

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ**  
**ИНСТИТУТ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА И ТУРИЗМА**

---

# **ПРОСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ**

**СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ**

**Международной научно-практической конференции  
(со студенческими секциями)**

**Москва, 25 октября 2021 г.**

Москва  
Российский университет дружбы народов  
2022

УДК 338.48(063)  
ББК 65.433 Б59  
П

Ответственный редактор –

**П**      **Перспективы развития туристической отрасли** : сборник материалов Международной научно-практической конференции (со студенческими секциями). Москва, 25 октября 2021 г. — М. : РУДН, 2022. — 110 с. : ил.

В сборник включены научные статьи и выступления участников Международной научно-практической конференции (со студенческими секциями) «Перспективы развития туристической отрасли», организованной 25 октября 2021 года Институтом гостиничного бизнеса и туризма РУДН.

Издание адресовано студентам туристских вузов, специалистам-практикам науки, образования, сферы туризма, гостиничного дела, предпринимательства, других профильных и смежных сфер деятельности, а также всем заинтересованным лицам.

Статьи публикуются в авторской редакции.

ISBN 978-5-209-11367-6

© Коллектив авторов, 2022

© Оформление. Российский университет дружбы народов, 2022

# СОДЕРЖАНИЕ

---

<b>Bayakhchiyants A.</b> DYADIC ASPECT OF CULTURE IN HOSPITALITY: THE CREATION OF A HOTEL CELEBRATING MULTICULTURALISM .....	5
<b>Bezrukov N.M. , Zeveke O.Y.</b> ANALYTICAL REVIEW OF ARTICLES ON THE TOPIC “MODAL OF THE DEVELOPING YOUTH TOURISM IN RESORTS OF CAUCASIAN MINERAL WATERS” .....	7
<b>Bogomolova D.</b> TRENDS AND OPPORTUNITIES FOR THE DEVELOPMENT OF GREENING HOTELS ....	12
<b>Bolenkova A.M.</b> THE MAIN PROBLEMS OF THE DEVELOPMENT OF ARCTIC TOURISM.....	14
<b>Fedyaev A.</b> INSIGHTS OF FUTURE HOSPITALITY TECHNOLOGICAL PROSPECTS OF HOTEL INDUSTRY .....	17
<b>Glukhovchenko E.</b> TRENDS IN HOSPITALITY .....	20
<b>Gokhman A.</b> INTERCULTURAL COMMUNICATIONS AND THEIR ROLE IN HOSPITALITY INDUSTRY .....	22
<b>Karakaeva M.</b> SUSTAINABLE HOSPITALITY .....	24
<b>Karpenko A.</b> YOUTH INFLUENCE ON THE DEVELOPMENT OF TOURISM IN THE PRIMORSKY KRAL.....	26
<b>Karpushin V.A.</b> TYPES OF BUSINESS TOURISM AND PURPOSES OF BUSINESS TRAVEL.....	28
<b>Lomakin M.</b> RURAL TOURISM IN RUSSIA .....	30
<b>Morskoy N.</b> THE FUTURE OF HOSPITALITY IN TOURISM.....	32
<b>Rokhmaneyko S.</b> WAYS OF IMPROVING QUALITY OF HOSPITALITY SERVICE.....	34
<b>Sargsyan Y u., Bogomolova E.S., Sorokina L.S.</b> FEATURES AND PROSPECTS FOR THE DEVELOPMENT OF NOSTALGIC TOURISM IN ARMENIA .....	36
<b>Yanchan Sharma.</b> IS A RUSSIAN TOURIST INTERESTED IN INDIA? .....	40
<b>Shershneva Alina.</b> KNOW-HOW IN THE HOTEL BUSINESS.....	46
<b>Vetlugina P., Mashkovskaya E.</b> WOMEN SITUATION IN HOSPITALITY .....	48
<b>Bokareva S.</b> SOCIALIZACIÓN DE UNA PERSONA A TRAVÉS DEL TURISMO .....	50
<b>Glukhova I., Lezhneva O.</b> ESTÁNDARES VERDES EN LA INDUSTRIA DEL TURISMO Y LA HOSPITALIDAD.....	52
<b>Manójjina A.</b> HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN: CÓMO ATRAER A LOS CLIENTES TRAS LA PANDEMIA .....	54
<b>Norovich A.</b> ALTAS TECNOLOGÍAS: LOS HOTELES MÁS PROGRESIVOS DEL MUNDO.....	56
<b>Panova Y.</b> PROCESO DE INTEGRACIÓN HOTELERA EN LA INDUSTRIA MUNDIAL .....	58
<b>Rybkina T.</b> PERSPECTIVAS PARA EL DESARROLLO DE ECO HOTELES EN EL MUNDO DESPUÉS DE LA PANDEMIA.....	60
<b>Ptitsyna A.</b> TURISMO ÉTNICO COMO NUEVA TENDENCIA DE OCIO.....	62
<b>Vlasova V., Kartseva K.</b> HOTELES DE NEGOCIO: SU FUTURO EN AMÉRICA LATINA .....	63

<b>Архипова Е.А.</b> АПАРТ-ОТЕЛЬ: ПОНЯТИЕ, СУЩНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ В РОССИЙСКОМ ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ .....	65
<b>Щербакова Н.С. , Бабошкина Т.В. , Баранцев К.П.</b> ФЛАГМАНСКИЙ ШОУ-РУМ КАК УСОВЕРШЕНСТВОВАННЫЙ ФОРМАТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КОМПАНИИ И КЛИЕНТА .....	69
<b>Bolshakova P., Romanov G., Grivanov R.</b> PROSPECTS FOR THE DEVELOPMENT OF YOUTH ECOTOURISM IN PRIMORSKY KRAI .....	72
<b>Водоновская А.А.</b> ПОВЫШЕНИЕ РАЦИОНАЛЬНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РЕКРЕАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ КАМЧАТСКОГО КРАЯ НА ОСНОВЕ КЛАСТЕРИЗАЦИИ.....	75
<b>Дмитриева Д.А.</b> ИНСТИТУТ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА И ТУРИЗМА .....	80
<b>Козлова А.О., Зевеке О.Ю.</b> СЕЛЬСКИЙ ТУРИЗМ КАК ДРАЙВЕР РАЗВИТИЯ СЕЛЬСКИХ ДЕСТИНАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ .....	83
<b>Kochetkova J., Kurilenko D., Grivanov R.I.</b> SOCIAL NETWORKS AS A TOOL FOR TOURISM PROMOTION IN PRIMORSKY KRAI.....	86
<b>Масловский А.В.</b> ФОРМИРОВАНИЕ КОНЦЕПЦИИ НОЧНОГО КЛУБА.....	89
<b>Павлов Г.Э.</b> ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗРАБОТКИ ФИНАНСОВО- ЭКОНОМИЧЕСКОЙ МОДЕЛИ СПА-КОМПЛЕКСА ПРИ ОТЕЛЕ .....	93
<b>Prokhorova V.A., Shishkareva N.V.</b> THE IMPACT OF THE PANDEMIC ON THE TOURISM INDUSTRY IN PRIMORSKY KRAI.....	98
<b>Radchenko G.S., Renev V.M., Muradyan S.E., Kandaurova D.N., Grivanov R.I.</b> THE PARAMOUNT PROBLEM FOR THE DEVELOPMENT OF TOURISM IN THE FAR EAST OF RUSSIA ON THE EXAMPLE OF THE FIRST INTERNATIONAL STUDENT TOURISM CONGRESS .....	100
<b>Rebenchuk A., Dragilev I.</b> RESEARCH OF METHODS FOR ASSESSING THE QUALITY OF EDUCATIONAL TOURISM .....	103
<b>Чебуракова А.В. Калыгина Е.В.</b> КУЛЬТУРНО-ПОЗНАВАТЕЛЬНЫЙ ТУРИЗМ В КАТАРЕ: ОСОБЕННОСТИ И ПЕРСПЕКТИВЫ.....	106

## RESEARCH OF METHODS FOR ASSESSING THE QUALITY OF EDUCATIONAL TOURISM

---

### INTRODUCTION

Образовательный туризм сегодня — это не самый популярный вид туризма, но имеющий широкий потенциал для развития и реализации на территории Приморского края. Расположение стран АТР благоприятно влияет на образовательный туризм, так как эти страны являлись основными направления туркомпаний Приморского края образовательного туризма (Mikhina, 2021).

На данный момент ограничительные меры, связанные с эпидемиологическим и политическим состоянием в мире, также ограничил реализацию таких туров. Комплексного исследования методов оценки качества данного вида туризма нет, поэтому считаю актуальным изучение возможных методов и проведения экспертизы.

### RESEARCH GOAL

Целью данного исследования является проведение комплексного анализа имеющихся методов оценки качества туризма в целом и образовательного туризма для выявления наиболее эффективных методов в новом, набирающем популярность виде туризма — образовательном. Также предложено новых способов реализации оценки качества. В ходе написания работы были задействованы такие методы научных исследований, как анализ, синтез, статистика, а также эксперимент.

### ANALYSIS OF AVAILABLE METHODS FOR ASSESSING THE QUALITY OF SERVICES

Из изученной литературы можно сделать вывод, что единого взгляда на наилучший метод оценки качества для туристских услуг нет. Для исследования и проведения экспертизы в деятельности предоставления услуг чаще всего используют следующие методы оценки качества:

- Метод «критических случаев». Он предназначен для получения данных об эффективности поведения, которое демонстрировалось в действительности.
- SERVPERF.
- Метод Кано.
- Метод СИТ (Critical Incidents Technique). Метод основан на анализе составленных жалоб и / или вынужденных жалоб.
- Mystery shopping. (Метод тайного покупателя).
- SERQUAL. (Метод анкетирования).

Помимо выделенных методов есть группы других, которые меньше рассмотрены в литературе, связанной с экспертизой туристического продукта, но могут быть применены.

Первая группа — это методы, где оценка качества услуг (продукции) делится на 4 основных раздела:

Дифференциальный. При оценке этим методом определяется, достигнут ли уровень базового образца в целом, по каким показателям он выполнен, и по каким показателям его отклонение наибольшее от базовых значений.

Комплексный метод. Он учитывает все единичные показатели. Причем каждому из них придается свой вес, т.е. значимость для потребителя.

Смешанный метод оценки уровня качества продукции основан на совместном применении единичных и комплексных (групповых) показателей качества продукции.

Статистический метод: определения законов распределения показателей качества доверительных границ и интервалов для параметров распределения оцениваемого показателя; сравнения средних значений исследуемых показателей качества и их дисперсий; определения коэффициента корреляции между двумя показателями качества и зависимости исследуемого показателя качества от других показателей с помощью регрессионного или дисперсионного анализа.

Вторая категория делится всего на 2 раздела для классификации методов измерения качества сервиса:

Характеристические методы, основанные на атрибутах сервиса, описывающих характеристики и свойства процесса обслуживания потребителей, и использующие их количественную оценку потребителями.

Качественные методы, например, модели, основанные на оценке критических происшествий (случаев).

Основываясь на исследовании вышеперечисленных методов оценки качества услуг на практике, можно отметить несколько недостатков. Во-первых, разное восприятие людей и понятия качества. Во-вторых, комплексный вид услуги не позволяет сделать метод типизированным для всего туризма в целом, и образовательного, в частности. Также особенности целевой аудитории образовательного туризма требуют использования новых технологий для реализации оценки качества или экспертизы. Учитывая вышесказанное, было предложено разработать платформу для потребителей в виде online-приложения, в котором будет реализовываться анализ данных о туристических компаниях и туристах с помощью искусственного интеллекта, типизировать потребителя на типы личности и восприятия, будут собираться оценки, отзывы об услугах, составляться рейтинг компаний.

## CONCLUSION

В данной статье были рассмотрены большинство имеющихся классификаций методов оценки качества услуг, которые можно применить в новом виде туризма — образовательном. Также предложен вариант реализации на практике сочетания нескольких методов, а именно: тайный покупатель и SERVPERF при помощи искусственного интеллекта или более дешевых вычислительных IT-технологий сбора и анализа данных. Осуществление данного способа можно опробовать на одном регионе. Позже, при удачных результатах, предложить другим. Такая система поможет не только эффективно и открыто проводить мониторинг качества предоставляемых услуг в сфере образовательного туризма, но и помогать каждому потребителю найти пакет туристических услуг специально под его тип личности и восприятия. Вся система предполагается, будет основываться на опросах и максимальной вовлеченности в работу online-приложения людей.

## References

1. Белобжецкий, В. Статья из журнала “РИСК: ресурсы, информация, снабжение, конкуренция”, №1, 2012 URL: <https://beintrend.ru/2012-10-03-15-34-58>

2. *Михина, И.С., Савельева, Э.С.* Анализ предложений на рынке образовательного туризма Приморского края. (2021) URL: [file:///C:/Users/Пользователь/Downloads/Михина\\_И.С.\\_Савельева\\_Э.С.\\_\(2021\)\\_Анализ\\_предложений\\_на\\_рынке\\_образовательного\\_туризма\\_...\\_-\\_CREATIVECONOMY.RU.pdf](file:///C:/Users/Пользователь/Downloads/Михина_И.С._Савельева_Э.С._(2021)_Анализ_предложений_на_рынке_образовательного_туризма_..._-_CREATIVECONOMY.RU.pdf)

3. Методы оценки уровня качества продукции URL: [https://studopedia.ru/2\\_69147\\_metodi-otsenki-urovnya-kachestva-produktsii.html](https://studopedia.ru/2_69147_metodi-otsenki-urovnya-kachestva-produktsii.html)

4. Методы оценки качества услуг URL: [https://bstudy.net/649585/ekonomika/metody\\_otsenki\\_kachestva\\_uslug](https://bstudy.net/649585/ekonomika/metody_otsenki_kachestva_uslug)