функций внешним компаниям, необходимо провести тщательный анализ своей собственной организации и убедиться в рациональности такого решения.

1. Гражданский кодекс РФ (часть вторая) от 26.01.1996
2. Аникин Б. А., Рудая И. Л. Аутсорсинг и аутстаффинг. Высокие технологии менеджмента; ИНФРА-М - М., 2019. - 320 с.
3. Богатая И.Н. Аутсорсинг бухгалтерских услуг: модуль 2 «Особенности оказания услуг в области бухгалтерского аутсорсинга» : Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2019. – 527 с.

Абачараева М.А.

Состояние рынка гостиничных услуг в контексте развития туристской отрасли

*Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г. Махачкале
(Россия, Махачкала)*

doi: 10.18411/lj-01-2021-208

idsp: ljjournal-01-2021-208

Аннотация

Статья посвящена изучению состояния рынка гостиничных услуг, структуре гостиничного сектора, как элементу регионального турпродукта.

Ключевые слова: туризм, гостиница, гостиничные услуги, индустрия гостеприимства.

Abstract

The article is devoted to the study of the state of the hotel services market, the structure of the hotel sector, as an element of the regional tourism product.

Keywords: tourism, hotel, hotel services, hospitality industry.

Республика Дагестан обладает обширным туристским потенциалом, позволяющим развивать широкий спектр видов туризма, предлагая туристу, как российскому, так и зарубежному уникальные компоненты, объединенные в один турпродукт.

В современном интернет пространстве путешествующие блогеры чаще всего указывают три причины, мотивирующих туристов к посещению Дагестана:

1. Возможность в течение одного визита посетить природные объекты, не имеющие аналогов в России - тропический лес, горные вершины, песчаный бархан, каньон, водопады и т.д.
2. Дербент – древнейший город России.
3. Гастрономия и национальные особенности гостеприимства.

Вместе с тем, достаточно часто упоминается об определенных упущениях в плане сервисного и инфраструктурного обеспечения туристского продукта. Важным, и одновременно проблемным, направлением остается оказание гостиничных услуг.

По данным Министерства по туризму и народным художественным промыслам Республики Дагестан всего в регионе функционирует 248 коллективных средств размещения, в том числе:

- 128 гостиниц;
- 47 гостевых домов;
- 23 предприятия санаторно-курортного профиля.

В 2020 году выявлена тенденция по снижению количества гостиничных предприятий, что является следствием общей критической ситуации в туристской сфере, вызванной пандемией коронавируса.

Важным аспектом обеспечения качества гостиничных услуг является их соответствие требованиям системы классификации. На конец 2020 года лишь каждый четвертый дагестанский отель прошел данную процедуру.

Количество средств размещения по категориям классификации

Основной доле классифицированных гостиниц на территории Дагестана присвоена категория «три звезды».

Данные по территориальному распределению гостиниц приведены в таблице 1

Таблица 1

Количество гостиниц по городам районам Республики Дагестан

Наименование города	кол-во	%
Махачкала	21	63,63%
Дербент	3	9%
Каспийск	2	6%
Хасавюрт	2	6%
остальные районы	4	15,15%
всего	32	

Подавляющее большинство классифицированных отелей находятся в прибрежной зоне, где развита инфраструктура. Вместе с тем, горная местность, в которой расположены многие интересные туристам объекты, особенно в период межсезонья, не обеспечена достаточным количеством качественных гостиничных предприятий.

Важная роль отводится гостиницам и в обеспечении доступности туристского продукта лицам с ограниченными возможностями здоровья. Туристическая среда и услуги часто проектируются без учета различных требований к доступу, которые могут иметь туристы и местные жители. Сегодня туристический сектор должен уделять приоритетное внимание доступности. Это может стать реальным фактором развития туристских направлений и предприятий, помогая им справиться с последствиями кризиса и устойчиво развиваться.

К сожалению, отели Дагестана еще не готовы принимать гостей с ограниченными возможностями, так как для этого нужно развивать материально-техническую базу гостиничного комплекса, но подобное развитие ограничено финансовыми возможностями собственников.

Выводы

В текущем сезоне на рынке гостиничных услуг зафиксирован самый значительный спад продаж, основной причиной которому явилась неблагоприятная санитарно-эпидемиологическая ситуация, вызванная пандемией коронавируса.

Пандемия также оказала негативное влияние на процессы классификации гостиниц. Для сравнения в период с января по март 2020 года более десяти объектов гостиничного сектора прошли процедуру классификации, а с марта по сентябрь 2020 г. – только три отеля.

1. Daitov V.V., Shikhsaidov M.Sh. Research of the regional sanatorium-resort complex//World Applied Sciences Journal. 2014. Т. 30. № 30. С. 7-8.
2. Даитова А.А. Классификация гостиниц в контексте развития индустрии гостеприимства Республики Дагестан // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2019. №2. С.27-33
3. Курбанова А. М., Даитов В. В. Социальный туризм в Республике Дагестан / Материалы конференции «Социальный туризм как инструмент повышения качества жизни населения и потенциал социально-экономического развития регионов Российской Федерации». М.: Издательство ООО «ПКЦ Альтекс», 2015. С. 407-410.
4. Платонова Н.А., Вапнярская О.И., Даитов В.В., Ларионова А.А., Макушева О.Н., Сахарчук Е.С., Ханбабаева З.М. Гостиничный менеджмент. – М., 2016. – 426 с.
5. Ханбабаева З.М., Даитов В.В. Проблемы обеспечения инклюзивного туризма средствами размещения // Ж. Сервис в России и за рубежом. - 2020. - №2 (89). – С. 31-43
6. Ханбабаева З.М., Курбанова А.М., Даитов В.В. Социокультурные аспекты развития экскурсионной деятельности в Республике Дагестан // Ж. Теории и проблемы политических исследований. - 2017. - №6 (6А). – С. 143-154
7. Ханбабаева З.М., Сахарчук Е.С., Даитов В.В. Современное состояние и перспективы развития гостиничного сектора в Республике Дагестан // Сервис в России и за рубежом. 2011. №6. С.190-197.
8. Христова Т.Б., Ханбабаева З.М., Кадиева - Панчева С.Н., Даитов В.В. Современные формы развития гостиничного бизнеса. – Махачкала: АЛЕФ (ИП Овчинников М.А.), 2013. – 128 с.

Абачараева Х.А.

Стандарты обслуживания и их роль в повышении качества гостиничных услуг

*Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г. Махачкала
(Россия, Махачкала)*

doi: 10.18411/lj-01-2021-209

idsp: ljjournal-01-2021-209

Аннотация

В статье рассматриваются основные факторы, влияющие на качество обслуживания, а также роль стандартов в повышении уровня сервиса.

Ключевые слова: стандарты, качественное обслуживание, сервис