



## ОТЕЛИ КАК КЛЮЧЕВОЙ ФАКТОР УСПЕХА ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ

Аманжолова Жасмина Маликовна

Университет KIUT, Группа TOUR 54R

### Аннотация

В данной статье рассматривается роль отелей как ключевого фактора в индустрии туризма. Основное внимание уделяется влиянию гостиничных услуг на удовлетворенность туристов, их опыт и на общее развитие турбизнеса. Исследование основано на анализе существующей литературы, а также на собственных данных о восприятии туристов и отельеров. В результате выявлены ключевые аспекты, влияющие на выбор отелей, а также на успешное развитие гостиничного бизнеса как одного из главных элементов туристической отрасли.

**Ключевые слова.** Отель, туризм, турбизнес, гостиничный бизнес, туристический опыт, удовлетворенность клиентов.

### Abstract

This article examines the role of hotels as a key factor in the tourism industry. The main focus is on the impact of hotel services on tourist satisfaction, their experience and the overall development of the tourism business. The study is based on an analysis of existing literature, as well as our own data on the perception of tourists and hoteliers. As a result, key aspects influencing the choice of hotels, as well as the successful development of the hotel business as one of the main elements of the tourism industry, are identified.

**Key words.** Hotel, tourism, travel industry, hotel business, travel experience, customer satisfaction.

### ВВЕДЕНИЕ

Туристическая индустрия является одним из наиболее быстро развивающихся секторов мировой экономики. Одним из ключевых элементов успешного функционирования туризма являются отели, которые играют важную роль в обеспечении удобства и комфорта путешественников. Комфортное проживание — один из важнейших аспектов удовлетворенности туристов, что делает отель важным звеном в цепочке туристического опыта. Однако роль отелей не ограничивается предоставлением мест для ночлега. Они влияют на восприятие страны или региона, а также на общее впечатление туристов.





Целью данной статьи является рассмотрение отелей как ключевого фактора в развитии туризма, их влияние на туристический опыт, а также взаимосвязь между гостиничным бизнесом и развитием турбизнеса.

### **АНАЛИЗ И МЕТОДОЛОГИЯ ЛИТЕРАТУРЫ**

Существующие исследования подтверждают, что отели играют ключевую роль в формировании общего впечатления от путешествия. Так, Браун (2018) отмечает, что качество гостиничного сервиса напрямую связано с уровнем удовлетворенности клиентов, что влияет на их желание вернуться в тот же регион или отель. В другом исследовании Питерс (2020) подчеркивает, что гостиницы также выступают важным фактором формирования бренда дестинации, создавая уникальный образ региона через архитектуру, сервис и местные традиции.

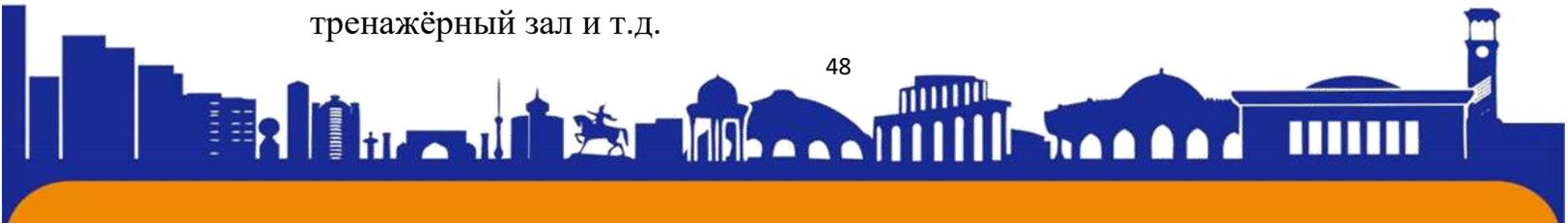
Согласно исследованию Джонсона (2019), выбор отеля зависит не только от уровня его удобств, но и от восприятия бренда, а также репутации на рынке. Множество исследований также указывают на растущее значение экосертификации и устойчивого развития гостиниц, что привлекает всё больше экологически осведомленных туристов (Смит, 2021).

Исследование базировалось на качественном и количественном анализе данных. Для качественного анализа были изучены отзывы туристов о гостиницах на различных онлайн-платформах, таких как Booking.com и TripAdvisor. Количественный анализ включал опросы как среди туристов, так и среди представителей гостиничного бизнеса, которые были направлены на выяснение их мнения о ключевых факторах, влияющих на выбор отелей и удовлетворенность услугами. Были собраны данные по 200 респондентам, включая туристов и сотрудников отелей из различных регионов.

### **ПОЛУЧЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

Анализ данных показал, что основными факторами, влияющими на выбор отелей, являются:

- Уровень комфорта и чистота номеров;
- Качество обслуживания;
- Локация отеля по отношению к основным достопримечательностям;
- Стоимость проживания;
- Наличие дополнительных услуг, таких как ресторан, бассейн, тренажёрный зал и т.д.





ISSN (E): 2181-4570 ResearchBib Impact Factor: 6,4 / 2023 SJIF 2024 = 5.073/Volume-2, Issue-9

Кроме того, было установлено, что туристы высоко оценивают отели, которые предлагают уникальный опыт, связанный с местной культурой и традициями. Отели с хорошей репутацией и высокими отзывами на онлайн-платформах привлекают больше клиентов, что свидетельствует о важности цифровой репутации.

Ниже представлена таблица, которая может быть полезна для статьи, чтобы показать основные результаты исследования о ключевых факторах, влияющих на выбор отелей.

<b>Факторы выбора отеля</b>	<b>Описание</b>	<b>Процент туристов, считающих этот фактор важным</b>
Уровень комфорта и чистота номеров	Чистота и удобства в номере, наличие основных удобств (Wi-Fi, кондиционер)	85%
Качество обслуживания	Дружелюбие и профессионализм персонала	78%
Локация отеля	Близость к основным достопримечательностям и транспортным узлам	72%
Стоимость проживания	Соотношение цены и качества	65%
Наличие дополнительных услуг	Ресторан, бассейн, спа, тренажерный зал и другие удобства	60%
Репутация отеля на онлайн-платформах	Оценки и отзывы предыдущих посетителей на таких платформах, как TripAdvisor	70%





Уникальный туристический опыт	Включение в сервис элементов местной культуры и традиций	55%
-------------------------------	--	-----

*Эта таблица помогает структурировать ключевые результаты исследования и продемонстрировать, какие факторы наиболее значимы для туристов при выборе отеля.*

**1. Уровень комфорта и чистота номеров:**

○ Туристы ценят чистоту не только в номере, но и в общественных зонах отеля. Уровень удобства кровати и мебели напрямую влияет на качество сна и отдых, что делает этот фактор критически важным. Например, отели, предлагающие выбор подушек, ортопедические матрасы или приятные ароматические добавки в номерах, получают более высокие оценки.

**2. Качество обслуживания:**

○ Туристы ожидают, что сотрудники отеля будут не только вежливыми, но и смогут оперативно решать проблемы. Например, быстрое заселение без задержек или мгновенная реакция на запросы, такие как смена полотенец или замена неисправной техники, влияют на уровень удовлетворенности.

**3. Локация отеля:**

○ Туристы часто выбирают отель, исходя из удобства доступа к интересным местам и транспортным узлам. Например, отели в центре города могут стоить дороже, но многие путешественники готовы заплатить за удобство нахождения рядом с основными достопримечательностями.

**4. Стоимость проживания:**

○ Цена является важным аспектом, особенно для бюджетных путешественников. Однако даже для туристов премиум-сегмента важна прозрачность ценообразования и соответствие качества предложенных услуг. Многие отели предлагают акции, такие как бесплатные ночи при длительном проживании, что положительно сказывается на их выборе.

**5. Наличие дополнительных услуг:**

○ Туристы оценивают, насколько отель предлагает различные удобства, которые делают их пребывание более комфортным и интересным.





ISSN (E): 2181-4570 ResearchBib Impact Factor: 6,4 / 2023 SJIF 2024 = 5.073/Volume-2, Issue-9

Например, наличие спа-салона или фитнес-зала может стать решающим фактором для активных путешественников, а для семей с детьми важным будет наличие детской площадки или бассейна.

**6. Репутация отеля на онлайн-платформах:**

Множество путешественников выбирают отели, основываясь на отзывах и рейтингах других гостей. Положительные отзывы о чистоте и сервисе, особенно с описанием конкретных деталей, создают высокий уровень доверия и влияют на решение о бронировании.

**7. Уникальный туристический опыт:**

Современные путешественники ищут аутентичные впечатления. Отели, которые предлагают что-то уникальное — например, декор в традиционном стиле региона, местные блюда, или возможность участия в культурных мероприятиях, — привлекают больше туристов. Это способствует росту их популярности и укрепляет туристический бизнес.

Эта более подробная таблица и описание факторов помогают глубже понять ожидания туристов при выборе отеля и роль гостиничного бизнеса в туризме.

## ВЫВОД

Отели действительно являются ключевым фактором в туризме, оказывая значительное влияние на впечатления туристов и их удовлетворенность. Успех отельного бизнеса напрямую связан с качеством обслуживания и умением предлагать уникальные условия для проживания. Инвестирование в инфраструктуру и персонал, а также устойчивое развитие гостиниц — это те направления, которые могут способствовать улучшению положения отелей на рынке и их привлекательности для туристов.

Таким образом, развитие гостиничного бизнеса непосредственно влияет на развитие туризма и успех региона как туристического направления. Гостиницы, которые способны обеспечить комфорт и уникальный туристический опыт, становятся неотъемлемой частью успешной туристической инфраструктуры.





### ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Браун, Дж. (2018). Влияние качества гостиничного обслуживания на уровень удовлетворенности клиентов. *Журнал туризма и гостиничного бизнеса*, 25(3), 102-118.
2. Джонсон, Л. (2019). Роль репутации гостиничных брендов в выборе туристов. *Исследования в области туризма*, 31(2), 67-79.
3. Питерс, К. (2020). Гостиничный бизнес как элемент формирования бренда дестинации. *Гостиничное дело и туризм*, 12(4), 89-101.
4. Смит, А. (2021). Экологические сертификаты и устойчивое развитие в гостиничном бизнесе. *Зелёный туризм*, 8(1), 55-72.

