



(15) Дата регистрации: **04.09.2023**

(21) Номер заявки: **2023502767**

(22) Дата подачи заявки: **08.06.2023**

(24) Дата, с которой исчисляется срок
действия патента: **08.06.2023**

(45) Дата публикации: **04.09.2023** Бюл. № 9

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ

(12) **СВЕДЕНИЯ О ПАТЕНТЕ НА ПРОМЫШЛЕННЫЙ ОБРАЗЕЦ**

Приоритет(ы):

(22) Дата подачи заявки: **08.06.2023**

(73) Патентообладатель(и):

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего
образования "Белгородский государственный
национальный исследовательский университет"
(НИУ "БелГУ") (RU)**

(72) Автор(ы):

Слинкова Ольга Константиновна (RU)

Адрес для переписки:

**308015, Белгородская область, г. Белгород, ул.
Победы, д. 85, НИУ "БелГУ", Шевцовой И.В.**

(54) **СХЕМА «ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»**

(55) Схема «Показатели качества услуг предприятий индустрии туризма и гостеприимства»

S
1 3 8 2 8 6
RU

RU
1 3 8 2 8 6
S

Показатели качества услуги

Объективные
показатели

Субъективные
показатели

Качество конечного
результата услуги

Качество сервиса
(обслуживания)

Функциональная
полезность услуги

Профессиональная
компетентность персонала

Безопасность услуги

Доступность и вежливость
персонала

Техничность услуги

Время ожидания услуги и
обслуживания

Технологичность услуги

Наличие и доступность
информации об услуге

Полнота услуги

Санитарно-гигиенические
показатели

Эстетичность
(применительно к услуге)

Эстетичность контактной
зоны и персонала