

УДК 658.512.3

*Аллахвердиева Л.М., д.э.н.,*

*и.о. зав. кафедрой «Экономика и инновации»*

*Московский государственный гуманитарно-экономический университет*

*Россия, г. Москва*

*Долгополов В.В., магистрант*

*Московский государственный гуманитарно-экономический университет*

*Россия, г. Москва*

## **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В АУТСОРСИНГЕ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ МОСКВЫ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ**

***Аннотация:** Статья посвящена проблемам использования аутсорсинга в гостиничном бизнесе в условиях резких изменений, возникших в результате пандемии. На примере данной ситуации рассмотрены особенности оказания аутсорсинговых услуг с применением современных ИТ-инструменты управления бизнесом. На основе анализа сложившейся экономической ситуации в гостиничном бизнесе Москвы было показано, что эти новые инструменты наиболее адекватны для решения возникающих задач.*

***Ключевые слова:** аутсорсинговые услуги, ИТ-инструменты управления бизнесом, аутсорсинг-агрегаторы.*

***Abstract:** The article is devoted to the problems of outsourcing in the hotel business in the context of dramatic changes that occurred as a result of the pandemic. On the example of this situation, the features of providing outsourcing services using modern IT tools for business management are considered. Based on the analysis of the current economic situation in the hotel business in Moscow, it was shown that these new tools are most appropriate for solving emerging problems.*

***Keywords:** outsourcing services, IT business management tools, outsourcing aggregators.*

В настоящее время мы уже не можем представить себе современный мир без использования гаджетов и полезных приложений начиная от простых мессенджеров заканчивая онлайн банками. А если возникает необходимая потребность, то всегда есть полезное IT-решение, которое может хоть и не в полном объеме, но в большей своей степени помочь быстрее осуществить поставленные цели. Таким образом, практически все современные компании уже не могут обходиться без различного рода цифровых систем. Это связано с бесконечным техническим прогрессом, который не стоит на месте и постоянно совершенствуется, производя все новые IT-инструменты для управления бизнесом и краткосрочного решения многоуровневых задач.

Более того, эффективное управление бизнесом в современной глобальной, открытой экономике без активного информационного потребления невозможно. Как отмечают специалисты, «информации стало так много, что невозможно обойтись без некоторых специальных устройств, программ, алгоритмов и методик по её сбору, обработке, анализу, хранению и распространению. Такие инструменты в задачу которых входит достижение полезного эффекта при «воздействии» на информацию необходимую для менеджмента объединяем в отдельную группу «информационных инструментов управления». [4]

Одними из таких инструментов, используемых для организации и контроля рабочего процесса внутри компании, управления продажами, коммуникации с различными людьми и клиентами, являются CRM-системы (Customer Relationship Management) и ERP системы (Enterprise Resource Planning), предназначенные для автоматизации как различных видов производственной деятельности, так и различного рода деятельности в сфере услуг. Все эти системы испытывают настоящий бум как в России, так и во всем мире. Эти системы имеют свои особенности использования в аутсорсинге в сфере гостиничного бизнеса, где они довольно успешно сочетаются с

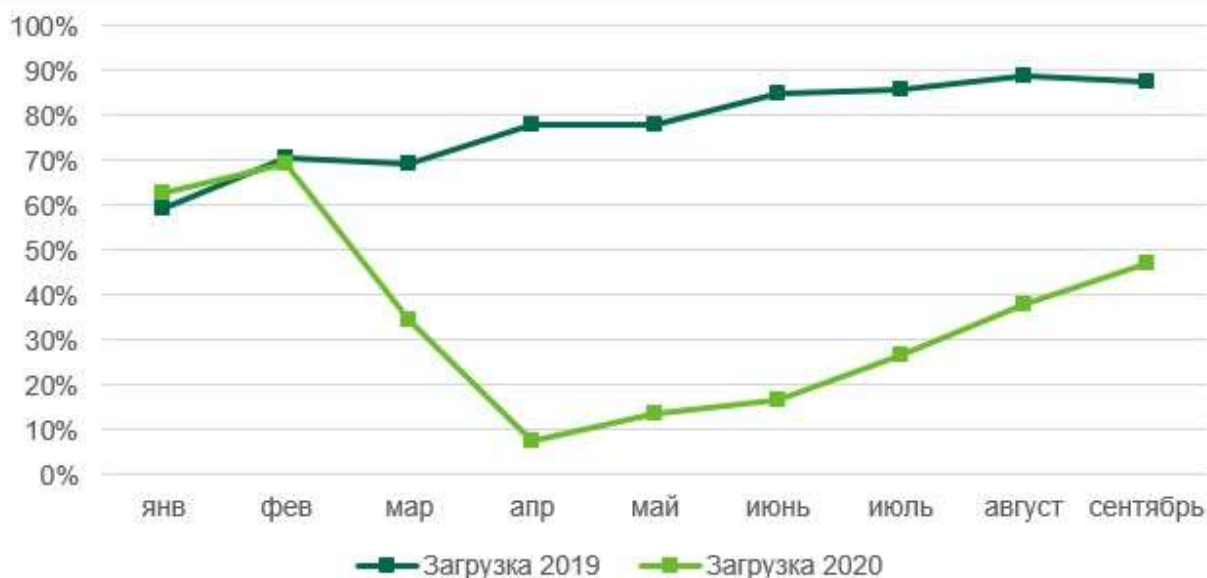
различными другими инструментами ведения бизнеса и учитывая специфику оказываемых здесь услуг, что особенно характерно проявило себя в использовании во время пандемии COVID-19 в использовании принципа оказания услуги «on demand» (услуга по требованию), т.е. когда сделка происходит по требованию, что будет рассмотрено в нашей статье далее.

Что касается тенденций развития аутсорсинга в российских условиях, то он в стратегиях современных компаний в сфере гостиничного бизнеса занимает достаточно серьезную позицию. Это особенно подтвердилось в 2020 году в период пандемии, когда в условиях различного рода ограничений очень остро вставал вопрос о штатной численности работников. В этот период из-за сокращений объемов оказания услуг практически в два раза по сравнению с 2019 годом.

Как известно, в 2019 г. рост посетителей столицы, как россиян, так и иностранцев, не только продолжился, достигнув 25,1 млн человек по итогам года (на 6,4% больше, чем в «футбольном» 2018 г.), но и показал заметные изменения в структуре спроса». [6] Эти показатели были отражены и в отчете крупнейшей в мире в сфере коммерческой недвижимости и инвестиций международной компании «Global Commercial Real Estate Services (CBRE)», в котором она подвела итоги 2019 года на гостиничном рынке Москвы. Как отметили аналитики компании, «ограниченный ввод новых объектов на гостиничном рынке Москвы, а также увеличение числа гостей, посетивших столицу России в 2019 году, позволили достичь исторически рекордных значений по загрузке отелей – 78%. Относительно «чемпионского» года показатель увеличился на 2,5%. Помесячная загрузка также достигла максимальных уровней за последние 10 лет. Абсолютным лидером стал август, когда загрузка московских гостиниц составила 88,6%». [6]

И если в 2019 году загруженность московских отелей превышала исторический максимум прошлого года, а загруженность шла равномерно в будние дни и в выходные, что положительно отразилось на показателе

загрузки по всему году, то в 2020 году положение резко изменилось. Так, начиная с середины II квартала 2020 года показатели спроса на гостиничное размещение и в целом самочувствие всей индустрии туризма Москвы стала определяться фактором пандемии COVID-19, что наглядно представлено на рис. 1.



**Рисунок 1 - Помесячная динамика загруженности отелей Москвы (2019-2020 гг.) [6]**

В конечном итоге «загрузка столичных отелей по итогам девяти месяцев 2020 года составила 36%, что на 42 п. п. (или на 54%) ниже аналогичного периода прошлого года. Чем выше ценовое позиционирование отелей, тем значительнее снизилась их загрузка – от 47% в среднем сегменте до 70% в люксе. В среднем за 9 месяцев доходность на номер по каждому из сегментов сократилась на 58-68%. В первом квартале снижение доходности составило 15,5%, во втором – минус 87%. В третьем – минус 64%, что привело к снижению на 58% в целом за 3 квартала». [1]

В такой экономической ситуации из-за отсутствия объема работ работодателям стало крайне невыгодно держать у себя в штате то количество сотрудников, которое они могли себе позволить ранее, например, в 2019 году. Однако даже в сложных условиях, введенных правительством Российской

Федерации ограничений в период COVID-19, за счет использования возможностей аутсорсинга московские отели сферы смогли приспособиться к этим сложным условиям.

Приведем в качестве примера следующую ситуацию. В отеле было забронировано 200 номеров под футбольную команду и группу сопровождения и поддержки. В номерном фонде нужно проводить ежедневные уборки и дезинфекции в количестве 200 человек ежедневно на протяжении пока заселившаяся группа проживает в отеле. В данном случае отелю срочно потребовалось 20 горничных на 3-5 дней, т.к. штатные единицы не смогли бы справиться с таким объемом работы. Следовательно, у менеджмента отеля возникает срочная потребность в быстром найме рабочей силы для ежедневной поддерживающей уборки номерного фонда, и он начинает искать решение путем привлечения аутсорсингового оператора.

По классической схеме – нужно согласовывать и заключать договор с учетом всех возможных рисков и форс-мажорных ситуаций который может занять достаточно продолжительное время от трех рабочих дней до десяти, т.к. договор должен пройти все этапы согласования во всех подразделениях, начиная от службы безопасности и заканчивая Генеральным директором. В таком случае отель может воспользоваться необходимым it-решением, воспользовавшись мобильным приложением – online сервисом найма рабочей силы.

В данном случае можно рассмотреть в качестве примера компанию «Рабочие Руки». Заказчик вносит денежные средства на лицевой счет, после чего размещает заявку на требуемые ему работы задав все необходимые параметры и информацию для исполнителей.

После того как заказчик разместил заявку у себя в веб-интерфейсе, который представляет собой раздел сайта Агента, и который содержит информацию о Заказчике, данные статистики и иную информацию в отношении работ, выполняемых исполнителем, а также предоставляет

возможность удаленного взаимодействия сторон в рамках заключаемого договора. В дальнейшем, по окончании прохождения проверки информация размещается в общий доступ исполнителям, у которых в их мобильных устройствах также имеется данное мобильное приложение. Исполнитель рассматривает описание заявки – и, если все у него есть все необходимое для того, чтобы ее выполнить, он записывается на выполнение работ. Причем приступить к оказанию услуг исполнитель может уже через 2-4 часа.

После того как исполнители закончили работы, и заказчик подтвердил выполненный объем работ путем загрузки в веб-интерфейс табеля учета выполненного объема работ или подтвердив оператору смс-кодом – исполнитель получает денежное вознаграждение, которое было изначально указано в заявке. Далее с лицевого счета заказчика происходит списание денежных средств, которые изначально были указаны им в заявке для привлечения к работам исполнителей и взимается комиссия сервиса «Рабочие руки».

Такое техническое решение подходит практически в любой крупной сфере таких как: строительство, уборка прилегающей территории, монтажные работы, ремонтные работы, погрузо-разгрузочные работы где сотрудники привлекаются массово на краткосрочные работы. Причем предварительное пополнение лицевого счета в личном кабинете заказчика является гарантией того, что исполнители не останутся без своего денежного вознаграждения за оказанные услуги.

Ключевой особенностью такого сервиса является применение принципа «on demand» (услуга по требованию) - т.е. сделка происходит по требованию. Работникам и заказчикам заранее известны все условия сделки без дополнительных согласований и переговоров. «On-demand service» -это процесс, при котором клиент может обращаться за определенной услугой к провайдеру по запросу лишь тогда, когда эта услуга ему необходима. Со стороны заказчика сервис «Рабочие Руки» выглядит как агентство по

аутсорсингу линейного персонала, а сам договор с ним заключается на весь период сотрудничества и на все объекты.

В заключение отметим, что все обозначенные сервисы являются информационными площадками, они не гарантируют выход исполнителя на работу, а лишь связывают работника и заказчика услуг (работодателя), поиск исполнителей из различных источников занимает от 1 до 10 дней. Причем, при условии договоренностей о выходе и даже при наличии официально оформленных договоров конверсия массового выхода работников на объект составляет меньше 60%. Таким образом, при возникновении срочной потребности в персонале, как это происходило в условиях пандемии COVID-19, основными средствами их решения является использование аутсорсинга.

#### **Использованные источники:**

1. За три квартала 2020 гостиничный рынок Москвы показал падение доходности на 58%. [Электронный ресурс] // Фронтдеск.ру. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. - URL: <https://www.frontdesk.ru/news/za-tri-kvartala-2020-gostinichnyy-rynok-moskvy-pokazal-padenie-dohodnosti-na-58> (дата обращения (26.11.2020).

2. Обзор гостиничного рынка Москвы. Март 2020. [Электронный ресурс] // Cushman & Wakefield. М 2020. 26 с. - URL: [file:///C:/Users/Админ/Downloads/RU%20low%20CW%20Market%202020%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Админ/Downloads/RU%20low%20CW%20Market%202020%20(1).pdf) (дата обращения 21.10.2020).

3. Традиционные ИТ-инструменты в эпоху цифровизации. [Электронный ресурс] // Портал spbIT.ru. - URL: <https://spbit.ru/analytics/a172874/> (дата обращения 28.11.2020)

4. Тюрин В. Какие бывают информационные инструменты управления. [Электронный ресурс] // Хабр. Сообщество it-специалистов. – URL: <https://habr.com/ru/post/299516/> (дата обращения 28.11.2020)

5. CBRE подвела итоги 2019 года на гостиничном рынке Москвы. [Электронный ресурс] // CBRE. Официальный сайт. - URL: <https://www.cbre.ru/ru-ru/about-cbre/media-centre/moscow-hotel-market-2019> (дата обращения 21.10.2020).