

© Филиал БГЭУ в г. Пинске

## **КАЧЕСТВО ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОАО ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС «ПРИПЯТЬ»**

***А. П. РАБЕЦ, И. А. КУЗНЕЦОВА***

For the development of tourism in Belorussia it is important to improve the hotel sphere. It is necessary to create all conditions for satisfaction of inquiries of visitors. For this purpose it is necessary to improve the quality of service, to create a network of the entertaining institutions, to carry out marketing actions

Ключевые слова: гостиничный бизнес, туризм, услуга

На сегодняшний день в Республике Беларусь одной из приоритетных отраслей экономики является туристическая отрасль. Причем, важнейшим фактором здесь является развитие гостиничного бизнеса. Известно, что жители европейских стран путешествуют намного чаще, чем белорусы, они посещают различные страны и имеют возможность сравнивать. Таким образом, некомфортные условия проживания могут уменьшить впечатления и о достопримечательностях, и о стране в целом.

С целью изучения удовлетворенности клиентов гостиницы качеством предоставляемых услуг было проведено исследование в самой крупной гостинице города Пинска – гостинице «Припять». Исследование заключалось в анкетном опросе клиентов: на первом этапе им было предложено оценить

баллами те услуги, которые для них имеют наибольший вес; на втором этапе гости по пятибалльной шкале оценивали услуги исследуемой гостиницы.

На первом этапе было выявлено, что наиболее важной составляющей гостиничной услуги является радушный прием в рецепции (5 баллов), а также чистота в номере и организация питания в ресторане. Большинству потребителей гостиничных услуг не представляется необходимым наличие кондиционера в номере (2,5 балла). Важно для потребителей географическое положение гостиницы (5 баллов).

Наивысший процент потребительской удовлетворенности получили следующие услуги: географическое расположение гостиницы (95,75 %), чистота в номере (89,75 %), возможность бронирования номера (84,50 %), прием в рецепции – (78 %), профпригодность персонала (77,25 %), организация питания в ресторане (74,75 %). Низкий процент удовлетворенности потребителей получили следующие услуги: наличие кондиционера в номере (8,25 %), доступ в интернет (15 %), наличие бизнес центра (21,5 %), владение персоналом иностранными языками (30,25 %), наличие парковки (36 %).

Исходя из результатов исследования, можно разработать предложения по улучшению ситуации на уровне государства, города и гостиницы:

Улучшение гостиничного бизнеса со стороны государства:

1. Развитие, как въездного туризма, так и туризм внутри Республики; осуществление активного маркетинга белорусского туризма за границей и внутри Республики.
2. Поддержание уже существующих гостиничных комплексов.
3. Улучшение гостиничного бизнеса на уровне города.
4. Привлечение белорусских и иностранных туристов в город, сохранение в хорошем состоянии памятников истории и архитектуры, поддержка организаторов мест развлечений.

Пути улучшения ведения бизнеса в гостиничном комплексе «Припять»:

- снижение количества нежилых площадей здания путем сдачи в аренду;
- улучшение качественного состава персонала;
- создание собственной сети развлекательных заведений;
- улучшение качества предоставляемых услуг: оснащение номеров кондиционерами, организация бесплатной охраняемой парковки для гостей;
- осуществление маркетинговых мероприятий;
- сотрудничество с туристическими операторами города Пинска.