

Министерство культуры Республики Крым
Крымский университет культуры, искусств и туризма
Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского
Севастопольский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова
Ставропольский государственный аграрный университет



СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ
РОССИЙСКОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА
ИМЕНИ ГЕОРГИЯ ВАЛЕНТИНОВИЧА ПЛЕХАНОВА

Информационное письмо

Уважаемые коллеги!

Приглашаем вас принять участие в работе
VII-й Всероссийской научно-практической конференции

**«Механизмы развития внутреннего туризма в Российской Федерации в условиях
глобальных вызовов»**

Мероприятие проводится 12 декабря 2024 года

Конференция проводится на площадке штаба общественной поддержки Единая Россия в Республике Крым (Республика Крым, г. Симферополь, ул. Александра Невского,8).

Программа работы конференции:

12 декабря 2024г.

11:00–11:20 – открытие конференции, приветственные слова;

11:20–13:30–доклады и обсуждения участников конференции;

13:30–14:00 –подведение итогов;

Цель мероприятия: обсуждение механизмов развития внутреннего туризма в Российской Федерации в условиях глобальных вызовов.

Формы участия в конференции: *очная, дистанционное подключение, заочная.*

Основные направления работы конференции:

1. Оптимизация функциональной, территориальной и управленческой структуры туристско-рекреационного комплекса страны.

2. Кластерная форма организации национального и регионального туристского продукта: достижения и проблемы.

3. Инновационная составляющая национального и регионального туристского продукта.

4. Направления совершенствования кадрового обеспечения во внутреннем туризме.
5. Региональные аспекты развития внутреннего туризма.
6. Сельский туризм как фактор устойчивого развития территорий.
7. Проблемы межкластерного взаимодействия в рамках приоритетных направлений развития экономики региона;
8. Подходы к формированию имиджевой политики региона в сфере туризма;
9. Современные проблемы развития гостиничного хозяйства.
10. Инновационные тренды развития туризма в условиях цифровизации.
11. Взаимодействие субъектов культуры в формировании инновационного социокультурного пространства.
12. Теория и практика социокультурного менеджмента и маркетинга в условиях цифровизации.
13. Современные проблемы экономики и финансов в отрасли туризма.

**Для участия в конференции всем участникам
(слушателям, и докладчикам)**

**необходимо заполнить заявку в Яндекс Форме
до 07 декабря 2024 года**

<https://forms.yandex.ru/u/6720885284227c7bf7549aed/>

Доклад (по желанию) не более 15 минут и презентация (при наличии в формате MicrosoftPowerPoint не более 10 Мб и не более 20 слайдов без анимации, без видеовставок) **высылаются организаторам конференции до 07 декабря 2024 года.**

Программа конференции будет разослана **11 декабря 2024 года** на электронную почту, указанную в заявке участника.

По окончании конференции участникам будут высланы сертификаты на электронную почту.

Публикация материалов в электронном сборнике материалов конференции (до 5-ти страниц): материалы конференции будут опубликованы в электронном сборнике трудов, размещены в электронной библиотеке (www.elibrary.ru) и зарегистрированы в наукометрической базе РИНЦ, а также размещены в электронном виде на сайте конференции. **Публикация в сборнике бесплатная.**

Материалы направляются на электронный адрес оргкомитета конференции konfer.tur@bk.ru не позднее **12 мая 2025 года.**

К публикации принимаются материалы, имеющие оригинальность текста не менее 70%. По вопросам публикации в сборнике обращаться к **Чимирису Станиславу Васильевичу** (тел.+7(978) 851-89-00), либо на электронный адрес konfer.tur@bk.ru.

Рабочая группа:

Ибрагимов Эрнест Энверович, заведующий кафедрой туризма менеджмента и социокультурной деятельности ГБОУ ВО РК «Крымский университет культуры, искусств и туризма доктор экономических наук, доцент.

Чеглазова Мария Евгеньевна, доцент кафедры туризма менеджмента и социокультурной деятельности ГБОУ ВО РК «Крымский университет культуры, искусств и туризма», кандидат географических наук, доцент (тел.+7(978)205-38-40).

E-mail: konfer.tur@bk.ru

Приглашаем всех желающих!

Уважаемые коллеги!

Организаторы будут благодарны Вам за распространение информации о конференции среди других лиц, которые будут заинтересованы в участии.

Для участия в некоторых конференциях необходимо заполнить заявку в Яндекс Форме:

<https://forms.yandex.ru/u/6720885284227c7bf7549aed/>

до 07.12.2023г.

ВАЖНО!

Доклад (не более 15 минут) и презентация в PowerPoint (не более 10 Мби не более 20 слайдов без анимации, без видеовставок) **высылаются организаторам конференции до 11.12.2024 г. на E-mail: konfer.tur@bk.ru**

Организаторы конференции оставляют за собой право отклонять материалы, не соответствующие тематике конференции, правилам оформления и присланные после указанного срока.

**– Требования к оформлению
материалов для публикации в
сборнике**

(материалы направляются на электронный адрес оргкомитета
конференции
konfer.tur@bk.ru не позднее **12 мая 2025 года**)

К публикации принимаются полнотекстовые доклады объёмом 4–5 страниц (страницы не нумеруются). Набор в редакторе Word в виде компьютерного файла с расширением *.doc, *.rtf. Шрифт TimesNewRoman Cyr 14. Межстрочный интервал – 1,5, абзац – 1,25 см, поля – 20 мм со всех сторон. В русскоязычных статьях буква ё прописывается, а не заменяется буквой е.

Обязательные элементы:

- название доклада;
- ФИО (полностью) автора / соавторов;
- название образовательного учреждения высшего образования, факультета и кафедры;
- направление подготовки/специальность, курс;
- аннотация (35–55 слов) и ключевые слова (6–10 слов) на русском языке;
- краткое введение (актуальность, цель, материал и методы исследования);
- результаты исследования и их обсуждение;
- выводы;
- список литературы.

Каждый вид цитирования (прямое, косвенное, кросс-цитирование) должен сопровождаться ссылкой, которая показывает источник цитаты с отсылкой к списку литературы. При прямом цитировании после цитаты в тексте в квадратных скобках **обязательно указывается**: номер источника в списке литературы и через запятую – **номер страницы**, на которой в этом источнике помещён цитируемый текст.

Библиографические ссылки в тексте следует давать в квадратных скобках в соответствии с нумерацией в списке литературы, например [3, с. 26–28]. Список литературы – не менее 3 и не более 7 источников; составляется в алфавитном порядке: сначала отечественные, затем зарубежные авторы, оформляется в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100–2018.

Таблицы (не более 2-3 таблиц) должны содержать только необходимые данные и представлять собой обобщённые и статистически обработанные материалы. Каждая таблица снабжается заголовком и вставляется в текст после абзаца с первой ссылкой на неё.

Количество графического материала должно быть минимальным (не более 3-5 рисунков). Каждый рисунок должен иметь ссылку в тексте статьи и подрисуночную подпись с объяснением всех его элементов. Рисунки вставляются в формате jpeg.

Образец корректного представления полнотекстового доклада для публикации см. по адресу: <https://kukiit.ru/wp-content/uploads/2022/09/Turist.-sb.-2022.pdf>

ПРИМЕРЫ ОФОРМЛЕНИЯ ЗАТЕКСТОВЫХ БИБЛИОГРАФИЧЕСКИХ ССЫЛОК

(краткая запись)

Книга под фамилией автора

печатная версия

Курьянова В. В. Крымский текст в творчестве Л. Н. Толстого / В. В. Курьянова. – Симферополь: Бизнес-Информ, 2015. – 220 с.

электронная версия

Богатырев С. Ю. Инструменты и технологии поведенческих финансов: учеб. для магистратуры / С. Ю. Богатырев. – Москва: Прометей, 2019. – 330 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/121544> (дата обращения: 19.01.2022).

Сборник статей

печатная версия

Сборник избранных статей молодых учёных / Ин-т экономики РАН; под ред. И. А. Болдырева, М. Ю. Головина, Р. С. Гринберга. – Москва: Экономика, 2010. – 288 с.

электронная версия

Моделирование и конструирование в образовательной среде: сб. материалов IV Всероссийской (с междунар. участием) научно-практической, методологической конф. для науч.- педагогич. сообщества, 18 апреля 2019 года, Москва / ред.-сост. Артемьев И. А., Белевцова В. О., Дудина Н. Д. – Москва: Изд-во ГБПОУ «Московский гос. образоват. комплекс», 2019. – 331 с. – URL: <https://konferencii.ru/info/136322> (дата обращения: 26.04.2022).

Статья из журнала или газеты

печатная версия

Березин В. В. Исполнительство на духовых инструментах: подготовка и концертному выступлению / В. В. Березин // Музыкальное искусство и образование. – 2022. – Т. 10. – № 2. – С. 152–163.

электронная версия

Яницкий М. С. Ценностная детерминация инновационного поведения молодёжи в контексте культурно-средовых различий / М. С. Яницкий // Сибирский психологический журнал. – 2009. – № 34. – С. 26–37. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=13024552> (дата обращения: 29.05.2022).

Периодическое издание

печатная версия

Российская Газета: общественно-политическая газета / учредитель ФГБУ «Редакция «Российской газеты»; гл. ред. В. А. Фронин. – 1990. – 2021. – 11 января. – № 1(8352). – 24 полосы.

электронная версия

Бюллетень Верховного суда Российской Федерации: [электрон. архив] // Верховный суд Российской Федерации: [официальный сайт]. – Москва. – 2020. – № 1–8. – URL: <http://www.supcourt.ru/documents/newsletters/?year=2020> (дата обращения: 26.04.2022).

Публикация с web-сайта или из интернет-издания

Как США приобретали территории у других стран / Информ. телеграф. агентство России (ИТАР-ТАСС) // ТАСС : информ. агентство России: [сайт]. – URL: <https://tass.ru/info/6785214>. – Дата публикации: 22 авг. 2019.

Сайты, порталы, базы данных

Правительство Российской Федерации: [официальный сайт]. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://government.ru> (дата обращения: 19.02.2022).

Библиографические базы данных ИНИОН РАН // Институт научной информации по общественным наукам (ИНИОН) РАН: [сайт]. – Москва, [б. г.]. – URL: <http://inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/> (дата обращения 05.02.2020).

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ НАУЧНЫХ ТРУДОВ ДЛЯ СБОРНИКА МАТЕРИАЛОВ КОНФЕРЕНЦИИ

УДК 330.123.6

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Полищук Е. А., д-р экон. наук, профессор,
Гаврилюк Д. А., бакалавр,
ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет им. В. И. Вернадского», г.
Симферополь

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF ADDITIONAL SERVICES PROVIDED IN HOTEL ORGANIZATIONS

Polishchuk E. A., Doctor of Economic Sciences, Professor,
Gavrilyuk D. A., student,
V. I. Vernadsky Crimean Federal University, Simferopol

В исследовании выделены базовые этапы в процессе оценивания качества дополнительных услуг, оказываемых современными гостиничными организациями. Установлено, что данные этапы можно рассматривать в качестве ключевых стадий, направленных на улучшение сервисов, привлечение гостей, повышение эффективности индустрии гостеприимства в целом.

The study identifies the basic stages in the process of assessing the quality of additional services provided by modern hotel organizations. It is established that these stages can be considered as key stages aimed at improving services, attracting guests, improving the efficiency of the hospitality industry as a whole.

Ключевые слова: гостиничная организация, дополнительная услуга, оценка качества, гость, метод, этап, показатель.

Keywords: hotel organization, additional service, quality assessment, guest, method, stage, indicator.

Введение. Качество оказываемых гостиничными организациями основных и дополнительных услуг подлежит оценке и управлению. Оценка качества услуг позволяет контролировать качество обслуживания гостей, а также формирует базу для принятия управленческих решений, обеспечивает обратную связь, которая так необходима для любой устойчивой системы, способной к развитию. Предоставление качественных дополнительных услуг относится к одному из важнейших условий функционирования современных гостиничных организаций. В условиях жесткой конкуренции «выжить» смогут только те организации, которые осуществляют наиболее эффективные варианты оказания дополнительных услуг.

Цель исследования – рассмотреть базовые этапы в процессе оценивания качества дополнительных услуг, оказываемых современными гостиничными организациями.

Результаты исследования. Существует значительное количество методов (SERQUAL, метод Дельфы, метод «Тайный покупатель», метод анкетирования, дифференциальный метод, комплексный метод, смешанный метод и др.), позволяющих

оценить эффективность оказания основных и дополнительных услуг современными гостиничными организациями. Необходимо отметить, что данные методы во многом схожи, однако ведущие исследователи [1; 3; 5] обращают внимание на отдельные методики оценки качества услуг, учитывающие ключевые принципы и технологии в формате нескольких этапов.

Кратко охарактеризуем данные этапы.

Этап 1 – определение базовых показателей оценки качества оказываемых услуг, в том числе дополнительных.

Процесс установления уровня качества объектов подразумевает сопоставление фактических значений показателей качества с базовыми показателями. Оценка качества дополнительных услуг может осуществляться в сравнении со следующими аналогами: относительно плановых показателей качества дополнительных услуг, оказываемых гостиничной организацией. В этом случае по каждому показателю должны быть установлены плановые значения на конкретный период времени. Определением плановых значений таких показателей занимаются ведущие специалисты гостиничной организации, которые учитывают предыдущий опыт, потребности, ожидания гостей и т.п., относительно показателей качества дополнительных услуг, приведенных в соответствующих нормативно-технических документах. Для этого рассматривается и анализируется документальная база, в которой отражены требования и показатели качества к оказываемым дополнительным услугам конкретной гостиничной организации. Если рассматривать показатели качества услуг организаций-конкурентов, то в данном случае при выборе услуг-аналогов необходимо учитывать следующие принципы: дополнительные услуги должны быть предназначены для одного сегмента гостей; дополнительные услуги должны быть идентичны по функциональному назначению; наличие необходимой информации о показателях качества дополнительных услуг. Также необходимыми аспектами при выборе гостиничной организации для сравнения являются значительная доля на рынке и ее положительный имидж.

Этап 2 – определение значений показателей качества дополнительных услуг.

Определение значений показателей качества дополнительных услуг осуществляют на практике с помощью экспертного и социологического методов [2; 4].

Экспертный метод предполагает проведение оценки на основе опроса и анализа мнений экспертов, а также проверки технологических документов гостиничной организации.

Социологический метод, в свою очередь, предполагает проведение социологических исследований, например, анкетирования с последующим анализом полученных данных.

Представленные методы предусматривают получение важной информации по показателям качества как оцениваемой дополнительной услуги, так и услуги-аналога, которая в дальнейшем переводится в количественную информацию с использованием определенной шкалы оценок. Полученные в таком формате балльные оценки будут являться единичными относительными показателями качества дополнительной услуги. На данном этапе может быть проведено сопоставление численных значений показателей качества оцениваемой дополнительной услуги с численными значениями показателей качества дополнительной услуги-аналога.

Этап 3 – установление значимости показателей качества дополнительной услуги. Показатели качества имеют разную степень важности как для потребителя (гостя), так и для самой гостиничной организации, поэтому их необходимо ранжировать. Степень важности показателей оценивается коэффициентом весомости. При этом интервал изменения коэффициентов весомости устанавливается по правилу квалиметрии от 0 до 1, от 0 до 10, от 0 до 100.

В свою очередь, многие исследователи используют наиболее распространенный метод оценки качества дополнительных услуг – экспертный метод [3; 5].

В основе данного метода лежит классический прием моделирования потребления дополнительной услуги экспертом, который под видом потребителя (гостя) осуществляет покупку и использование таких услуг с их последующей оценкой по предварительно разработанным критериям. Этот метод применяется как самими гостиничными организациями, так и сторонними организациями. Порядок, принятый в применении метода, можно экстраполировать с незначительными изменениями на большинство экспертных методов оценки.

Перечислим последовательность основных этапов, применяемых в процессе оценивания качества оказания дополнительных услуг экспертным методом [3].

Этап 1. Определение целей оценки и номенклатуры оцениваемых дополнительных услуг.

Этап 2. Определение элементов качества для оценивания дополнительных услуг, их группировка, шкала оценивания.

Этап 3. Ранжирование элементов оценки качества дополнительных услуг с учетом их влияния на потребителя (гостя).

Этап 4. Подготовка сценария действий в процессе оценивания качества дополнительных услуг и способов фиксации характеристик.

Этап 5. Проведение оценки качества с моделированием потребления дополнительных услуг и сбор данных для анализа.

Этап 6. Анализ собранных данных, сопоставление с целевыми показателями уровня качества элементов.

Этап 7. Составление плана корректирующих управленческих решений по повышению уровня качества дополнительных услуг, сроков их реализации и контроля за выполнением.

Проведенное исследование позволяет отметить, что выделенные этапы заслуживают внимания и часто используются на практике.

Выводы. Оценка качества дополнительных услуг считается одним из важнейших параметров, которые следует учитывать при управлении современной гостиничной организацией. Рассмотренные этапы в процессе оценивания качества дополнительных услуг, оказываемых современными гостиничными организациями, можно рассматривать в качестве ключевых стадий, направленных на улучшение сервисов, привлечение гостей, повышение эффективности индустрии гостеприимства в целом.

Источники и литература

1. Арифиллин М. Современные методы аудита качества услуг в индустрии гостеприимства / М. Арифиллин // Стандарты и качество. – 2014. – № 1. – URL: <https://gia-stk.ru/stq/adetail.php?ID=80886> (дата обращения: 04.05.2022).

2. Колочева В. В. Особенности оценки качества туристских услуг / В. В. Колочева // Российское предпринимательство. – 2017. – № 21. – Т. 18. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-otsenki-kachestva-turistskih-uslug/viewer> (дата обращения: 04.05.2022).

3. Никольская Е. Ю. Современные методы оценки качества на предприятиях индустрии гостеприимства / Е. Ю. Никольская, А. А. Зайцева // CETERIS PARIBUS. – 2015. – № 4. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-metody-otsenki-kachestva-na-predpriyatiyah-industrii-gostepriimstva> (дата обращения: 04.05.2022).

4. Помелова Е. В. Качество услуг индустрии гостеприимства и его оценка / Е. В. Помелова // Молодой ученый. – 2011. – № 12 (35). – URL: <https://moluch.ru/archive/35/3988/> (дата обращения: 05.05.2022).

5. Ситникова Я. В. Совершенствование оценки качества услуг: методический аспект / Я. В. Ситникова, Т. А. Половова, В. А. Назаркина // Вестник НГУЭУ. – 2012. – № 2. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovershenstvovanie-otsenki-kachestva-uslug-metodicheskiiy-aspekt/viewer> (дата обращения: 05.05.2022).