

Секция «Современные проблемы мировой экономики и управления внешнеэкономической деятельностью в новых геоэкономических условиях»

## Значимость качества обслуживания в гостиничном секторе

Научный руководитель – Осипов Владимир Сергеевич

*Чурканова Глафира Юрьевна*

*Аспирант*

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет государственного управления, Кафедра мировой экономики и управления внешнеэкономической деятельностью, Москва, Россия

*E-mail: glashachurkanova@mail.ru*

*В этой работе автором рассмотрены различные принципы и трудности, связанные с гостиничными услугами. Отели используют брендинг и стандартные операционные процедуры для снижения неопределенности в обслуживании клиентов, определяя физические характеристики и уровень обслуживания, которые клиенты могут ожидать. Однако, стандартизация услуг может быть ограничивающей и медленно адаптироваться к изменяющимся вкусам клиентов. Также затрагиваются проблемы, такие как высокая текучесть кадров и давление на менеджеров.*

*Гостиничные услуги отличаются не только по физическим характеристикам, но и по характеру обслуживания, что создает различные типы услуг. Некоторые клиенты предпочитают услуги, ориентированные на единообразие и предсказуемость, в то время как другие ищут услуги, которые могут быть адаптированы к их индивидуальным потребностям.*

*Гостиничные услуги также различаются по типам, включая полноценные роскошные отели, исторические гостиницы и бутик-отели, отели с ограниченным обслуживанием, эконом отели, отели для длительного пребывания, таймшеры и мотели.*

*Важным аспектом гостиничного обслуживания является лояльность клиентов и создание постоянной базы лояльных клиентов. Гостиничные услуги должны учитывать гостеприимство в качестве ключевого аспекта своего обслуживания.*

## Источники и литература

- 1) Победители 2022 // Russian Hospitality Awards 2022 URL: <https://hospitalityawards.ru/participants/2022/winners> (дата обращения: 26.12.2023).
- 2) Chibili M., de Bruyn S., Benhadda L., Lashley C., Penninga S., Rowson B. Modern Hotel Operations Management Электронный ресурс. — 1st ed. — Routledge, 2017. — Режим доступа: <https://doi.org/10.4324/9781003022329>.
- 3) Fitzsimmons J. A., Fitzsimmons M. J. Service management: Operations, strategy, and information technology. — New York, NY: McGraw-Hill/Irwin, 2004.
- 4) Fejza E., Fejza A. ANALYSIS OF THE EFFECTS OF THE SERVICE QUALITY ON CLIENT SATISFACTION IN THE TOURISM SECTOR IN KOSOVO //Economic Studies. — 2023. — Т. 32. — №. 4.
- 5) Johnston R., Clark G., Shulver M. Service operations management: Improving service delivery. — Harlow: Pearson, 2012.