

DOI: 10.18572/1813-1212-2022-1-10-13

Стандарты обслуживания и нормативно-правовая база как основа предоставления конкурентоспособного гостиничного продукта

Макарова Дарья Дмитриевна,
доцент кафедры туризма и культурного наследия
Российского нового университета,
кандидат экономических наук
Rbd6@mail.ru

В данной статье автором рассматриваются аспекты, влияющие на качество гостиничных услуг. Конкуренция в гостиничном бизнесе достаточно высокая, каждое предприятие старается быть в тренде для удержания уже имеющихся гостей, но неизменным аспектом корректного ведения бизнеса выступает высокий уровень оказанных услуг. Данный уровень услуг достигается за счет соблюдения нормативно-правовых норм и стандартов обслуживания. Для гостя качество гостиничных услуг — это совокупность результатов от выполнения требований, прописанных в нормативно-правовых документах, и соблюдения стандартов обслуживания, а также необходимо учитывать, что гость хочет получить услуги согласно ожиданиям или «картинке», которая выступила побуждающим инструментом при выборе определенного средства размещения.

Ключевые слова: гостиничный бизнес, качество гостиничных услуг, гостиничные услуги, нормативно-правовые документы.

Servicing Standards and the Regulatory Framework as a Ground for the Provision of a Competitive Hotel Product **Darya D. Makarova**

Associate Professor of the Department of Tourism and Cultural Heritage of the Russian New University
PhD (Economics)

In this article the author examines the aspects that affect the quality of hotel services. The competition in the hotel business is quite high, every company tries to be in the trend to retain existing guests, but the high level of services provided is an invariable factor of correct business conduct. This level of services is achieved through compliance with regulatory and legal norms and service standards. For a guest, the quality of hotel services is a set of results from meeting the requirements prescribed in regulatory documents and compliance with service standards, and it is also necessary to take into account that the guest wants to receive services according to expectations or a “picture” that acted as an incentive tool when choosing a certain accommodation facility.

Keywords: hotel business, quality of hotel services, hotel services, regulatory documents.