

 **XXXII** Всероссийские чтения студентов,
аспирантов и молодых ученых
с международным участием

XXI век:

гуманитарные и
социально - экономические
науки

XXI ВЕК:
гуманитарные и
социально - экономические науки

ТулГУ - 2023

сборник тезисов выступлений

2023 год

Министерство науки и высшего образования РФ
ФГБОУ ВО «Тульский государственный университет»
Тульская областная Дума
Тульское региональное отделение Российской ассоциации политической науки
Тульское региональное отделение Российского общества социологов
Тульское региональное отделение Российского общества политологов

**XXXII ВСЕРОССИЙСКИЕ ЧТЕНИЯ
СТУДЕНТОВ, АСПИРАНТОВ, МОЛОДЫХ УЧЕНЫХ
С МЕЖДУНАРОДНЫМ УЧАСТИЕМ
«XXI ВЕК:
ГУМАНИТАРНЫЕ И СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ»**



Тезисы выступлений

Часть I

11-12 апреля 2023 года

Тула 2023

УДК 3 (062)
ББК 60я431
Т67

XXXII Всероссийские чтения студентов, аспирантов, молодых ученых с международным участием: «XXI век: гуманитарные и социально-экономические науки»: тезисы выступлений: в 2-х частях. Ч. 1. Тула: Изд-во ТулГУ, 2023. 531 с.

ISBN 978-5-7679-5225-0
ISBN 978-5-7679-5225-7 (ч. 1)

Редакционная коллегия:

Белькевич А.А., канд. экон. наук, доц.;
Богатырева Т.Б., канд. филол. наук, доц.;
Бочарова О.Е., канд. социол. наук, доц.;
Братчикова Л.Р., лаб.;
Гончарова Н.Н., канд. филос. наук, доц.;
Данилкина Т.В., канд. филол. наук, доц.;
Дранишников А.А., канд. истор. наук, доц.;
Евсина М.В., канд. филол. наук, доц.;
Исаева А.Ю., канд. филол. наук, доц.;
Кондратенко Н.А., канд. соц. наук, доц.;
Кошелева А.А., д-р техн. наук, проф.;
Махрин А.В., канд. полит. наук, доц.;
Морозова М.В., канд. юрид. наук, доц.;
Оськина С.В., канд. пед. наук, доц.;
Пономарева И.Ю., канд. техн. наук, доц.;
Светличный А.А., канд. юрид. наук, доц.;
Слемзина А.О., асс.;
Сычева А.В., канд. соц. наук, доц.;
Твирина Ю.А., канд. полит. наук, доц.;
Хланта М.В., преп.;
Хорев М.В., преп.;
Шурова Н.В., канд. психол. наук, доц.

УДК 3(062)
ББК 60я431

ISBN 978-5-7679-5225-0
ISBN 978-5-7679-5225-7 (ч. 1)

© Авторы тезисов, 2023
© Издательство ТулГУ, 2023

ТУРИЗМ И ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА

Абалухова О.С.	489
Аун Тхэ Вей	490
Баранкова А.Н.	491
Биличенко Е.С.	492
Божьев И.А.	493
Варникова В.И.	494
Владыченская А.В.	495
Воробьева А.Н.	496
Горшкова Д.Д.	497
Гуляев Д.А.	498
Давронов И.О.	499
Дульнева А.А.	501
Евсеева М.И.	502
Иванова А.В.	503
Князева Д.А.	504
Кузнецов А.С.	505
Кузьмина В.А.	506
Ле Тхи Ван	507
Ливинская Е.Ю.	508
Николаева С.Д.	509
Пещерикова А.О.	510
Пчелинцева А.В.	511
Разакова Т.И.	512
Савинов В.Ю.	513
Сергеева А.А.	514
Тарасенко А.М.	515
Устинова Д.А.	516
Ушнова А.Д.	517
Шубина Е.В.	518
Щербакова Е.А.	519

Давронов И.О.
КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ
И ЕГО ПОКАЗАТЕЛИ

Научный руководитель: к.э.н., доцент Джурсаев А.Т.
Бухарский государственный университет

Современное определение деятельности гостиничного сервиса – это развитая сеть, предоставляющая большую часть своей продукции потребителям через услуги. Это индустрия, предоставляющая возможности для отдыха, способные удовлетворить самые взыскательные вкусы современного общества с его многочисленными требованиями; это не бизнес с узкой направленностью. Тем не менее очевидно, что уровень государственного регулирования гостиничных услуг недостаточен для успешного развития отрасли в нашем обществе. Гостиничная индустрия как относительно новый сектор экономики редко подвергается рассмотрению вопросов управления с юридической точки зрения.

Прежде всего необходимо уточнить значение основного термина в этой области «гостиница», чтобы дать полное и точное определение гостиничных услуг. В современной узбекской бизнес-литературе нет единого определения этого термина, охватывающего его сущность. Все определения основных нормативных документов неясны, неконкретны или полностью отсутствуют.

В первичном случае под гостиницей понимается «имущественный комплекс, включающий часть здания, оборудованную помещением, оборудованием и иным имуществом, предназначенным для оказания услуг по размещению», «оказание ряда услуг населению вне дома», «наиболее важным из которых является предприятие с (комплексными) услугами по размещению и питанию», есть такие определения, как «меблированный дом». Считается, что это отчасти связано со своеобразной структурой реформированной экономики Узбекистана, которая переходит от социальных, государственных или объединенных гостиниц к гостиницам отдельных бизнес-единиц в этом секторе.

С учетом изложенной информации было предложено следующее определение: Гостиница – это имущественный комплекс, находящийся под единой системой управления с целью получения дохода, предоставляющий, помимо номерной инфраструктуры, размещение и дополнительные услуги людям вне их дома.

В настоящее время любой конкурентоспособный отель не ограничивается предоставлением только услуг по размещению. Часто отели предлагают услуги общественного питания, анимации, трансфера, лечебные, косметические, оздоровительные, спортивные, информационные и другие услуги. Кроме того, в гостиницах организуются дополнительные услуги, такие как рестораны, бары, банкетные и конференц-залы, бизнес-центры, отделения банков, офисы по аренде автомобилей. Проживание, питание и другие услуги в гостинице дополняют друг друга и часто взаимосвязаны, поэтому гость воспринимает их как единое целое. Однако разнообразие услуг нельзя ассоциировать с

гостиничными услугами, поскольку они не обеспечивают заказчика временным размещением в гостинице, а дополняют услугу по размещению. Такие услуги обычно предоставляются по желанию потребителя за дополнительную плату. Некоторые из этих услуг, например услуги питания, предлагаются большинством отелей, а некоторые уникальны и доступны только в определенных отелях. Некоторые отели не предоставляют ни одну из вышеперечисленных услуг. Предоставление таких услуг – это разнообразие услуг, предлагаемых гостиницами, а предоставление им качественного сервиса определяет репутацию гостиницы.

Индикатор качества — это количественное измерение свойства, которое влияет на качество объекта и применяется к определенным условиям в течение жизненного цикла объекта. Что касается конкретных условий ее разработки и предоставления, для услуги. Для процесса - в связи с конкретными условиями приготовления и передачи и т.д.

Уровень качества - субъективное понятие, определяемое соотношением между основными (нормативными) значениями измерений, результатом оценки и системой значений показателей качества объекта. Различные качества обслуживания по-разному влияют на общее качество обслуживания. В результате при определении степени качества услуги при комплексной оценке качества услуги должны учитываться как показатели качества, так и относительные показатели качества с особыми изменениями, известными как весовые коэффициенты.

Мнение гостя и оценка качества полученной услуги зависят от его ожиданий. Предоставляя услуги, обслуживающий персонал находится под влиянием критериев руководства, а также своих собственных ожиданий. Рабочие считают, что это наиболее вероятный вариант с точки зрения ожиданий гостей. Владельцы и руководство отеля имеют четкое представление о том, что ожидают клиенты, и они регулируют требования к работе персонала в соответствии с указаниями, стандартами и соответствующими спецификациями в соответствии с внешними официальными документами, которые обеспечивают выполнение обязательных и конкретных требований.

В результате проведенного исследования компания, в частности гостиница, заинтересованная в увеличении числа деловых путешественников и сохранении числа деловых туристов, являющихся постоянными клиентами, может сосредоточиться на повышении качества обслуживания и расширении масштабов. Это более важно на деловых пляжах. Очевидно, что решающее значение имеет не только проведение маркетинговых исследований, но и их результаты.

ЛИТЕРАТУРА

1. Лесника А.Л., Чернышева А.В. Организация и управление гостиничным бизнесом. Т. 2 / Под ред. — М., 2001. С. 133
2. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. — Мн., 2001. С. 20