

Эволюция подходов к исследованию гостиничных услуг

Evolution of Approaches to the Study of Hotel Business Services

DOI: 10.12737/2306-627X-2026-15-3-20-23

Получено: 15 ноября 2025 г. / Одобрено: 21 ноября 2025 г. / Опубликовано: 30 сентября 2026 г.

Моляков В.М.

Преподаватель кафедры естественных дисциплин сервиса и туризма, аспирант, Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, г. Казань, e-mail: hrbisnespartner@vk.com

Molyakov V.M.

Lecturer, Department of Natural Sciences, Service and Tourism, Postgraduate Student, Kazan Cooperative Institute (branch) of the Russian University of Cooperation, Kazan, email: hrbisnespartner@vk.com

Аннотация

Статья посвящена всестороннему анализу эволюции подходов к исследованию гостиничных услуг — от ранних форм организации гостеприимства до современных высокотехнологичных моделей управления. В работе прослеживается историческая траектория развития отрасли, начиная с первых прототипов гостиниц, появившихся в древних цивилизациях и направленных на обеспечение безопасности и элементарного комфорта путешественников. Рассматриваются этапы становления гостиничного дела в Европе и России, влияние урбанизации, транспортной революции, роста торговых и паломнических маршрутов на формирование устойчивых практик размещения. Особое внимание уделено XIX в. — периоду, когда индустриализация, повышение уровня благосостояния населения и сокращение рабочего времени создали условия для массового туризма. Анализируются научные подходы этого периода, ориентированные на эффективность, организационные модели и экономическую результативность гостиничных предприятий. Отдельный блок исследования посвящён становлению сетевых гостиничных структур и формированию глобальных брендов, которые обеспечили стабильность стандартов обслуживания, масштабирование лучших практик и формирование единого корпоративного качества. Отмечается, что современная индустрия гостеприимства требует междисциплинарного подхода, поскольку её развитие определяется сочетанием технологических инноваций, экономических факторов, поведения потребителей и принципов устойчивого развития.

Ключевые слова: гостиничный бизнес, эволюция подходов, качество гостиничных услуг, цифровизация, гостиничные сети, устойчивое развитие, управление гостиничными услугами, большие данные, стандартизация сервиса, индустрия гостеприимства.

Abstract

The article provides a comprehensive analysis of the evolution of approaches to studying hospitality services—from the earliest forms of guest accommodation to modern high-tech models of hotel management. The work traces the historical development of the industry, beginning with the first prototypes of hotels that emerged in ancient civilizations and were primarily aimed at ensuring the safety and basic comfort of travelers. It examines the formation of hospitality practices in Europe and Russia, as well as the influence of urbanization, the transportation revolution, and the expansion of trade and pilgrimage routes on the development of stable accommodation systems. Particular attention is given to the nineteenth century—a period marked by industrialization, rising living standards, and the reduction of working hours, which together created the conditions for the rise of mass tourism. The article analyzes scholarly approaches of that era, which focused on efficiency, organizational models, and the economic performance of hotel enterprises.

Another section explores the emergence of hotel chains and the formation of global brands, which ensured consistent service standards, the scaling of best practices, and the development of unified corporate quality across multiple properties. The study also emphasizes that the modern hospitality industry requires an interdisciplinary research framework, as its development is shaped by technological innovation, economic dynamics, consumer behavior, and the principles of sustainable development.

Keywords: hotel business, evolution of approaches, quality of hotel services, digitalization, hotel chains, sustainable development, hotel service management, big data, service standardization, hospitality industry.

1. ВВЕДЕНИЕ

История гостиничной индустрии неразрывно связана с развитием человеческой цивилизации. Её истоки восходят к древним восточным обществам, где первые формы гостеприимства появились как ответ на потребности торговцев, паломников и путешественников, чьи поездки были продиктованы не отдыхом, а экономическими, религиозными и познавательными мотивами.

Актуальность темы обусловлена быстрым ростом мирового туризма — более 1,3 млрд международных поездок ежегодно, что усиливает спрос на качественные услуги размещения. Гостиничный сектор оказывает значимое влияние на экономику, а анализ его исторического развития позволяет понять эффективные модели управления. Кроме того, изучение эволюции отрасли помогает выявить устойчивые тенденции и факторы, определяющие дальнейшие направления её трансформации.

Целью исследования является анализ эволюции подходов к исследованию гостиничных услуг и выявление изменений в управлении гостиничными предприятиями.

2. МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Методологическую основу составили работы специалистов и экспертов в области гостиничного бизнеса, среди которых можно выделить исследования В.И. Беляева, М.В. Ланцова, А.А. Меняйлов, В.А. Агарева и др. Цели и задачи статьи предопределили выбор комплексных методов, а именно анализ теоретических подходов, сравнительный и системный анализ, а также методы, направленные на оценку развития гостиничного сектора и изменения в подходах к его управлению.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ

Истоки гостиничной индустрии восходят к древним восточным цивилизациям, где более 2 тыс. лет до н.э. появились первые организованные формы гостеприимства. На всех этапах развития отрасль последовательно усложнялась: от простых, эмпирических практик — к стандартизированным технологиям индустриального периода, а затем к современным цифровым и клиентоориентированным моделям. Если изначально основная задача состояла в удовлетворении базовых нужд путешественников, то

со временем акцент сместился на регламентацию процессов, повышение эффективности, внедрение инноваций, персонализацию сервиса и использование данных для управления качеством [4, с. 295].

Современные исследования гостиничной сферы охватывают управление, маркетинг, устойчивое развитие и влияние технологий. Ранние научные работы преимущественно были посвящены исторической эволюции отрасли и её экономическому значению. Так, М.В. Ланцова подчёркивает связь первых форм гостеприимства с развитием торговли и путешествий [6, с. 209].

В 1788 г. во французском Нанте был открыт один из первых европейских отелей — *Hotel Henri IV*, имевший 60 мест и построенный за 17 500 ливров. Несмотря на высокий статус, подобные гостиницы значительно уступали английским — путешественники из Великобритании часто отмечали низкий уровень сервиса на континенте и считали местные условия менее комфортными [8, с. 12]. Во Франции того периода гостиницы были известны скромным качеством питания и антисанитарией, хотя именно здесь в XVIII в. начал использоваться термин «отель». Изначально он обозначал многоквартирные дома с возможностью краткосрочной аренды, а позднее эта модель была воспринята и в США, где гостиницы создавались в основном по британскому образцу [8, с. 18].

Развитие гостиничного дела в России XVIII в. происходило на фоне улучшения дорожной инфраструктуры — прежде всего, строительства первого тракта между Санкт-Петербургом и Москвой, вдоль которого появились путевые дворцы, почтовые станции и верстовые столбы. В этот период также зарождалось представление о «достопримечательностях» как местах, достойных посещения: архитектурных объектах и историко-культурных памятниках [6, с. 210]. Отсутствие упоминаний гостиниц среди таких объектов в описаниях того времени свидетельствует о том, что гостиничное дело ещё воспринималось исключительно как утилитарная сфера и не рассматривалось как часть культурного или визуального опыта путешествия — ситуация сохранялась вплоть до конца XIX в. [10, с. 54].

М.В. Струк подчёркивает, что в XVIII в. стандарты качества гостиничных услуг находились лишь в стадии становления, а их уровень существенно варьировался в зависимости от региона и типа заведения [9, с. 218]. Отсутствие единых нормативов приводило к тому, что качество обслуживания определялось исключительно компетентностью владельца, уровнем конкуренции и возможностями клиентов.

По наблюдению В.А. Агаревой [1, с. 214], с развитием индустриального общества исследовательский интерес сместился в сторону анализа организационных моделей гостиниц и оценки их экономической эффективности.

Становление современной гостиничной индустрии относится к XIX в., когда рост деловых поездок, технический прогресс и увеличение числа состоятельных туристов вызвали спрос на более высокий уровень комфорта. В этот период в разных странах появляются крупные отели с развитой инфраструктурой, ресторанами и кафе [6, с. 211]. Сокращение рабочего дня, повышение уровня жизни и введение отпусков, впервые закреплённых в Германии Законом о государственных служащих 1873 г., способствовали росту туризма [5, с. 45]. Курорты *Saratoga Springs* и *White Sulphur Springs* уже в XIX в. предлагали широкий спектр услуг для отдыха, хотя в западных регионах США качественное жильё и питание оставались дефицитом [5, с. 56]. После Второй мировой войны США стали мировым центром развития отрасли: число гостиниц и кафе быстро росло, особенно у транспортных узлов, чему способствовали урбанизация и миграция населения [5, с. 49].

Параллельно стремительно развивался и туризм. Улучшение транспортных технологий, повышение скорости и надёжности поездок, а также снижение стоимости путешествий стимулировали рост специализированных предприятий индустрии гостеприимства по всему миру. Эти факторы выступили важнейшими социальными драйверами трансформации гостиничного бизнеса. Расширение международной торговли сыграло значительную роль в развитии гостиничной индустрии, сделав ее неотъемлемым компонентом как мировой, так и национальной экономики [2, с. 3]. Такие организации, как гостиничные ассоциации, синдикаты и корпорации, стали активно участвовать в строительстве отелей, развитии рабочей силы и ценовых стратегиях. Известными примерами являются Лондонский синдикат владельцев отелей, Французский союз владельцев отелей и Международный союз владельцев отелей, объединивший 1700 отелей из разных стран [7, с. 10].

Рост числа гостиниц в XIX–XX вв. происходил не только в Европе, но и в Северной Америке, на Ближнем Востоке и в Северной Африке. В России XX в. гостиничная инфраструктура, унаследованная от дореволюционного периода, в основном состояла из небольших заведений. В условиях жилищного кризиса многие из них были перепрофилированы в жилые дома с коридорной планировкой и минимальными удобствами [8, с. 296]. Экономические труд-

ности СССР и недостаточное внимание к отрасли привели к её упадку: гостиницы были изношены, услуги — низкого качества, а сфера зависела от государственных субсидий. Для упорядочения работы 6 сентября 1945 г. был утверждён приказ № 477, установивший штатные нормативы и требования к персоналу гостиниц и домов отдыха [12, с. 172].

В 2011 г. в России была введена система классификации объектов туристской сферы, охватывающая гостиницы, иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи [9, с. 11]. Она установила единые критерии оценки и присвоения категорий, включая «звёздную» систему для гостиниц — от одной до пяти звёзд.

Следующим этапом развития отрасли стала активная сетевизация: международные и российские операторы расширяли присутствие, формируя узнаваемые бренды и стабильные стандарты сервиса. Объединение гостиниц в сети позволяло внедрять лучшие практики, усиливать конкурентные преимущества и быстрее выходить на новые рынки, что отмечает Т.Е. Гвардиани [3, с. 289]. Современный этап связан с цифровизацией: использование технологий, аналитики и больших данных помогает прогнозировать спрос, управлять загрузкой и оптимизировать обслуживание [11, с. 254]. Обобщим результаты анализа в табл. 1.

Таким образом, эволюция подходов к исследованию гостиничного бизнеса отражает динамику развития самой отрасли. От исторических описаний и экономических анализов исследования перешли к комплексным междисциплинарным подходам, акцентируя внимание на инновациях, устойчивом развитии и изменении потребительских предпочтений.

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Создание системы управления гостиницей в современных условиях формируется под влиянием множества динамических внешних и внутренних факторов. К ним относятся влияние санкций, меняющиеся ожидания клиентов, деятельность на мировых и внутренних рынках, а также интеграция инновационных технологий и управленческих подходов. Управление гостиницей — сложный и многогранный процесс, охватывающий различные функции

Таблица 1

Эволюция подходов к исследованию гостиничных услуг

Этап	Основные подходы	Ключевые особенности
До конца XX в.	Традиционные методы исследования, фокус на качественные и количественные данные	Основное внимание уделялось обслуживанию клиентов и внутренним процессам гостиниц. Роль гостиничных услуг рассматривалась в контексте туризма и гостиничного сервиса
Конец XX — начало XXI в.	Внедрение концепций управления качеством и стандартизации, включая систему звездности	Развитие стандартов гостиничного обслуживания (звезды). Появление первых подходов к управлению гостиничным бизнесом как конкурентной отраслью
2000-е гг.	Сетевизация гостиничного бизнеса, создание гостиничных сетей и национальных цепочек	Появление крупных гостиничных цепочек и рост их популярности, внедрение брендов и стандартизация на международном уровне
2010-е гг.	Интеграция цифровых технологий и больших данных в управление гостиницами	Развитие технологий автоматизации (PMS), использование больших данных для прогнозирования потребностей клиентов, оптимизация цен и сервиса
Современный этап	Ориентация на устойчивое развитие, внедрение экологически чистых технологий и услуг, гибкость в управлении	Внедрение экологически чистых технологий и сервисов, создание гибких систем бронирования, внедрение бесконтактных технологий и соблюдение санитарных норм

Составлено автором по данным источника [5; 7].

компании и вовлекающий в себя всю управленческую команду. Следовательно, его необходимо оценивать в рамках всех факторов, влияющих на операционную деятельность.

Как показало исследование, компетенции сотрудников гостиничного бизнеса эволюционировали от базовых хозяйственных навыков в XVIII в. до широкого спектра профессиональных знаний и умений, связанных с современными технологиями, устойчивым развитием и управлением гостиничными операциями. В настоящее время требования к управляющему звену включают не только технические и управленческие навыки, но и способность адаптироваться к изменениям, работать с новыми технологиями и учитывать требования устойчивого развития.

Литература

1. Агарева В.А. Развитие гостиничного бизнеса в рамках внедрения новых услуг: необходимость и перспективы развития [Текст] / В.А. Агарева // Концепт. — 2015. — № 5. — С. 211–215.
2. Беляева В.И. Перспективы развития гостиничного и туристического бизнеса в России [Текст] / В.И. Беляева // Конкурентоспособность территорий: Материалы XIX

References

1. Agareva V.A. Razvitie gostinichnogo biznesa v ramkakh vnedreniya novykh uslug: neobkhodimost' i perspektivy razvitiya // Kontsept. 2015. № 5. S. 211–215.
2. Belyaeva V.I. Perspektivy razvitiya gostinichnogo i turistskogo biznesa v Rossii // Konkurentosposobnost' territoriy: Materialy XIX Vserossiyskogo ekonomicheskogo foruma molodykh uchenykh i studentov: v 8 tomakh, Ekaterinburg,

- Всероссийского экономического форума молодых ученых и студентов: в 8 частях, Екатеринбург, 27–28 апреля 2016 года. Т. 8. – Екатеринбург: Изд-во Уральского гос. экономического университета, 2016. – С. 3–4.
3. *Гварлиани Т.Е.* Проблемы и совершенствование управления бизнес-процессами предприятий гостиничного бизнеса [Текст] / Т.Е. Гварлиани, Э.С. Адамова // *Sochi Journal of Economy*. – 2020. – Т. 14. – № 3. – С. 282–291.
 4. *Горбушина М.* Концепции развития гостиничного бизнеса в России [Текст] / М. Горбушина // *Интеллектуальные ресурсы — региональному развитию*. – 2023. – № 1. – С. 293–298.
 5. *Коротеева Н.Н.* История гостиничного дела [Текст]: учеб. пособие / Н.Н. Коротеева, И.В. Шпаков. – Курск: Учитель, 2016. – 112 с.
 6. *Ланцова М.В.* История развития гостиничного бизнеса в России [Текст] / М.В. Ланцова // *Туристический, гостиничный и ресторанный бизнес: инновации и тренды: материалы региональной научно-практической конференции, Курск, 26 апреля 2019 года*. – Курск: Изд-во Юго-Западного гос. университета, 2019. – С. 208–213.
 7. *Меняйлов А.А.* История развития гостиничного дела [Текст] / А.А. Меняйлов, О.И. Шевчукова // *Инновационные технологии в науке нового времени: Сборник статей Международной научно-практической конференции, Уфа, 01 февраля 2017 года* / Отв. ред. А.А. Сукиасян. Т. 2. – Уфа: Аэтерна, 2017. – С. 8–12.
 8. *Похомчикова Е.О.* Индустрия гостеприимства эволюционный подход: специальность 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности, в т.ч.: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами; управление инновациями; региональная экономика; логистика; экономика труда; экономика народонаселения и демография; экономика природопользования; экономика предпринимательства; маркетинг; менеджмент; ценообразование; экономическая безопасность; стандартизация и управление качеством продукции; землеустройство; рекреация и туризм)» [Текст]: автореф. дис. ... канд. экон. наук / Е.О. Похомчикова. – Иркутск, 2015. – 22 с.
 9. *Струк М.В.* Тенденции развития гостиничного бизнеса [Текст] / М.В. Струк // *Актуальные вопросы экономических наук*. – 2016. – № 54. – С. 216–220.
 10. *Стыцук Р.Ю.* Влияние качества услуги на развитие гостиничного предприятия [Текст] / Р.Ю. Стыцук, О.А. Артемьева // *Восточно-Европейский научный вестник*. – 2019. – № 1. – С. 53–60.
 11. *Фролов А.Л.* Современные тренды цифрового развития гостиничного бизнеса [Текст] / А.Л. Фролов // *Становление и развитие предпринимательства в России: история, современность и перспективы: Сборник материалов 6-й Международной научной конференции, Смоленск, 29 мая 2020 года*. – Курск: Университетская книга, 2020. – С. 252–256.
 12. *Эльдиярова М.Э.* Гостиничный бизнес как обязательное условие развития туризма [Текст] / М.Э. Эльдиярова, Ж.К. Кененбаева // *М. Рыскулбеков атындагы Кыргыз экономикалык университетинин кабарлары*. – 2018. – № 3. – С. 172–174.
 - 27–28 aprelya 2016 goda. Tom Chast' 8. Ekaterinburg: Ural'skiy gosudarstvennyy ekonomicheskiy universitet, 2016. S. 3–4.
 3. Gvarliani T.E. Problemy i sovershenstvovanie upravleniya biznes-protsessami predpriyatiy gostinichnogo biznesa / T.E. Gvarliani, E.S. Adamova // *Sochi Journal of Economy*. 2020. T. 14. № 3. S. 282–291.
 4. Gorbushina, M. Kontseptsii razvitiya gostinichnogo biznesa v Rossii // *Intellektual'nye resursy - regional'nomu razvitiyu*. 2023. № 1. S. 293–298.
 5. Koroteeva N.N. Istoriya gostinichnogo dela : uchebnoe posobie / N.N. Koroteeva, I.V. Shpakov; Yugo-Zapadnyy gosudarstvennyy universitet, kafedra istorii i sotsial'no-kul'turnogo servisa. Kursk : Uchitel', 2016. 112 s.
 6. Lantsova M.V. Istoriya razvitiya gostinichnogo biznesa v Rossii / M. V. Lantsova // *Turisticheskiy, gostinichnyy i restorannyi biznes: innovatsii i trendy : materialy regional'noy nauchno-prakticheskoy konferentsii, Kursk, 26 aprelya 2019 goda*. Kursk: Yugo-Zapadnyy gosudarstvennyy universitet, 2019. S. 208–213.
 7. Menyaylov A.A. Istoriya razvitiya gostinichnogo dela / A.A. Menyaylov, O.I. Shevchukova // *Innovatsionnye tekhnologii v nauke novogo vremeni : Sbornik statey Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii, Ufa, 01 fevralya 2017 goda* / Otvetstvennyy redaktor Sukiasyan Asatur Al'bertovich. T. 2. Ufa: Aeterna, 2017. S. 8–12.
 8. Pokhomchikova E.O. Industriya gostepriimstva evolyutsionnyy podkhod: spetsial'nost' 08.00.05 "Ekonomika i upravlenie narodnym khozyaystvom (po otraslyam i sferam deyatel'nosti, v t.ch.: ekonomika, organizatsiya i upravlenie predpriyatiyami, otraslyami, kompleksami; upravlenie innovatsiyami; regional'naya ekonomika; logistika; ekonomika truda; ekonomika narodonaseleniya i demografiya; ekonomika prirodopol'zovaniya; ekonomika predprinimatel'stva; marketing; menedzhment; tsenoobrazovanie; ekonomicheskaya bezopasnost'; standartizatsiya i upravlenie kachestvom produktsii; zemleustroystvo; rekreatsiya i turizm)": avtoreferat dissertatsii na soiskanie uchenoy stepeni kandidata ekonomicheskikh nauk / Pokhomchikova Elena Olegovna. Irkutsk, 2015. 22 s.
 9. Struk M.V. Tendentsii razvitiya gostinichnogo biznesa // *Aktual'nye voprosy ekonomicheskikh nauk*. 2016. № 54. S. 216–220.
 10. Stytsyuk R.Yu. Vliyanie kachestva uslugi na razvitie gostinichnogo predpriyatiya / R.Yu. Stytsyuk, O.A. Artem'eva // *Vostochno-Evropeyskiy nauchnyy vestnik*. 2019. № 1. S. 53–60.
 11. Frolov A.L. Sovremennye trendy tsifrovogo razvitiya gostinichnogo biznesa // *Stanovlenie i razvitie predprinimatel'stva v Rossii: istoriya, sovremennost' i perspektivy: Sbornik materialov 6-y Mezhdunarodnoy nauchnoy konferentsii, Smolensk, 29 maya 2020 goda*. Kursk: ZAO Universitetskaya kniga, 2020. S. 252–256.
 12. El'diyarova M.E. Gostinichnyy biznes kak obyazatel'noe uslovie razvitiya turizma / M.E. El'diyarova, Zh.K. Kenenbaeva // *M. Ryskulbekov atyndagy Kyrgyz ekonomikalik universitetinin kabarlary*. 2018. № 3. S. 172–174.