

DOI: 10.18522/1997-2377-2023-133-6-87-90

УДК: 33

ОЦЕНКА И АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКИХ УСЛУГ НА МИКРОУРОВНЕ (НА МАТЕРИАЛАХ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ)

М.В. Аликаева, Ф.Р. Кетова

Представлены результаты оценки и анализа качества туристских услуг на примере одного из субъектов РФ – Кабардино-Балкарской Республики (КБР). Оценка проводилась по финансово-экономическим показателям деятельности основных системообразующих предприятий сферы туризма Республики. Проведена группировка предприятий по оценке качества туристских услуг, выявлены положительные и отрицательные факторы, способствующие развитию туризма в КБР.

Ключевые слова: туристские услуги, качество, сфера туризма, финансово-экономические показатели

Литература

1. Аликаева М.В. Оценка качества туристских услуг: теория, методология, практика / М.В. Аликаева, Р.В. Гурфова, Ф.Р. Кетова, М.С. Оборин. М.: ИКЦ «Эксперт», 2023.
2. Кетова Ф. Р. Оценка качества туристских услуг на мезоуровне: методические аспекты // Сервис в России и за рубежом. 2021. Т. 15. № 5(97). С. 5–16.
3. Морозов М.А., Морозова Н.С. Новые требования к качеству туристских услуг в современных реалиях // Стандарты и качество. 2020. № 8. С. 104–108.

**Кабардино-Балкарский государственный университет,
г. Нальчик, Россия**

13 октября 2023 г.
