

УДК 338.48

## ОЦЕНКА РИСКОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦ

Вагнер Р.Е., студент гр. ЭБ-191, V курс

Научный руководитель: Казанцева Е.Г., д-р экон. наук, доцент,  
ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет»  
г. Кемерово

Гостиничный бизнес в России в последние пять лет характеризуется динамичным развитием. Стимул к такому прорыву дала значительная переориентация турпотоков с внешнего на внутренний рынок. Данная тенденция затронула не только традиционные для России туристические направления, но и регионы страны со значительно более низким уровнем развития соответствующей инфраструктуры: регионы Поволжья, Северный Кавказ, юг Сибири [9].

В контексте туризма в пределах территории Российской Федерации отмечается то, что внутренний туристический поток в России в 2023 году стал рекордным и составил более 75 млн человек. Об этом заявил вице-премьер Дмитрий Чернышенко 21 января 2024 года на форуме «Россия». В 2022 году показатель был равен 68,5 млн человек [1].

По данным Росстата, число въездных туристских поездок в 2020 году характеризовалось спадом по сравнению с 2019 годом на 74%, что являлось последствием пандемии. С 2020 года происходил постепенный прирост данного показателя до 8243 тысяч поездок в 2022 году, что выше показателя 2021 года на 14%. Если говорить о числе выездных туристских поездок, то также произошло снижение числа поездок в 2020 году 72% по сравнению с 2019 годом. К 2022 году наблюдалось повышение показателя до 22487 тысяч поездок, что выше показателя 2021 года на 15% [7].

За первый квартал 2023 года число въездных туристских поездок составило 1416,3 тысяч, а за второй квартал 2023 года этот показатель вырос до 2015,2 тысяч поездок, прирост составил 42,3%. Если рассматривать число выездных туристских поездок, то за первый квартал 2023 года их число составило 4497,1 тысяч, за второй квартал 2023 года было совершено 6327,7 тысяч выездных туристических поездок, прирост составил 40,7%, то есть [8]. Наблюдается положительная тенденция, но достигнуть значений 2019 года не удалось. Рост потребительской активности привел к соответствующему росту среднего уровня тарифов в гостиничной сфере, превышающему ценовую динамику по многим группам товаров и услуг.

Еще одной тенденцией стала смена собственности гостиничных предприятий, которые ранее принадлежали зарубежным компаниям, ушедшим с рынка после февраля 2022 года. Новые российские собственники ориентиро-

ваны на индивидуальные проекты в гостиничной сфере без сетевого формата ведения бизнеса.

Развитие гостиничного бизнеса способствует социально-экономическому развитию территорий, повышению качества жизни как жителей регионов, так и туристов [6]. Значительный потенциал развития современных гостиниц в России связывают с созданием туристско-рекреационных зоны.

По своему содержанию деятельность субъектов предпринимательства рассматривается как рисковая, а результаты их деятельности не могут быть полностью предсказаны. Многообразие рисков, сопровождающих деятельность гостиниц, обусловлено влиянием как внешней среды, так и особенностями ведения бизнеса в России, зависимостью от человеческого фактора со стороны сотрудников и гостей.

В гостиничной сфере существуют как общие, так и специфические риски. Так, гостиничный бизнес подвержен риску сезонного колебания спроса. Например, гостиницы, расположенные на побережье, отличаются пиковым спросом в летние месяцы, но зимой спрос значительно снижается, что при игнорировании данного обстоятельства приводит к нестабильности в доходах и затруднениям в управлении персоналом и ресурсами.

Важным риском в деятельности гостиниц, особенно в условиях постоянного роста конкуренции, является репутация, имеющая зачастую решающее значение для привлечения и удержания клиентов. Отрицательные отзывы и низкая оценка на специализированных сайтах со стороны гостей могут серьезно повлиять на популярность отеля и его способность привлекать новых клиентов. Негативные отзывы о чистоте, качестве обслуживания или безопасности могут значительно снизить потоки гостей.

Безопасность гостей является приоритетом для всех гостиниц, а риски, связанные с безопасностью, могут включать действия асоциальных и преступных элементов, техногенные факторы, пожароопасные ситуации. Указанные опасности и ряд других рисков должны быть обязательно учтены при проектировании и монтаже охранных систем, а их возможные негативные последствия сведены к минимуму. Для предотвращения данной группы рисков гостиницы устанавливают беспроводные комплекты датчиков, элементы системы контроля, защиту от протечек воды и утечек газа, противопожарное оборудование, различные виды сигнального оборудования и пр.

Экологические риски могут возникать в отношении гостиниц при ухудшении экологической ситуации в месте расположения объектов размещения. Кроме того, сами гостиницы могут наносить ущерб окружающей среде, например, в процессе утилизации отходов.

Отдельного внимания заслуживают комплаенс-риски. Они связаны с несоблюдением требований действующего законодательства и локальных нормативных актов. Несоблюдение требований может повлечь за собой штрафы, приостановку деятельности.

Внешние условия деятельности гостиниц, прежде всего, политические, экономические, экологические и климатические условия, также оказывают влияние на данную индустрию. Политическая нестабильность, экономический спад или неблагоприятные климатические условия (аномальные морозы или жара, сильные дожди и т.п.) могут привести к снижению спроса на гостиничные услуги даже в разгар сезона и, соответственно, оказать отрицательное влияние на доходы гостиничного предприятия. Политика открытых границ и сопутствующее увеличение мобильности путешественников могут привести к снижению числа туристов на внутреннем рынке.

Развитие цифровых технологий приводит к появлению рисков информационной безопасности. Данный риск очень значим для гостиниц, так как они собирают персональные данные своих гостей, и утечка таких данных может привести к серьезным последствиям, включая потерю доверия со стороны потребителей услуг. В связи с этим, хозяйствующие субъекты должны принимать дополнительные меры, включая разработку и внедрение политики и систем информационной безопасности, обучение персонала мерам предотвращения информационных угроз и т.п.

Управление рисками в гостиничном бизнесе требует постоянного контроля и анализа ситуации, разработки соответствующих конкурентных стратегий и т.п. Значительную роль в минимизации рисков играют службы экономической безопасности [5]. Они создаются, как правило, в крупных сетевых гостиницах. В небольших отелях функции по обеспечению безопасности распределены между сотрудниками.

Бесперебойная работа гостиниц в условиях высокого уровня неопределенности внешней среды достигается наличием резервов оборотных средств, техническим оснащением систем бронирования и размещения гостей, внутренними стандартами деятельности различных групп персонала гостиницы и пр. Кроме того, руководство гостиничных предприятий должно постоянно отслеживать новые требования и нормы в отрасли, динамику внешней и внутренней среды, а также эффективно адаптироваться к изменяющимся условиям среды ведения бизнеса [5].

Важнейшим условием эффективного управления рассмотренными ранее рисками в деятельности гостиниц является подбор методов и инструментов для оценки рисков. При этом инструментарий оценки рисков в сфере деятельности гостиниц может быть использован, в том числе, в комбинации с другими методами, подходящими к отраслевой ситуации объекта исследования.

Первоочередным этапом в оценке рисков любой гостиницы является анализ статистических данных, таких как общее число и ежемесячная заполненность номеров, средние цены на проживание, финансово-экономические показатели и пр. Анализ статистических данных также проводится с привлечением показателей основных конкурентов гостиницы и средних по отрасли показателей с учетом регионального фактора [10].

Неотъемлемым этапом оценки рисков в деятельности гостиниц также является изучение конкурентной среды, проводимое количественными и каче-

ственными методами, с проведением расчета комплексных показателей и пр. Анализ конкурентов, преимуществ и недостатков их стратегий, ценовой политики, качества обслуживания и других факторов помогает определить угрозы и возможности для гостиницы.

Многие гостиницы в силу отсутствия соответствующего уровня образования и квалификации у сотрудников финансово-экономической службы, пренебрегают анализом финансовых показателей, таких как доходы, расходы, рентабельность, ликвидность, финансовая устойчивость и деловая активность. В тоже самое время, данные показатели отражают риски платежеспособности, уровень финансовой устойчивости и ликвидности, позволяют дать оценку текущему и прогнозируемому финансовому состоянию гостиницы [2].

Одним из наиболее распространенных и достаточно доступных способов оценки рисков является SWOT-анализ, проведение которого позволяет выявить сильные и слабые стороны гостиничного предприятия, а также возможности и угрозы, с которыми оно сталкивается. Проведение SWOT-анализа балльным многоступенчатым методом дает возможность определить стратегически обусловленные направления деятельности в рамках действующих возможностей и угроз внешней среды с учетом сильных и слабых сторон гостиницы как хозяйствующего субъекта.

Изучение рыночных тенденций и прогнозов ситуации на краткосрочный и среднесрочный периоды как этап оценки рисков в деятельности гостиниц дает возможность скорректировать действующую стратегию гостиницы, определить новую тактику ведения хозяйственной деятельности в условиях конкурентной внешней среды и т.д. Также изучение стратегических прогнозов по отрасли позволяет своевременно выявить различные демографические, политические, технологические, социальные, экономические факторы, влияющие на деятельность гостиниц [4].

Важным этапом оценки рисков в деятельности гостиниц является также анализ безопасности текущей деятельности и рисков чрезвычайных ситуаций, таких как пожары, стихийные бедствия или террористические акты. Как правило установление рисков наступления данных форсмажорных факторов носит ярко выраженный территориальный характер и зависит от региона расположения гостиницы.

Таким образом, деятельность гостиниц предполагает наличие рисков, связанных с внешней и внутренней средой, конкуренцией на рынке, условиями неопределенности внешней среды и т.п. Для успешного управления гостиничным бизнесом необходимо не только обладать знаниями и навыками в области гостиничного хозяйства, но и уметь эффективно управлять рисками, что дает возможность минимизировать потенциальные убытки и обеспечить стабильность и устойчивость бизнеса.

### **Список литературы:**

1. Внутренний туризм в России за год увеличился до рекордных 75 млн поездок. URL: <https://www.vedomosti.ru/society/articles/2024/01/22/1016071-vnutrennii-turizm-v-rf-za-god-uvelichilsya> (дата обращения: 30.03.2024).
2. Гуйван, Р.С. Особенности управления рисками на предприятиях гостиничной индустрии / Р.С. Гуйван // Менеджмент предпринимательской деятельности. Материалы XVII международной научно-практической конференции преподавателей, докторантов, аспирантов и студентов. – 2019. – С. 362-365.
3. Жуков, Д.В. Виды рисков и методы их минимизации при осуществлении антикризисного управления на малых предприятиях сферы гостиничных услуг / Д.В. Жуков // Петербургский экономический журнал. – 2013. – № 4. – С. 87-94. [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vidy-riskov-i-metody-ih-minimizatsii-pri-osuschestvlenii-antikrizisnogo-upravleniya-na-malyh-predpriyatiyah-sfery-gostinichnyh-uslug> (дата обращения: 30.03.2024).
4. Жукова, М.А. Развитие гостиничной индустрии на основе использования информационных технологий / М.А. Жукова // Управление. – 2018. – № 4. – С. 62-66. [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-gostinichnoy-industrii-na-osnove-ispolzovaniya-informatsionnyh-tehnologiy> (дата обращения: 30.03.2024).
5. Казанцева, Е. Г. Стратегические направления деятельности служб экономической безопасности предприятий в период нестабильности // Теория и практика стратегирования : Сборник избранных научных статей и материалов VI Международной научно-практической конференции, Кемерово-Мариинск-Киселевск-Прокопьевск-Гурьевск-Новокузнецк-Москва, 19–21 марта 2023 года / Под научной редакцией В.Л. Квинта. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2023. – С. 204-210.
6. Kazantseva E.G., Chistyakova G.V., Kleshchevsky Yu. N. Problems of quality of life of the population of coal-mining regions // E3s web of conferences : The Second Interregional Conference, Kemerovo, 21–23 сентября 2021 года. Vol. 278. – Kemerovo: T.F. Gorbachev Kuzbass State Technical University, 2021. – P. 02003. – DOI 10.1051/e3sconf/202127802003.
7. Показатели развития туризма в Российской Федерации. URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm/publications> (дата обращения: 29.03.2024).
8. Статистический бюллетень Росстата к всемирному дню туризма – 2023. URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm/comments> (дата обращения: 29.03.2024).
9. Тенденции туризма в России: точки притяжения, недооцененные локации и регионы «невидимки». URL: <https://национальныеприоритеты.пф/news/tendentsii-turizma-v-rossii/> (дата обращения: 29.03.2024).
10. Чудновский, А.Д. Факторы риска в деятельности гостиничного предприятия / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, В.А. Жуков // Инновации и инвестиции. – 2019. – № 9. – С. 349-356. [Электронный ресурс]. – URL:

<https://cyberleninka.ru/article/n/factory-riska-v-deyatelnosti-gostinichnogo-predpriyatiya> (дата обращения: 30.03.2024).