

Оригинальная статья
Original article

УДК 379.821: 339.138

DOI: 10.18413/2408-9346-2023-4-0-8

Макринова Е. И.¹
Золотарева Е. О.²
Симонова Т. Ю.³

Белгородский стандарт гостеприимства как объективный показатель привлекательности объектов гостинично-туристического бизнеса региона: методический инструментарий и результаты конкурсной аналитики

АНО ВО «Белгородский университет кооперации, экономики и права»,
ул. Садовая, 116а, Белгород 308023, Россия

¹*e-mail: makrinova@buket.ru*

²*e-mail: elen-svyataya@yandex.ru*

³*e-mail: ivanickajaaa@mail.ru*

¹ORCID 0000-0002-7883-6540

²ORCID 0009-0000-7888-4908

³ORCID 0009-0002-6807-8499

*Статья поступила 02 ноября 2023 г.; принята 04 декабря 2023 г.;
опубликована 30 декабря 2023 г.*

Аннотация. Формирование туристической привлекательности является ключевым фактором конкурентоспособности региона в рыночном пространстве. Туристическая привлекательность региона формируется не только достаточным количеством природных, культурных, исторических, зрелищных и других объектов туризма и гостеприимства, но и путем обеспечения высокого качества обслуживания туристов и соответствия туристских продуктов и услуг ожиданиям потребителей. Целью исследования является разработка, обоснование и апробация методического инструментария сервисного аудита объектов гостеприимства в формате конкурсной аналитики, результаты которой позволяют использовать региональный стандарт гостеприимства как объективный показатель привлекательности объектов гостинично-туристического бизнеса региона. Результаты конкурсной аналитики сервисного аудита позволили авторам оценить уровень сервиса на объектах, внедривших региональный стандарт гостеприимства в свою деятельность, и ранжировать муниципальные районы (городские округа) Белгородской области как туристически привлекательные для посещения и развития локального туризма. Авторы убеждены, что построение рейтинга туристической привлекательности муниципальных районов (городских округов) Белгородской области позволяет определить самый гостеприимный район (округ) с высоким уровнем сервиса, выявить новые перспективные объекты туристического просмотра, что, в свою очередь, будет способствовать увеличению посещаемости объектов гостеприимства, росту конкурентоспособности регионального туристского продукта, формированию туристического бренда и продвижению региона как привлекательного туристского центра.

Ключевые слова: конкурсная аналитика; сервисный аудит; рейтинг; туристическая привлекательность.

Для цитирования: Макринова Е. И., Золотарева Е. О., Симонова Т. Ю. Белгородский стандарт гостеприимства как объективный показатель привлекатель-

ности объектов гостинично-туристического бизнеса региона: методический инструментарий и результаты конкурсной аналитики // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2023. Т. 9. № 4. С. 98-110. DOI: 10.18413/2408-9346-2023-9-4-0-8

UDC 379.821: 339.138

Elena I. Makrinova¹
Elena O. Zolotareva²
Tatiana Yu. Simonova³

Belgorod standard of hospitality as an objective indicator of the attractiveness of the objects of the hospitality business of the region: methodological tools and results of competitive analytics

Belgorod University of Cooperation, Economics and Law,
116a Sadovaya St., Belgorod 308023, Russia

¹*e-mail: makrinova@bukep.ru*

²*e-mail: elen-svyataya@yandex.ru*

³*e-mail: ivanickajaaa@mail.ru*

¹ORCID 0000-0002-7883-6540

²ORCID 0009-0000-7888-4908

³ORCID 0009-0002-6807-8499

Abstract. The formation of tourist attractiveness is a key factor in the competitiveness of the region in the market space. The tourist attractiveness of the region is formed not only by a sufficient number of natural, cultural, historical, spectacular and other objects of tourism and hospitality, but also by providing high-quality tourist services and matching tourist products and services to consumer expectations. The purpose of the study is to develop, substantiate and test methodological tools for service audit of hospitality facilities in the format of competitive analytics, the results of which allow us to use the regional standard of hospitality as an objective indicator of the attractiveness of the objects of the hotel and tourism business of the region. The results of the competitive analysis of the service audit allowed the authors to assess the level of service at facilities that have implemented the regional standard of hospitality in their activities, and to rank municipal districts (urban districts) of the Belgorod region as tourist attractive for visiting and developing local tourism. The authors are convinced that building a rating of tourist attractiveness of municipal districts (urban districts) of the Belgorod region makes it possible to determine the most hospitable district (district) with a high level of service, identify new promising tourist viewing facilities, which in turn will contribute to increasing the attendance of hospitality facilities, increasing the competitiveness of a regional tourist product, forming a tourist brand and promoting the region. as an attractive tourist center.

Keywords: competitive analytics; service audit; rating; tourist attractiveness

For citation: Makrinova, E. I., Zolotareva, E. O. and Simonova, T. Yu. (2023), "Belgorod standard of hospitality as an objective indicator of the attractiveness of the objects of the hospitality business of the region: methodological tools and results of competitive analytics", *Research Result. Business and Service Technologies*, 9 (4), pp. 98-110. DOI: 10.18413/2408-9346-2023-9-4-0-8

Введение (Introduction). В условиях жестких ограничительных мер, связанных с мировой нестабильностью, возросла зна-

чимось развития и популяризации внутреннего туризма как стратегического направления экономического развития ре-

гиона. Ситуация обострилась в 2022 году, когда потребительский рынок испытал массовый отток иностранных брендов из всех сфер, включая индустрию гостеприимства (Исаенко, Королев, 2022). Вместе с тем, тренд на развитие туристкой привлекательности российских регионов обусловлен не только внешними факторами, но и инициативами Правительства РФ и губернаторов, внедренными на федеральном и региональном уровнях.

Стратегической целью государственной поддержки становится создание качественных туристических продуктов и обеспечение роста показателей развития отрасли. В рамках реализации государственных программ и проектов определены приоритетные направления развития сферы туризма, заключающиеся в обеспечении роста качества туристических услуг и инфраструктуры, стремлении к высоким стандартам комфорта, доступности, безопасности при реализации турпродукта.

Для успешного достижения поставленных целей необходимо прислушиваться к запросам туристов и предлагать продукт, соответствующий их ожиданиям, а в качестве комплексного показателя эффективности сферы гостеприимства использовать степень удовлетворенности туристов качеством услуг.

Согласно исследованию, проведенному группой компаний Б1 совместно с Агентством стратегических инициатив, большинство россиян считает свой регион привлекательным для туристов, любит путешествовать по стране и узнавать ее (Российский внутренний туризм ..., 2023).

Дальнейшее развитие внутреннего туризма в России связано с более подробным информированием потребителей о возможностях отдыха в регионах страны, повышением качества туристского обслуживания и развитием туристической привлекательности регионов (Зайцева, 2023).

Цель исследования (The aim of the work). Целью исследования является разработка, обоснование и апробация методического инструментария сервисного аудита объектов гостеприимства в формате кон-

курсной аналитики, результаты которой позволяют использовать региональный стандарт гостеприимства как объективный показатель привлекательности объектов гостинично-туристического бизнеса региона.

Материалы и методы исследования (Materials and Methods). В 2022 году отраслевой экспертной комиссией по рассмотрению проектов при министерстве цифрового развития Белгородской области одобрен к реализации проект «Гостеприимное Белогорье», разработанный Управлением по туризму Белгородской области и реализованный совместно с Белгородским центром туризма и Белгородским университетом кооперации, экономики и права.

Основная идея проекта «Гостеприимное Белогорье» заключается в выявлении и оценке туристической привлекательности региона для развития и популяризации внутреннего туризма.

Одним из этапов реализации проекта «Гостеприимное Белогорье» являлась разработка и утверждение методических рекомендаций для объектов туристической индустрии региона «Стандарт гостеприимства Белогорья», которые включают комплекс стандартов гостеприимства и научно-практические рекомендации по их формированию, а также методический инструментарий сервисного аудита объектов гостеприимства Белгородской области в формате конкурсной аналитики.

Конкурсная аналитика оценки уровня сервиса объектов гостеприимства включает несколько последовательных этапов, представленных на рис. 1.

На подготовительном этапе эксперты знакомятся с опросным листом, в котором представлены части, требующие заполнения. Следующим этапом сервисного аудита является выезд экспертной группы на объект гостеприимства и установление соответствия критериям, отражающих уровень сервиса и гостеприимства, с последующим внесением полученных данных в опросный лист.

Аналитический этап включает обработку заполненных опросных листов, где

эксперты осуществляют подсчет баллов по критериям по каждому объекту гостеприимства, составляются итоговые аналитические таблицы по заполненным опросным листам, осуществляется сравнительно-сопоставительный анализ, строится рейтинг.

Сервисный аудит объектов гостеприимства проводился с использованием методов наблюдения, опроса и тайного покупателя.

В ходе проведенного исследования авторы опирались на разработки отечественных авторов по проблемам стандартизации и повышения качества туристских услуг, раскрывающие возможности внедрения региональных стандартов гостеприимства (Вапнярская, 2014; Федулин, 2014), в том числе в формате реализации конкретных проектов (Федулин, 2017), а также методические аспекты оценки качества услуг индустрии гостеприимства, акцентируя особое внимание на использовании комплексных индексов гостеприимства (Скабеева, Авилова, 2022), больших данных как современного подхода, предлагающего ценную информацию для понимания и повышения качества обслуживания гостей и удовлетворенности (Zarezadeh, 2022) и мониторинговых исследований (Слинкова, 2023; Платонова, 2015).

Отдельные положения выполненных ранее публикаций авторов в области разработки аналитического и маркетингового сопровождения развития сервисной деятельности в индустрии гостеприимства, опубликованные в соавторстве с Подзолковой И.С. (Макринова, 2022) получили в данной работе дальнейшее развитие в части обоснования и апробации методического инструментария сервисного аудита и конкурсной аналитики на материалах объектов гостинично-туристического бизнеса Белгородской области, позволяющего использовать региональный стандарт гостеприимства как объективный показатель туристской привлекательности.

При разработке методических подходов к оценке уровня сервиса были учтены

широко известные зарубежные модели оценки качества услуг (Gronroos, 1984; Parasuraman, 2000; Donabedian, 2005) рассматривающие потребительские ожидания как ключевой фактор, определяющий восприятие клиентами качества полученной услуги.

Результаты исследования и их обсуждение (Results and Discussion). В 2022 году состоялся первый областной конкурс среди объектов гостеприимства региона, инициированный Управлением по туризму Белгородской области с целью повышения качества оказываемых услуг на предприятиях туристической индустрии региона, развития человеческого капитала в сфере туризма, увеличения конкурентоспособности объектов региональной туристической инфраструктуры. Оценка соответствия требованиям регионального стандарта гостеприимства устанавливается в процессе проведения сервисного аудита членами конкурсной комиссии на основании опросных листов. Результаты конкурса оформляются итоговым протоколом конкурсной комиссии и утверждаются начальником Управления по туризму Белгородской области. Знак «Гостеприимное Белогорье» присуждается предприятиям, которые соответствуют требованиям регионального стандарта гостеприимства (Методические рекомендации ..., 2022; Приказ управления по туризму ..., 2022, 2023).

В соответствии с положением о проведении областного конкурса «Стандарт гостеприимства Белогорья» конкурсант в установленные сроки подает заявку для участия с необходимым комплектом документов.

Для оценки конкурсантов создается экспертная группа, состоящая из 3 человек, где одним из членов команды выступает профильный специалист с опытом работы не менее пяти лет в сфере, соответствующей номинации.

В 2022 году для участия в конкурсе было подано 48 заявок из 22 муниципальных районов (городских округов) по 5 номинациям, в том числе: 33 заявки в номинации «Объекты туристического показа» –

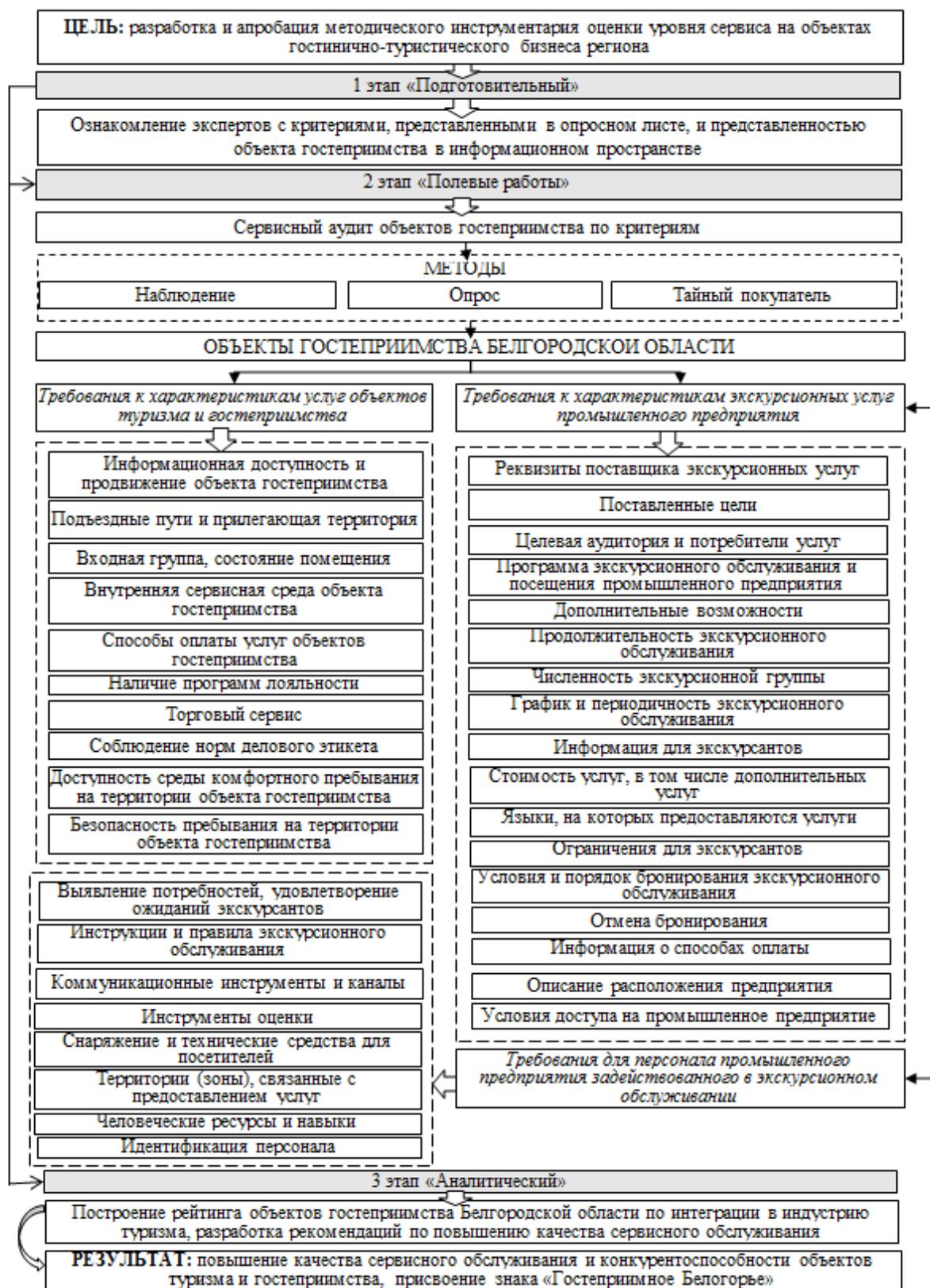


Рис. 1. Методический инструментарий сервисного аудита и конкурсной аналитики объектов гостеприимства Белгородской области (разработано авторами)
Fig. 1. Methodological tools of service audit and competitive analysis of hospitality facilities in the Belgorod region (developed by the authors)

68,8%, что составляет наибольший удельный вес среди всех участников, 18,8% приняли участие в номинации «Предприятия общественного питания»; 8,3% составляет доля участников в номинации «Сельские усадьбы», по 2,1% составили участники в номинациях «Коллективные средства размещения, не подлежащие обязательной классификации» и «Организации, предлагающие активные виды туризма».

В 2023 году к имеющимся номинациям конкурса была добавлена номинация «Предприятия промышленного туризма». В разработке стандарта гостеприимства в сфере промышленного туризма Белгородской области непосредственное участие

принял коллектив кафедры гостинично-туристического сервиса, коммерции и рекламы в рамках научно-исследовательской работы (Макринова, 2023).

Для участия в конкурсе были поданы заявки от 34 региональных объектов гостеприимства, что на 29,2% меньше по сравнению с предыдущим годом (рис. 2). Это обусловлено тем, районы, находящиеся в приграничной зоне, не подавали заявки для участия, ввиду отсутствия гарантий безопасного пребывания на территории района в связи с проведением специальной военной операции.

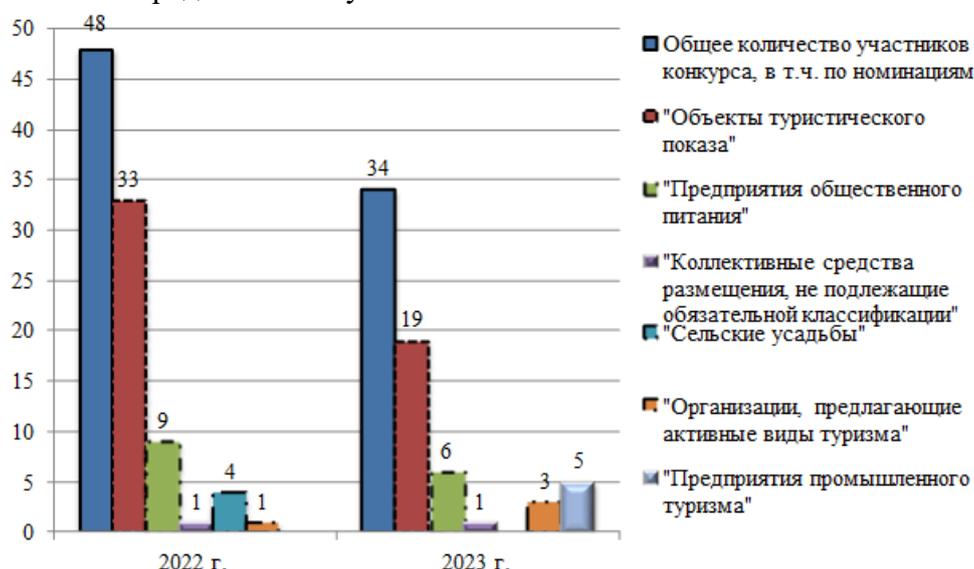


Рис. 2. Количество объектов гостеприимства, принявших участие в областном конкурсе «Стандарт гостеприимства Белогорья» (составлено авторами по материалам выборочного исследования)

Fig. 2. The number of hospitality facilities that took part in the regional competition "Standard of hospitality of Belogorje" (compiled by the authors based on the materials of a sample study)

В текущем году наибольший удельный вес среди участников конкурса занимают объекты туристического показа, как и в прошлом – 55,9%, 17,6% заявок подали участники в номинации «Предприятия общественного питания», 14,7% – «Предприятия промышленного туризма», 8,8% – «Организации, предлагающие активные виды туризма», 2,9% – «Коллективные средства размещения, не подлежащие обязательной классификации», в номинации «Сельские усадьбы» заявки для участия не подавались.

Методический подход к определению уровня сервиса основан на балльной оценке, которая переводится в качественную, и при этом оценка «отлично» позволяет объекту присвоить знак «Гостеприимное Белогорье» в соответствующей номинации.

По результатам подсчета баллов по заполненным опросным листам и их переводу в качественные оценки был составлен рейтинг муниципальных районов (городских округов) по результатам сервисного аудита (табл. 1).

Таблица 1
Конкурсная аналитика объектов туриндустрии региона, внедривших стандарт «Белогорье гостеприимное» и построение рейтинга по результатам сервисного аудита в 2022 году (составлено авторами по материалам выборочного исследования)

Table 1
Competitive analysis of the objects of the tourism industry of the region that have implemented the "Belogorye Hospitable" standard and rating based on the results of the service audit in 2022 (compiled by the authors based on the materials of a sample study)

Муниципальный район (городской округ)	Номинации						Средний балл по району/ округу	Рейтинг привлекательности
	Объекты туристического показа	Предприятия общественного питания	Коллективные средства размещения, не подлежащие обязательной сертификации	Организации, предлагающие активные виды туризма	Сельские усадьбы			
<i>1. Муниципальные районы (городские округа) с высоким уровнем сервиса</i>								
г. Белгород	147,7	126,7					137,2	1
Прохоровский район	131,7						131,7	2
Новооскольский ГО	127,7						127,7	3
Ракитянский район	124,8						124,8	4
Красногвардейский район	124,3						124,3	5
Яковлевский ГО		122,3					122,3	6
Старооскольский ГО	119,2						119,2	7
Чернянский район	121					112	116,5	8
Краснояржужский район	133,3	97					115,2	9
Ровеньский район	114,2						114,2	10
<i>2. Муниципальные районы (городские округа) со средним уровнем сервиса</i>								
Волоконовский район	112,8						112,8	11
Ивнянский район	111,8						111,8	12
Алексеевский ГО	124,3	98					111,2	13
Шебекинский район	103,7	117,2					110,5	14
Белгородский район	127	106,3	94	110			109,3	15
Валуйский ГО	109,3						109,3	15
<i>3. Муниципальные районы (городские округа) с низким уровнем сервиса</i>								
Корочанский район	109						109,0	16
Губкинский ГО	103,2						103,2	17
Красненский район	101,5						101,5	18
Борисовский район	129,7	77,6				79,3	95,5	19
Грайворонский ГО	103,5					76,7	90,1	20
Вейделевский район							0,0	21
Средний балл по номинации	118,9	106,4	94	110	89,3		108,9	

По результатам сервисного аудита объектов гостеприимства Белгородской области в 2022 году пять муниципальных районов (городских округов) подтвердили высокий уровень обеспеченности сервисом – г. Белгород, Прохоровский район, Новооскольский городской округ, Ракитянский район, Красногвардейский район. Эти районы оказались в лидерах в связи с наибольшим количеством поданных заявок для участия в конкурсе по номинациям. В 2022 году знаком «Гостеприимное Белогорье» наградили 29 белгородских организаций и учреждений культуры, находящихся на территориях 18 муниципальных районов (городских округов).

Следует отметить, что для обеспечения объективной оценки и построения рейтинга муниципальных районов (городских округов) по интеграции в индустрию туризма следует подавать примерно равное количество заявок для участия в конкурсе от районов по соответствующим номинациям, что обеспечит информационную прозрачность гостинично-туристического бизнеса региона за счет повышения потребительского и партнерского доверия через объективность данных по ключевым факторам качества сервиса и туристической привлекательности. Также апробация методики сервисного аудита выявила трудности с заполнением и последующей обработкой данных в опросных листах ввиду дублирования и неприменимости отдельных показателей в специальной части и по номинациям.

В связи с вышеизложенным, для проведения конкурса в 2023 году опросные листы были актуализированы и адаптированы для проведения сервисного аудита с учетом мнений экспертной группы:

- разработан универсальный опросный лист для всех объектов гостеприимства, включающий десять критериев, подлежащих аудиту;
- изменен диапазон шкалы перевода балльных оценок в качественные;
- добавлена экспертная оценка, отражающая общее впечатление эксперта от объекта гостеприимства;

– исключены неприменимые показатели.

Результаты конкурсной аналитики объектов туристической индустрии региона, внедривших стандарт «Белогорье гостеприимное» в 2023 году и рейтинг муниципальных районов (городских округов) по результатам сервисного аудита представлены в таблице 2. В 2023 году лидерами по обеспеченности сервисом стали десять муниципальных районов (городских округов) – Вейделевский район, Ракитянский район, Чернянский район, Ровеньский район, г. Белгород, Старооскольский городской округ, Новооскольский городской округ, Белгородский район, Волоконовский район, Корочанский район, Алексеевский городской округ.

Новым направлением сервисного аудита стало введение номинации «Предприятия промышленного туризма», поскольку промышленный туризм является приоритетным направлением для региона, который позволит привлечь туристические потоки, в том числе из других регионов. Для участия в конкурсе в указанной номинации было подано 5 заявок, фактически были оценены 4 объекта: 2 объекта в Старооскольском городском округе, по 1 объекту из Чернянского, Белгородского районов и Грайворонского городского округа. Объекты промышленного туризма, принявшие участие в конкурсе, получили высокие оценки. Высокий средний балл по номинациям свидетельствует о достаточности необходимых туристских ресурсов для популяризации регионального туризма и также формирования привлекательности Белгородской области для посещения туристами.

По завершению сервисного аудита эксперты отметили ряд положительных характеристик нашего региона как привлекательного туристического центра, что выражается: в уникальности и самобытности объектов гостеприимства, редчайшей душевности и радушии персонала; представленные экспозиции объектов туристского показа соответствуют всем требованиям и задачам, стоящим перед объектами, и несут большую патриотическую, воспитательную и образовательную нагрузку.

Таблица 2
Конкурсная аналитика объектов туриндустрии региона, внедривших стандарт «Белогорье гостеприимное» и построение рейтинга по результатам сервисного аудита в 2023 году (составлено авторами по материалам выборочного исследования)

Table 2
Competitive analysis of the objects of the tourism industry of the region that have implemented the "Belogorye Hospitable" standard and rating based on the results of the service audit in 2023 (compiled by the authors based on the materials of a sample study)

Муниципальный район (городской округ)	Номинации						Средний балл по району/ округу	Рейтинг привлекательности
	Объекты туристического показа	Предприятия общественного питания	Культурные объекты	Средства размещения, не подлежащие обязательной категоризации	Организации, предлагающие активные виды туризма	Предприятия промышленного туризма		
<i>1. Муниципальные районы (городские округа) с высоким уровнем сервиса</i>								
Вейделевский район	94						94,0	1
Ракитянский район	94						94,0	1
Чернянский район	90					87	88,5	2
Ровеньский район	88						88,0	3
г. Белгород	89	85,3					87,2	4
Старооскольский ГО						87	87,0	5
Новооскольский ГО	83						83,0	6
Белгородский район		64			92	82	79,3	7
Волоконовский район	79						79,0	8
Корочанский район	78,5						78,5	9
Алексеевский ГО		78					78,0	10
<i>2. Муниципальные районы (городские округа) со средним уровнем сервиса</i>								
Борисовский район	88				66		77,0	11
Валуйский ГО		77					77,0	12
Красненский район	75						75,0	13
Красногвардейский район	71						71,0	14
Яковлевский ГО	66				71		68,5	15
<i>3. Муниципальные районы (городские округа) с низким уровнем сервиса</i>								
Грайворонский ГО	87		46				66,5	16
Губкинский ГО	66						66,0	17
Ивнянский район	65						65,0	18
Прохоровский район	47						47,0	19
Краснояржужский район								20
Шебекинский район								20
Средний балл по номинации	78,8	76,1	46		76,3	85,3	77,5	

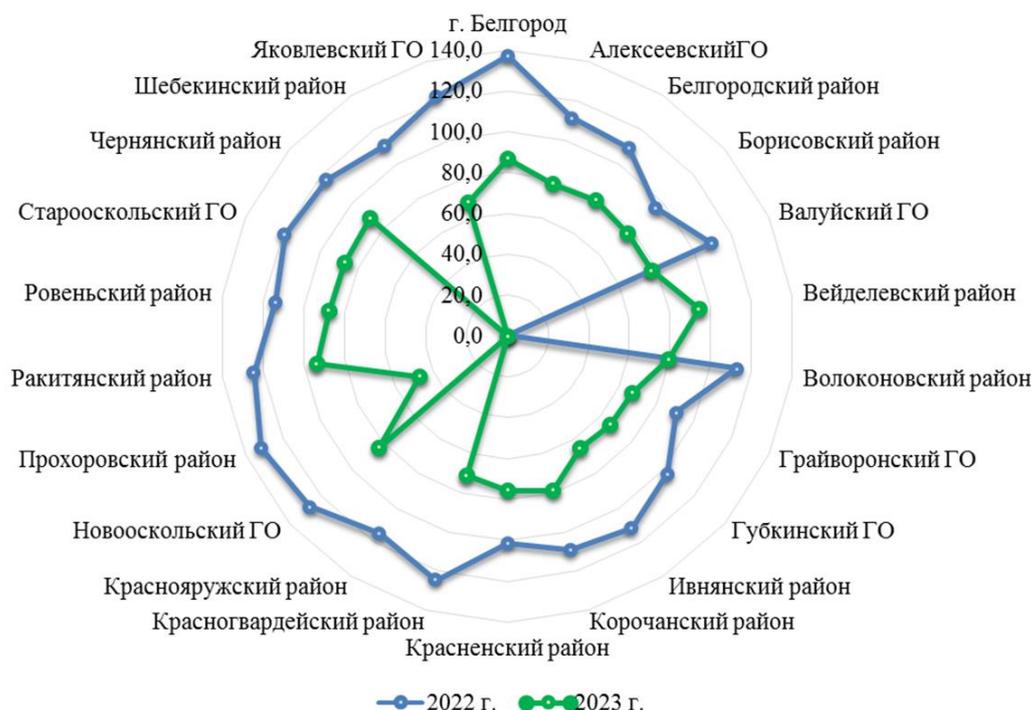
Наряду с положительными моментами, существует ряд проблем, препятствующих достижению высокого уровня сервиса:

- ограничена доступность для маломобильных граждан;
- не в полной мере соблюдаются требования обеспечения безопасности на объекте;

– отсутствие сувенирной продукции, либо узкий ассортимент предлагаемой продукции (1 позиция);

– на отдельных объектах выявлен низкий уровень эмпатии и профессионализма сотрудников.

На рис. 3 представлен рейтинг туристической привлекательности муниципальных районов (городских округов) Белгородской области по результатам сервисного аудита за два года.



*Составлен авторами по материалам выборочного исследования

Рис. 3. Рейтинг туристической привлекательности муниципальных районов (городских округов) Белгородской области по результатам сервисного аудита (составлено авторами по материалам выборочного исследования)

Fig. 3. Rating of tourist attractiveness of municipal districts (urban districts) of the Belgorod region according to the results of the service audit (compiled by the authors based on the materials of a sample study)

Рейтинг туристической привлекательности позволяет оценить, уточнить и скорректировать решения по развитию туризма в регионе, в том числе:

- репозиционировать сложившиеся региональные бренды;
- актуализировать существующие стратегии продвижения туристического продукта и планы мероприятий по разви-

тию туристической инфраструктуры в регионе;

- определить перспективные направления для развития новых видов туризма в регионе;
- выявить новые перспективные объекты туристического просмотра и привлечь новых туристов в регион.

Заключение (Conclusions). Анализ результатов сервисного аудита объектов

гостеприимства региона позволил заключить, что внедрение белгородского стандарта гостеприимства является объективным показателем привлекательности объектов гостинично-туристического бизнеса региона.

Присвоение знака «Гостеприимное Белогорье» свидетельствует о том, что объект гостеприимства предоставляет высокий уровень сервиса и обладает туристской привлекательностью, что в свою очередь обуславливает необходимость его информационной поддержки и продвижения как туристически привлекательного объекта, что будет способствовать увеличению известности и востребованности у участников туристского рынка как этих объектов гостеприимства, так и региона в целом.

Построение рейтинга туристической привлекательности муниципальных районов (городских округов) Белгородской области позволяет определить самый гостеприимный район (округ) и выявить новые перспективные объекты туристического просмотра, а также актуализировать существующие стратегии продвижения туристического продукта, планы мероприятий по развитию туристической инфраструктуры, определить перспективные направления для развития новых видов туризма в регионе, что будет способствовать привлечению новых туристов в регион.

Таким образом, развитие внутреннего туризма в Белгородской области, богатой объектами материального и нематериального наследия, требует расширения палитры услуг для туристов: развитие и актуализация уникальных объектов туристического притяжения, поиск и реализация идей развития новых видов туризма. Также важным аспектом формирования туристской привлекательности является развитие персонала, повышение его клиентоориентированности и качественно нового уровня его подготовки. Необходимо новое позиционирование турпродукта, направленного не только на познавательную, но и на эмоциональную сторону туристического опыта.

Информация о конфликте интересов: авторы не имеют конфликта интересов для декларации.

Conflicts of Interest: the authors have no conflict of interests to declare.

Список литературы

Вапнярская О. И., Асоян Т. М. Разработка стандартов гостеприимства на региональном уровне (на примере Ярославской области) // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2014. Т. 8. № 2. С. 32-38.

Зайцева Н. А. Роль гостиниц высшей категории в обеспечении устойчивого развития туристских территорий Российской Федерации // Устойчивое развитие: геополитическая трансформация и национальные приоритеты : Материалы XIX Международного конгресса с элементами научной школы для молодых ученых. В 2-х томах, Москва, 30–31 марта 2023 года / Отв. редакторы выпуска: А.В. Семёнов, П.Н. Кравченко. Том 1. Москва: Московский университет им. С.Ю. Витте, 2023. С. 1487-1494.

Исаенко А. В., Королев А. В. Перспективы замещения иностранных предприятий быстрого обслуживания в России // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2022. № 4 (95). С. 9-16.

Макринова Е. И., Святая Е. О., Подзолкова И. С. Маркетинговое и аналитическое сопровождение внедрения региональных стандартов гостеприимства // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2022. № 5 (96). С. 123-137.

Макринова Е. И., Чурсина Е. В., Петрухина О. О. Промышленный туризм как способ продвижения и развития производственно-экономического потенциала Белгородской области // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2023. № 2 (99). С. 9-24.

Методические рекомендации «Стандарт гостеприимства Белогорья». URL: https://visitbelogorie.ru/media/site_platform_media/2022/8/15/metodicheskie-rekomendatsii-standart-gostepriimstva-belogorya.pdf. (дата обращения: 31.10.2023).

Платонова Н. А., Вапнярская О. И. Разработка методики сервисного аудита музеев // Сервис в России и за рубежом. 2015. Т. 9. № 3 (59). С. 121-135.

Приказ управления по туризму Белгородской области № 62 от 31 июля 2023 года об

утверждении Положения областного конкурса «Стандарт гостеприимства Белогорья». URL: https://visitbelogorie.ru/media/site_platform_media/2023/8/4/prikazpolozhenieprilozheniya.pdf/ (дата обращения: 31.10.2023).

Приказ управления по туризму Белгородской области №64 от 7 сентября 2022 года об утверждении Положения областного конкурса «Стандарт гостеприимства Белогорья». URL: https://visitbelogorie.ru/media/site_platform_media/2022/9/9/prikaz-64-ot-07092022-i-polozhenie.pdf/ (дата обращения: 31.10.2023).

Российский внутренний туризм – 2023: новые горизонты. URL: <https://b1.ru/upload/sprint.editor/78d/csoaa93qwtvs3je60kpnvrf5vjnh8dp.pdf?ysclid=lon9xn08dz678370908> (дата обращения: 31.10.2023).

Скабеева Л.И., Авилова Н.Л. Индекс гостеприимства как оценка эффективности развития индустрии туризма и гостеприимства в регионах России // Сервис в России и за рубежом. 2023. Т.17. № 1. С. 192–200.

Слинкова О.К. Мониторинг качества услуг предприятий индустрии гостеприимства: методический аспект. // Сервис plus. 2023. Т.17. № 2. С.171-180.

Федулин А. А., Кривошеева Т. М. Научно-практические основы реализации проекта «Русское гостеприимство» // Сервис plus. 2017. Т. 11. № 1. С. 86-87.

Федулин А. А., Вапнярская О. И., Соболев И. С. Научно-практические рекомендации по разработке стандартов гостеприимства туристских дестинаций (научно-практические рекомендации) / Москва : Российский государственный университет туризма и сервиса, 2014. – 60 с.

Donabedian, A. Evaluating the Quality of medical Care. *Milbank Quart.* 2005. № 83 (4). Pp. 691-729.

Gronroos, C. A. Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing.* 1984. № 18 (4). Pp. 36–44.

Parasuraman A., Berry L. L., Zeithaml V. A. Conceptual Model of Service Quality in its Implications for Future Research. *Journal of Marketing.* 2000. Vol. 49. № 4. Pp. 41–50.

Zarezadeh, Z. Z., Rastegar R., Xiang Z. Big data analytics and hotel guest experience: a critical analysis of the literature. *International Journal of Contemporary Hospitality Management.* 2022. Vol. 34. № 6. Pp. 2320-2336.

References

Donabedian, A. (2005). “Evaluating the Quality of medical Care”, *Milbank Quart.*, 83 (4), pp. 691-729.

Fedulín, A. A. and Krivosheeva, T. M. (2017), “Scientific and practical bases of the implementation of the project "Russian hospitality"”, *Service plus*, 11 (1), pp. 86-87.

Fedulín, A. A., Vapnyarskaya, O. I. and Sobolev, I. S. (2014), *Scientific and practical recommendations for the development of standards of hospitality of tourist destinations*, scientific and practical recommendations, Moscow, Russian State University of Tourism and Service.

Gronroos, C. A. (1984). “Service Quality Model and its Marketing Implications”, *European Journal of Marketing*, 18 (4), pp. 36–44.

Isaenko, A.V. and Korolev, A.V. (2022), “Prospects for the replacement of foreign fast-service enterprises in Russia”, *Bulletin of the Belgorod University of Cooperation, Economics and Law*, 4 (95), pp. 9-16.

Makrinova, E. I., Svyataya, E. O. and Podzolkova, I. S. (2022), “Marketing and analytical support for the implementation of regional hospitality standards”, *Bulletin of the Belgorod University of Cooperation, Economics and Law*, 5 (96), pp. 123-137.

Makrinova, E. I., Chursina, E. V. and Petrukhina, O. O. (2023), “Industrial tourism as a way to promote and develop the production and economic potential of the Belgorod region”, *Bulletin of Belgorod University of Cooperation, Economics and Law*, 2 (99), pp. 9-24.

Methodological recommendations "Standard of Belogorie hospitality" [Online], available at:

https://visitbelogorie.ru/media/site_platform_media/2022/8/15/metodicheskie-rekomendatsii-standart-gostepriimstva-belogorya.pdf (Accessed: 31.10.2023).

Order of the Belgorod Region Tourism Department No. 62 dated July 31, 2023 on approval of the Regulations of the regional competition "Standard of hospitality of Belogorie" [Online], available at: https://visitbelogorie.ru/media/site_platform_media/2023/8/4/prikazpolozhenieprilozheniya.pdf (Accessed 31 October 2023).

Order of the Belgorod Region Tourism Department No. 64 dated September 7, 2022 on the approval of the Regulations of the regional competition "Standard of hospitality of Belogorie" [Online], available at:

https://visitbelogorie.ru/media/site_platform_media/2022/9/9/prikaz-64-ot-07092022-i-polozhenie.pdf (Accessed 31 October 2023).

Parasuraman, A., Berry, L. L. and Zeithaml, V. A. (2000), "Conceptual Model of Service Quality in its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, 49 (4), pp. 41–50.

Platonova, N. A. and Vapnyarskaya, O. I. (2015), "Development of a methodology for service audit of museums", *Service in Russia and abroad*, 9, 3 (59), pp. 121-135.

Russian domestic tourism – 2023: new horizons. [Online], available at: <https://b1.ru/upload/sprint.editor/78d/csoaa93qwtsvs3je60kpnvrf5vjnh8dp.pdf?ysclid=lon9xn08dz678370908> (Accessed 31 October 2023).

Skabeeva, L.I. and Avilova, N.L. (2023), "The index of hospitality as an assessment of the effectiveness of the development of the tourism and hospitality industry in the regions of Russia", *Service in Russia and abroad*, 17 (1), pp. 192-200.

Slinkova, O.K. (2023), "Monitoring the quality of services of hospitality industry enterprises: methodological aspect", *Service plus*, 17 (2), 171-180.

Vapnyarskaya, O. I. and Asoyan, T. M. (2014), "Development of standards of hospitality at the regional level (on the example of the Yaroslavl region)", *Bulletin of the Association of Universities of Tourism and Service*, 8 (2), pp. 32-38.

Zaitseva, N. A. (2023), "The role of hotels of the highest category in ensuring sustainable development of tourist territories of the Russian Federation", *Sustainable development: geopolitical transformation and national priorities*, Materials of the XIX International Congress with elements of a scientific school for young scientists,

In 2 volumes, Moscow, March 30-31, 2023, Editors of the issue A.V. Semenov, P.N. Kravchenko, Vol. 1, Moscow, S.Y. Witte Moscow University, pp. 1487-1494.

Zarezadeh, Z. Z., Rastegar, R. and Xiang, Z. (2022), "Big data analytics and hotel guest experience: a critical analysis of the literature", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34 (6), pp. 2320-2336.

Данные об авторах

Макринова Елена Игоревна, заведующий кафедрой гостинично-туристического сервиса, коммерции и рекламы, доктор экономических наук, профессор

Золотарева Елена Олеговна, декан факультета среднего профессионального образования №2, кандидат экономических наук, доцент

Симонова Татьяна Юрьевна, доцент кафедры гостинично-туристического сервиса, коммерции и рекламы, кандидат экономических наук, доцент

Information about authors

Elena I. Makrinova, Head of the Department of Hotel and Tourism Services, Commerce and Advertising, D. Sc. (Economy), Professor

Elena O. Zolotareva, Dean of the Faculty of Secondary Vocational Education No. 2, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor

Tatiana Yu. Simonova, Associate Professor of the Department of Hotel and Tourism Services, Commerce and Advertising, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor