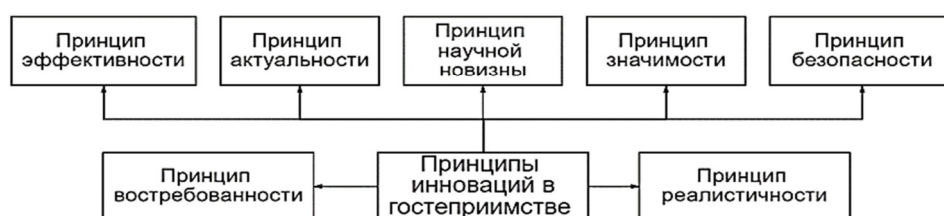


Рис. 2. Принципы инноваций в гостеприимстве

Fig. 2. Hospitality Innovation Principles

Следует добавить, что в современных условиях функционирования гостиничного бизнеса инновация должна быть не только необходимой потребителю, соответствовать его потребностям, но и актуальной для конкретного предприятия, безопасной для людей и окружающей среды, принося полезный эффект. В последнее время отмечается, что в гостиничном бизнесе наиболее актуальными становятся инновации, направленные на минимизацию контакта с обслуживающим персоналом.

Так, в период исследования основным фактором, который оказал влияние на развитие инноваций, явилась пандемия COVID-19. Кризисные явления на начальном этапе привели к множеству ограничений, что в итоге способствовало развитию инноваций, ведь в настоящее время в гостиничном бизнесе происходит процесс поиска новых путей и механизмов выхода из кризиса. В то же время в условиях роста конкуренции формирование уникальных конкурентных преимуществ на основе инновационной деятельности, результатом которой является инновация, становится все сложнее, т. к. практически любая технологическая инновация может копироваться другими гостиницами. Поэтому предпринимателям необходимо использовать защитные механизмы от повторения: использование авторского права, уникальных материалов, а также внедрение инноваций нетехно-

логического характера, которые являются одним из главных источников конкурентного преимущества, и их невозможно идеально скопировать. Как правило, именно организационно-управленческие инновации позволяют предприятию усовершенствовать систему управления в целом, а также повысить качество и конкурентоспособность гостиничного продукта и/или услуги [9]. Говоря о специфике инноваций в гостеприимстве, следует отметить, что практически все процессы (выбор гостиницы, номера, дополнительных услуг и т. д.) в современных условиях осуществляются с помощью информационных технологий [10].

Можно сделать вывод, что инновационная деятельность в гостеприимстве главным образом направлена не только на разработку нового или изменение уже существующего продукта, но и на совершенствование форм организационно-управленческой деятельности и взаимодействия, внедрение высокотехнологичных инноваций и компьютерных технологий. В отличие от опыта использования инноваций в России на предприятиях размещения, в гостиницах преимущественно развитых стран уже давно присутствуют высокотехнологичные инновации.

Высокотехнологичные инновации в контексте международного опыта представлены в табл. 1.

Наиболее высокотехнологичные отели в мире

The most high-tech hotels in the world

Отель	Страна, регион/город	Внедренная инновация
Aloft Cupertino	США, Калифорния	Робот-дворецкий, Apple TV
Yotel	США, Нью-Йорк	Робот-гардеробщик, самостоятельная регистрация
Hotel 1000	США, Сиэтл	Датчики тепла, виртуальный гольф, система климат-контроля, «умный» мини-бар
CityHub	Голландия, Амстердам	Система управления освещением
W Singapore Sentosa Cove	Сингапур	Открытый бассейн с подводными динамиками, iPad, диджейский пульт в номере люкс
Weird Hotel	Япония	Роботы-администраторы, робот-дворецкий
Blow Up Hall 5050	Польша	Цифровой ключ для открытия номера
J House Greenwich	США, Коннектикут	Японская «умная» сантехника
CitizenM	США, Нью-Йорк	В каждом номере планшеты iPad, система «умный дом»
Premier Inn Covent Garden Hotel	Великобритания, Лондон	Смарт-телевизоры, инновационные кровати
Aria Resort & Casino	США, Лас-Вегас	Система «умный дом»
Prizeotel	Германия	Цифровой ключ
		Push-уведомления от отеля
NH Hotel	Германия, Берлин	Музыкальные лампы
		Цифровой газетный киоск
		Голографическая техника

Согласно данным табл. 1 инновации в контексте международного опыта являются достаточно высокотехнологичными. Именно технологические инновации в наше время позволяют сделать процесс обслуживания гостей намного проще, удобнее, быстрее и безопаснее.

В контексте российского опыта использования инновационных технологий на предприятиях гостеприимства был рассмотрен ряд гостиничных предприятий в Москве и других городах, представляющих интерес с позиции их технологичности (табл. 2).

Перечень наиболее технологичных отелей в Российской Федерации*

List of the most technologically advanced hotels in the Russian Federation

Наименование отеля	Город/регион	Внедренная инновация
МетаМосква	Москва	Колонки в номерах со встроенным голосовым помощником, система «умный дом»
Radisson Rosa Khutor	Сочи	
Radisson Blu Olympiyskiy Hotel	Москва	
Radisson Blu Resort and Congress Centre	Сочи	
Изумрудный лес	Подмосковье	Беспилотное такси по территории отеля
Балчуг Kempinski	Москва	Расширенные возможности магнитного ключа: доступ к большому количеству помещений гостиницы
Hyatt Regency Rostov-on-Don	Ростов-на-Дону	Разработка при обустройстве фасада, помогающая экономить энергию
Золотое кольцо	Москва	Зеркальные рекламные щиты в лифтах с электронным управлением
Ренессанс Москва	Москва	Интерактивные сенсорные дисплеи меню, замена традиционных консьержей электронными терминалами
InterContinental	Москва	Планшетный iPad для ускорения процедуры предоставления необходимой информации
Lotte	Владивосток	Альпинистское оборудование в номерах

*Составлено по [11].

Согласно данным табл. 2 в исследованных российских гостиницах инновации в большинстве своем представлены системой «умный дом», установкой электронных систем (терминалов/дисплеев) для минимизации контакта с сотрудниками гостиницы и самостоятельного получения необходимой информации, а также использованием магнитного ключа, что, безусловно, недостаточно с позиции современного инновационного гостиничного развития. В контексте международного опыта внедрения инноваций в гостиницах РФ можно выделить только беспилотное такси по территории отеля «Изумрудный лес» в Подмоскowie. При этом большая часть гостиниц России, использующих высокотехнологические инновации, находится в столице.

На наш взгляд, инновационный уровень бизнеса, в том числе гостиничного, можно связать в целом с инновационным развитием страны, в которой этот бизнес представлен. Так, говоря о внедре-

нии организационно-управленческих инноваций на предприятиях размещения, необходимо учитывать, что согласно результатам Глобального инновационного индекса в 2020 г. Россия заняла лишь 47-е место, потеряв при этом одну позицию по сравнению с 2019 г. Можно предположить, что инновационный уровень региональных гостиниц имеет еще более низкие показатели. В качестве регионального примера в статье рассматриваются инновационные технологии в гостиницах, расположенных в Приморском крае. Принимая во внимание уровень гостиничных инноваций, можно предположить, что они также могут быть прямо или косвенно связаны с инновационным состоянием в регионе в целом. Для примера можно привести данные аналитического доклада НИУ ВШЭ «Рейтинг инновационного развития субъектов Российской Федерации 2021» [12] (табл. 3).

Таблица 3

Table 3

Приморский край в рейтинге инновационного развития регионов (85 регионов)*

Primorsky Krai in the rating of innovative development of regions (85 regions)

Показатель рейтинга (индекс)	Позиция
Российский региональный инновационный индекс – 2018/2019	26
Социально-экономические условия инновационной деятельности – 2018	36
Научно-технический потенциал – 2018	23
Инновационная деятельность – 2018	52
Качество инновационной политики – 2019	35
Готовность региона к будущему	75

*Составлено по [12].

Согласно данным табл. 3 Приморский край занимает средние позиции по большинству выделенных показателей. При этом наиболее низкий уровень – у показателя готовности региона к будущему [12]. В целом по Российскому региональному инновационному индексу регион входит в топ-30.

Исследование гостиничных инноваций в Приморском крае целесообразно проводить на примере г. Владивостока, поскольку большинство инновационно-ориентированных средств размещения расположено в региональной столице. Для того чтобы перейти к анализу гостиничного рынка г. Владивостока, необходимо понимать, какую позицию занимает Приморский край по количеству номеров среди других регионов РФ. Статистика свидетельствует, что Приморский край входит в топ-10 регионов страны по количеству номерного фонда с показателем 9 737 номеров [13, 14]. При анализе гостиничного рынка г. Владивостока также следует обратить внимание на результаты Национальной гостиничной премии – 2021, проводимой при поддержке Российской гостиничной ассоциации и Федерального агентства по туризму.

В номинации «Лучший город для ведения гостиничного бизнеса с населением от 500 тыс. до 1 млн человек» г. Владивосток получил статус победителя [15–17].

Если рассматривать гостиничный бизнес г. Владивостока с позиции типологии, то гостиничная инфраструктура выглядит следующим образом (рис. 3) [18].

Согласно рис. 3 большая часть гостиничной инфраструктуры города приходится на апартаменты, что отражает современные тенденции гостиничного предложения. В то же время данное состояние гостиничного рынка не соответствует потребительским требованиям гостей столицы Дальневосточного федерального округа по уровню и ассортименту гостиничного предложения. При этом почти половина гостиниц (46 %) не имеет звездной категории, и лишь двум гостиницам присвоено 5 звезд. Также во Владивостоке присутствует всего 3 сетевых отеля: Lotte Hotel Vladivostok (5 звезд), Azimut Hotel Vladivostok (4 звезды) и Novotel Владивосток (4 звезды).

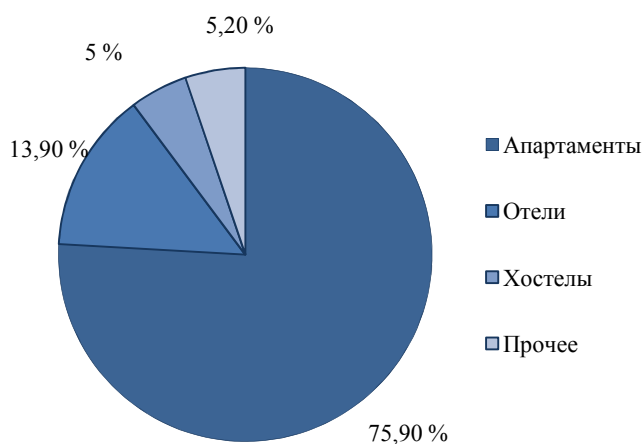


Рис. 3. Структура гостиничной инфраструктуры г. Владивостока

Fig. 3. Structure of hotel infrastructure in Vladivostok

В процессе работы было проведено исследование современных систем продвижения предприятий размещения на основе сайтов 20 гостиниц

г. Владивостока, которые включают в себя ключевые инновационные характеристики (рис. 4).

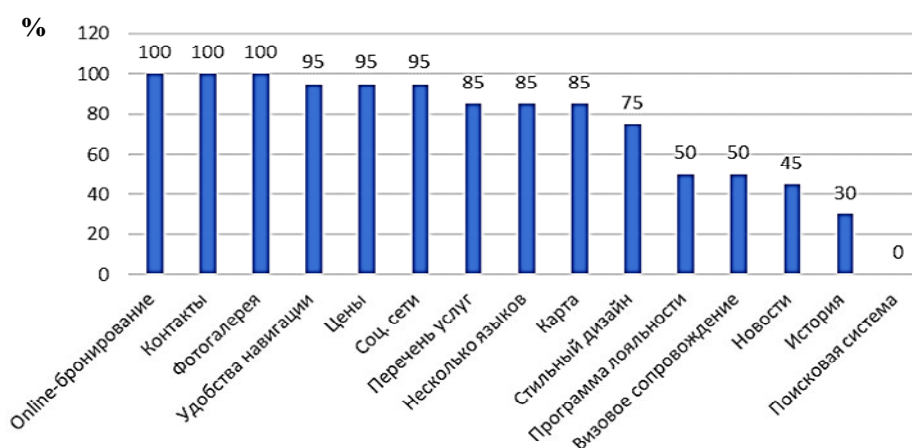


Рис. 4. Уровень наполнения сайтов гостиниц г. Владивостока по категории оценки

Fig. 4. Level of filling the sites of hotels in Vladivostok by assessment category

Согласно рис. 4 можно сделать вывод, что на данных сайтах присутствует базовая информация (online-бронирование, контакты, фотогалерея, цены и ссылки на социальные сети). У 44 % гостиниц сайты не являются полноценно наполненными из-за отсутствия информации о программах лояльности, новостей и истории предприятия. На всех сайтах отсутствует возможность поиска с использованием ключевых слов, что не позволяет оценить удобство навигации на 100 %.

Для дальнейшего исследования гостиничных инноваций были отобраны три гостиницы (5, 4 и 3 звезды), расположенные в центре г. Владивостока и пользующиеся активным спросом у туристов. В качестве первого отеля рассматривается отель Lotte Hotel Vladivostok (5 звезд), который принадлежит международной гостиничной сети и позиционирует себя как лучший отель в г. Владивостоке. В процессе исследования были выявлены следующие инновации в отеле Lotte (рис. 5).



Рис. 5. Иновации в отеле Lotte Hotel Vladivostok (5 звезд)

Fig. 5. Innovations at Lotte Hotel Vladivostok (5 stars)

В качестве базовых иноваций в отеле используются система «умный дом», магнитные ключи, сотрудничество с Online Travel Agency, программа лояльности для клиентов. В отеле отмечается иновационная специфика в виде дополнительных цифровых серверов.

В качестве отеля категории 4 звезды отобран Azimut Hotel Vladivostok, входящий в первую российскую сеть отелей с присутствием на международном рынке [19]. Иновации отеля Azimut представлены на рис. 6.

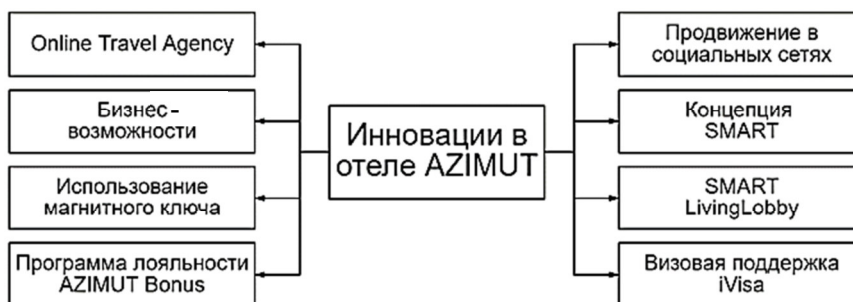


Рис. 6. Иновации в отеле Azimut

Fig. 6. Innovations at Azimut Hotel

Отдельные иновации отеля Azimut совпадают с иновациями, которые используются в отеле Lotte, в том числе продвижение в социальных сетях, использование магнитного ключа, сотрудничество с Online Travel Agency (OTA), бизнес-возможности. Так, в отеле имеется программа лояльности Azimut Bonus, но она основана на иных

условиях в зависимости от категории членства обладателя специальной карты.

Для более полного анализа рассмотрим отель категории 3 звезды – Арт-конгресс-отель «Экватор». Иновации, которые используются в этом отеле, представлены на рис. 7.



Рис. 7. Иновации в Арт-конгресс-отеле «Экватор»

Fig. 7. Innovations at “Equator” Art Congress Hotel

Согласно результатам комплексного исследования в отеле «Экватор» присутствуют инновации, не имеющие аналогов в Приморском крае, при этом отдельного внимания заслуживает экологическая политика отеля, которая представляет один из методов консолидации коллектива вокруг идеи защиты природы и является результатом активной деятельности экологического кружка. Помимо этого, ежемесячно издается внутрикорпоративная мини-газета «Экологический вестник» – дополнительный канал внутреннего информирования об экологической деятельности компании и формирования экологического сознания сотрудника, организуются регулярные корпоративные субботники и ежегодное участие в «Чистых играх», проводится регулярное экологическое обучение для сотрудников, отразившее все текущие эконаправления деятельности гостиницы, созданы экологические памятки по экологии в туалетной комнате, инструкции по сбору макулатуры и обработке пластиковых отходов. Активная работа ведется в отношении документального закрепления экологической политики гостиницы и ее требований к сотрудникам предприятия, а также арендаторам помещений и даже рекомендаций гостям. Не случайно операционный директор отеля является членом Российского экологического общества и ведет активную общественную деятельность, в том числе просветительского характера. На наш взгляд, данное инновационное направление для отеля можно отнести к организационно-управленческому блоку, поскольку через экологическую политику происходит формирование экологического сознания как формата управления персоналом гостиничного предприятия.

Заключение

Инновационная специфика гостиничных предприятий определяется особенностями производства и предоставления гостиничных услуг. При

этом в гостиницах разделение на продуктовые и процессные инновации не представляется возможным. Мировой опыт внедрения гостиничных инноваций подтверждает тенденцию к развитию технологичности, в том числе на основе активного использования информационных технологий и современных интерьерных материалов, и внедрением организационно-управленческих инноваций, направленных на развитие современных технологий продвижения, администрирования и управления гостиницей в целом.

В ходе исследования была дана комплексная оценка использованию инноваций в региональных гостиницах на примере г. Владивостока, в результате выявлен недостаточный уровень их развития. Отмечается лишь несколько инновационных технологий, соответствующих международным стандартам, в том числе цифровой каталог (QR-код), система «умный дом», альпинистское оборудование в номерах, экологическая политика, продвижение в социальных сетях, программы лояльности, программа TeamJet.

В качестве причин, ограничивающих развитие инноваций в г. Владивостоке, можно выделить не отвечающую современным требованиям управленческую оценку в гостиницах важности использования современных технологий, отсутствие стратегической политики на предприятии, ограничение в финансах, высокий уровень загрузки гостиницы.

Научной новизной работы является авторская классификация инновационных технологий в гостиничном бизнесе и региональная модель использования инноваций на примере ведущих гостиниц г. Владивостока. Практический результат заключается в систематизации данных о наличии и уровне использования инновационных технологий в гостиничных предприятиях г. Владивостока на основе анализа условий инновационного развития в гостиничном бизнесе.

Список источников

1. Печерица Е. В. Теоретические и практические аспекты внедрения инноваций в туризме и гостиничном бизнесе. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-i-prakticheskie-aspekty-vnedreniya-innovatsiy-v-turizme-i-gostinichnom-biznese> (дата обращения: 27.04.2022).
2. Семёнов М. С. Инновации в туризме. Маркетинговая политика. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsii-v-turizme-marketingovaya-politika> (дата обращения: 29.04.2022).
3. Жернаков Н. В. Инновационные технологии управления и регулирования сферы туризма и гостеприимства. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnye-tehnologii-upravleniya-i-regulirovaniya-sfery-turizma-i-gostepriimstva> (дата обращения: 27.04.2022).
4. Никольская Е. Ю. Инновации, технологии в гостиничной деятельности. URL: <https://cyberleninka.ru/>

[article/n/innovatsii-tehnologii-v-gostinichnoy-deyatelnosti](https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsii-tehnologii-v-gostinichnoy-deyatelnosti) (дата обращения: 01.05.2022).

5. Иванова А. Н. Методические подходы и практические аспекты диагностики уровня инновационной активности предприятий гостиничного бизнеса. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodicheskie-podhody-i-prakticheskie-aspekty-dagnostiki-urovnya-innovatsionnoy-aktivnosti-predpriyatij-gostinichnogo-biznesa> (дата обращения: 03.05.2022).

6. Залышева К. Р. Особенности инноваций в туризме и индустрии гостеприимства. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-innovatsiy-v-turizme-i-industrii-gostepriimstva> (дата обращения: 05.05.2022).

7. Михайлец А. В. Перспективы внедрения инновационных методов управления в индустрии гостеприимства // Молодой ученый. 2016. № 5 (109). С. 374–377.

8. *Выкиданец О. Д.* Анализ современных инноваций в индустрии гостеприимства. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-sovremennyh-innovatsiy-v-industrii-gostepriimstva> (дата обращения: 07.05.2022).
9. *Авилова Н. Л.* Инновационный менеджмент в работе гостиничных предприятий в условиях пандемии COVID-19: проблемы и перспективы. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnyu-menedzhment-v-rabote-gostinichnyh-predpriyatij-v-usloviyah-pandemii-covid-19-problemy-i-perspektivy> (дата обращения: 09.05.2022).
10. *Использование интернет-технологий на примере гостиницы «Azimut Владивосток».* 2015. URL: https://knowledge.allbest.ru/programming/3c0b65635b2bd69a5c53a88421306d26_0.html (дата обращения: 11.05.2022).
11. «Умные» номера и беспилотные авто: Топ-5 технологичных отелей в России. URL: <https://news.myseldon.com/ru/news/index/255049825> (дата обращения: 26.05.2022).
12. *Рейтинг инновационного развития субъектов Российской Федерации: аналитический доклад / под ред. Л. М. Гохберга.* М.: Изд-во НИУ ВШЭ, 2021. 274 с.
13. *Анализ гостиничного рынка и других средств коллективного размещения в 2019 году.* URL: <https://research-center.ru/analiz-gostinichnogo-rynka/?elementor-preview=2021> (дата обращения: 15.05.2022).
14. *Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики.* URL: <https://rosstat.gov.ru/> (дата обращения: 15.05.2022).
15. *Владивосток* вошел в число победителей Национальной гостиничной премии 2021. URL: <https://www.newsvl.ru/vlad/2021/11/30/204616/> (дата обращения: 17.05.2022).
16. *В Москве* вручили самые престижные награды в гостиничном бизнесе. URL: <https://tourism.gov.ru/news/17937/> (дата обращения: 21.05.2022).
17. *Лучший город* для ведения гостиничного бизнеса (население от 500 тыс. до 1 млн). URL: <https://hotelawards.ru/categories/luchshiy-gorod-dlya-wedeniya-gostinichnogo-biznesa-naselenie-ot-500-tys-do-1-mln> (дата обращения: 24.05.2022).
18. *Портнова А. О.* Анализ современного состояния гостиничного рынка города Владивосток. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-sovremennogo-sostoyaniya-gostinichnogo-rynka-goroda-vladivostok> (дата обращения: 25.05.2022).
19. *AZIMUT Hotels.* URL: <https://azimuthhotels.com/ru> (дата обращения: 25.05.2022).

References

1. *Pecheritsa E. V. Teoreticheskie i prakticheskie aspekty vnedreniya innovatsii v turizme i gostinichnom biznese* [Theoretical and practical aspects of introducing innovations in tourism and hotel business]. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-i-prakticheskie-aspekty-vnedreniya-innovatsiy-v-turizme-i-gostinichnom-biznese> (accessed: 27.04.2022).
2. *Semenov M. S. Innovatsii v turizme. Marketingovaya politika* [Innovations in tourism. Marketing policy]. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsii-v-turizme-marketingovaya-politika> (accessed: 29.04.2022).
3. *Zhernavkov N. V. Innovatsionnye tekhnologii upravleniya i regulirovaniya sfery turizma i gostepriimstva* [Innovative technologies for managing and regulating sphere of tourism and hospitality]. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnye-tehnologii-upravleniya-i-regulirovaniya-sfery-turizma-i-gostepriimstva> (accessed: 27.04.2022).
4. *Nikol'skaia E. Iu. Innovatsii, tekhnologii v gostinichnoi deiatel'nosti* [Innovations, technologies in hotel activities]. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsii-tehnologii-v-gostinichnoy-deyatelnosti> (accessed: 01.05.2022).
5. *Ivanova A. N. Metodicheskie podkhody i prakticheskie aspekty diagnostiki urovnya innovatsionnoy aktivnosti predpriyatij gostinichnogo biznesa* [Methodological approaches and practical aspects of diagnosing level of innovative activity of hotel business enterprises]. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodicheskie-podkhody-i-prakticheskie-aspekty-diagnostiki-urovnya-innovatsionnoy-aktivnosti-predpriyatij-gostinichnogo-biznesa> (accessed: 03.05.2022).
6. *Zalialieva K. R. Osobennosti innovatsii v turizme i industrii gostepriimstva* [Features of innovation in tourism and hospitality industry]. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-innovatsiy-v-turizme-i-industrii-gostepriimstva> (accessed: 05.05.2022).
7. *Mikhailets A. V. Perspektivy vnedreniya innovatsionnykh metodov upravleniya v industrii gostepriimstva* [Prospects for introduction of innovative management methods in hospitality industry]. *Molodoi uchenyi*, 2016, no. 5 (109), pp. 374-377.
8. *Vykidanets O. D. Analiz sovremennykh innovatsii v industrii gostepriimstva* [Analysis of modern innovations in hospitality industry]. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-sovremennyh-innovatsiy-v-industrii-gostepriimstva> (accessed: 07.05.2022).
9. *Avilova N. L. Innovatsionnyi menedzhment v rabote gostinichnykh predpriyatij v usloviakh pandemii COVID-19: problemy i perspektivy* [Innovative management in work of hotel enterprises in terms of COVID-19 pandemic: problems and prospects]. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionny-menedzhment-v-rabote-gostinichnyh-predpriyatij-v-usloviyah-pandemii-covid-19-problemy-i-perspektivy> (accessed: 09.05.2022).
10. *Ispol'zovanie internet-tehnologii na primere gostinitsy «Azimut Vladivostok».* 2015 [Using Internet technologies on example of the Azimut Vladivostok hotel. 2015]. Available at: https://knowledge.allbest.ru/programming/3c0b65635b2bd69a5c53a88421306d26_0.html (accessed: 11.05.2022).
11. «Умные» номера и беспилотные авто: Топ-5 технологичных отелей в России [Smart rooms and self-driving cars: Top 5 high-tech hotels in Russia]. Available at: <https://news.myseldon.com/ru/news/index/255049825> (accessed: 26.05.2022).
12. *Reiting innovatsionnogo razvitiia sub"ektov Rossiiskoi Federatsii: analiticheskii doklad* [Rating of innovative development of subjects of the Russian Federation: analytical report]. Pod redaktsiei L. M. Gokhberga. Moscow, Izd-vo NIU VShE, 2021. 274 p.
13. *Analiz gostinichnogo rynka i drugikh sredstv kolektivnogo razmeshcheniia v 2019 godu* [Analysis of hotel market and other means of collective accommodation in 2019].

Available at: <https://research-center.ru/analiz-gostinichnogo-rynka/?elementor-preview=2021> (accessed: 15.05.2022).

14. *Ofitsial'nyi sait Federal'noi sluzhby gosudarstvennoi statistiki* [Official website of Federal State Statistics Service]. Available at: <https://rosstat.gov.ru/> (accessed: 15.05.2022).

15. *Vladivostok voshel v chislo pobeditelei Natsional'noi gostinichnoi premii 2021* [Vladivostok among winners of the National Hotel Award 2021]. Available at: <https://www.newsvl.ru/vlad/2021/11/30/204616/> (accessed: 17.05.2022).

16. *V Moskve vruchili samye prestizhnye nagrody v gostinichnom biznese* [Most prestigious awards in hotel business presented in Moscow]. Available at: <https://tourism.gov.ru/news/17937/> (accessed: 21.05.2022).

17. *Luchshii gorod dlia vedeniia gostinichnogo biznesa (naselenie ot 500 tys. do 1 mln)* [Best city for hotel business (population from 500 thousand to 1 million)]. Available at: <https://hotelawards.ru/categories/luchshiy-gorod-dlya-wedeniya-gostinichnogo-biznesa-naselenie-ot-500-tys-do-1-mln> (accessed: 24.05.2022).

18. Portnova A. O. *Analiz sovremennogo sostoianiia gostinichnogo rynka goroda Vladivostok* [Analysis of current state of hotel market in Vladivostok]. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-sovremennogo-sostoyaniya-gostinichnogo-rynka-goroda-vladivostok> (accessed: 25.05.2022).

19. *AZIMUT Hotels*. Available at: <https://azimuthotels.com/ru> (accessed: 25.05.2022).

Статья поступила в редакцию 03.06.2022; одобрена после рецензирования 26.07.2022; принята к публикации 08.09.2022
The article was submitted 03.06.2022; approved after reviewing 26.07.2022; accepted for publication 08.09.2022

Информация об авторах / Information about the authors

Галина Александровна Гомилевская – кандидат экономических наук, доцент; директор Международного института окружающей среды и туризма; Владивостокский государственный университет; gag17@yandex.ru

Данил Алексеевич Савлук – студент Международного института окружающей среды и туризма; Владивостокский государственный университет; Danil.saavluk@gmail.com

Galina A. Gomilevskaya – Candidate of Economics, Assistant Professor; Director of the International Institute for Environment and Tourism, the Department of Tourism and Ecology; Vladivostok State University; gag17@yandex.ru

Danil A. Savluk – Student of the International Institute for Environment and Tourism, the Department of Tourism and Ecology; Vladivostok State University; Danil.saavluk@gmail.com

