

DOI: 10.18522/1997-2377-2025-144-5-90-92

UDC: 338.48

Online reputation management of a hospitality industry enterprise

A. Kurochkina, O.V. Lukina

The article discusses the factors of forming the reputation of hotel enterprises on the Internet, as well as measures to improve the management of the online reputation of the hospitality industry. The work resulted in the development of proposals aimed at improving the management of online reputation, and increasing the competitiveness of the enterprise as a whole on the basis of modern trends and digital solutions.

Keywords: *online reputation, business reputation, reputation management, orm, serm, smm*

References

1. Иванов А.П., Бунина Е.М. Деловая репутация компании как нематериальный актив // Финансы. 2005. № 6. – С. 71. – URL: http://lib.sgap.ru/cgi-bin/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe (дата обращения 19.09.2025).
2. Как управлять онлайн-репутацией отеля // Российское интернет-издание о бизнесе, стартапах, инновациях, маркетинге и технологиях Vc.ru-. – URL: <https://vc.ru/u/1708595-yavno-data/658487-kak-upravlyat-onlayn-reputaciyey-otelya> (дата обращения 29.08.2025).
3. Кузнецова Е.Л. Лояльность клиентов как фактор роста эффективности продаж. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/loyalnost-klientov-kak-faktor-rosta-effektivnosti-prodazh> (дата обращения 19.09.2025).
4. Курочкина А.А., Лукина О.В., Клинчева В.Ю. Применение инструментов управления ИТ-эффективностью в управлении человеческими ресурсами // Экономика и управление. 2024. № 1(30). С. 43-49.
5. Рауб Уизи. Особенности формирования деловой репутации. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-formirovaniya-delovoy-reputatsii-organizatsiy> (дата обращения 11.09.2025).
6. Тренды SERM и ORM 2024 // Официальный сайт компании SeoРепутэйшн. – URL: <https://www.seo-reputation.ru/news/trendy-serm-i-orm-2024> (дата обращения 29.08.2025).
7. Шарков Ф.И. Константы гудвилла: стиль, паблисити, репутация, имидж и бренд фирмы: Учебное пособие. М.: Дашков и К°, 2015. С. 67-73.

**Санкт-Петербургский политехнический университет Петра
Великого, г. Санкт-Петербург, Россия
Российский государственный гидрометеорологический
университет, г. Санкт-Петербург, Россия**

October, 01 2025
