

**УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА СИСТЕМЫ  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСТИНИЧНЫХ СЛУЖБ С  
ЦЕЛЬЮ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ПОСЕТИТЕЛЕЙ (НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ  
«БЕЛАРУСЬ» УП «БРЕСТТУРИСТ»)**

**Выполнил:**

**Магистрант 2 курса**

**Мельник Андрей Владимирович.**

**Научный руководитель:**

**Кандидат исторических наук, доцент**

**Панько Александр Данилович**


**БрГУ имени А.С.Пушкина**

**Кафедра туризма и страноведения**

## АКТУАЛЬНОСТЬ РАБОТЫ

Рост числа гостиничных предприятий в Республике Беларусь за последние 5 лет привёл к переосмыслению понятия качества услуг. Конкуренция, экономический кризис и возрастающие требования клиентов позволили перестроить свою деятельность десяткам отелей. Гостиница “Беларусь” как и многие другие предприятия начала путь модернизации и внедрения инноваций.

Данное исследование направлена на изучение влияния оказываемого взаимодействием гостиничных служб. Анализ проблемы взаимодействия персонала предприятия и пути их решения – один из способов достижения главного конкурентного преимущества на рынке – качественно предоставляемых услуг.



# ЦЕЛЬ

*Цель исследования* – на основе изучения влияния взаимодействия гостиничных служб на конечный результат обслуживания посетителей заложить основу для разработки рекомендаций по совершенствованию процесса взаимодействия гостиничных служб унитарного предприятия «Бресттурист».



# ЗАДАЧИ

- ? 1) Изучить теоретические аспекты понятия качества обслуживания посетителей в сфере гостиничных услуг;
- ? 2) Проанализировать механизмы взаимодействия гостиничных служб и их роль на конечный результат обслуживания посетителей;
- ? 3) Охарактеризовать структуру работы гостиничных служб унитарного предприятия «Бресттурист» (гостиница «Беларусь»);
- ? 4) Разработать ряд рекомендаций по внедрению инноваций, способствующих совершенствованию системы взаимодействия гостиничных служб и обслуживания посетителей гостиницы «Беларусь».



# МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Для решения поставленных задач были использованы методы:

- ? Сравнительный
- ? Наблюдение
- ? Классификация
- ? Job shadowing
- ? Опроса



## ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ

- ? **Объектом** исследования являются гостиничные службы гостиницы «Беларусь» унитарного предприятия «Бресттурист»
- ? **Предметом** исследования выступает взаимодействие гостиничных служб унитарного предприятия «Бресттурист»



# СТРУКТУРА РАБОТЫ

## ВВЕДЕНИЕ

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

## ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПОНЯТИЯ КАЧЕСТВА И УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

- ? 1.1. Основные дефиниции, используемые в исследовании
- ? 1.2. Стандартизация гостиничных услуг
- ? 1.3. Качество гостиничных услуг

## ГЛАВА 2. МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСТИНИЧНЫХ СЛУЖБ.

- ? 1.2. Гостиничные службы и их функции
- ? 2.2. Роль и влияние работы гостиничных служб на конечный результат обслуживания посетителей.

## ГЛАВА 3 ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСТИНИЧНЫХ СЛУЖБ УНИТАРНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ «БРЕСТТУРИСТ»

- ? 3.1. Структура работы гостиничных служб унитарного предприятия «Бресттурист» (гостиница «Беларусь»)
- ? 3.2. Разработка рекомендаций по улучшению качества взаимодействия гостиничных служб

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ



# ОСНОВНЫЕ ДЕФИНИЦИИ

**Гостиничный комплекс** — это совокупность основных и вспомогательных зданий и сооружений, а так же служб, предназначенных для предоставления гостям полного комплекса услуг.

**Клиент** — (от лат. Client) лицо, использующее услуги компании, фирмы, учреждения, постоянный покупатель или заказчик.

**Персонал** — личный состав учреждения, предприятия, фирмы или часть этого состава, выделенная по признаку характера выполняемой работы, например управленческий персонал.

**Инновация** — использование в той или иной сфере общества результатов интеллектуальной (научно-технической) деятельности, направленных на совершенствование процесса деятельности или его результатов.





# ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ

## 4 основных этапа развития гостиничной индустрии:

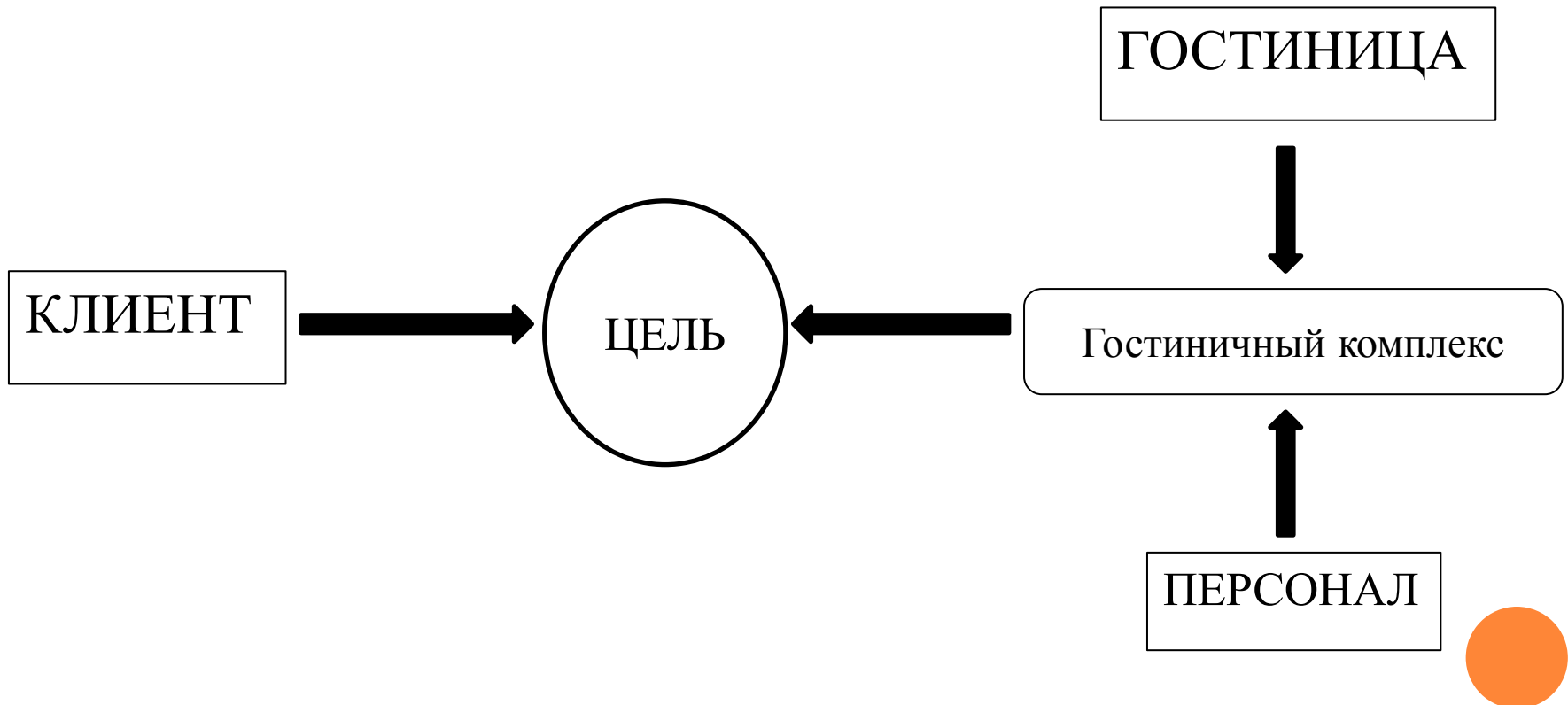
- 1) До начала XIX в. - предыстория гостиничного дела - первый этап;
- 2) Начало XIX - начало XX вв. - появление различных предприятий в области гостиничных услуг - второй этап;
- 3) Начало XX в. - середина XX в. - рост количества предприятий в сфере сервиса, повышение качества оказываемых услуг - третий этап;
- 4) С середины XX в. и до настоящего времени - формирование индустрии гостеприимства - четвертый этап.



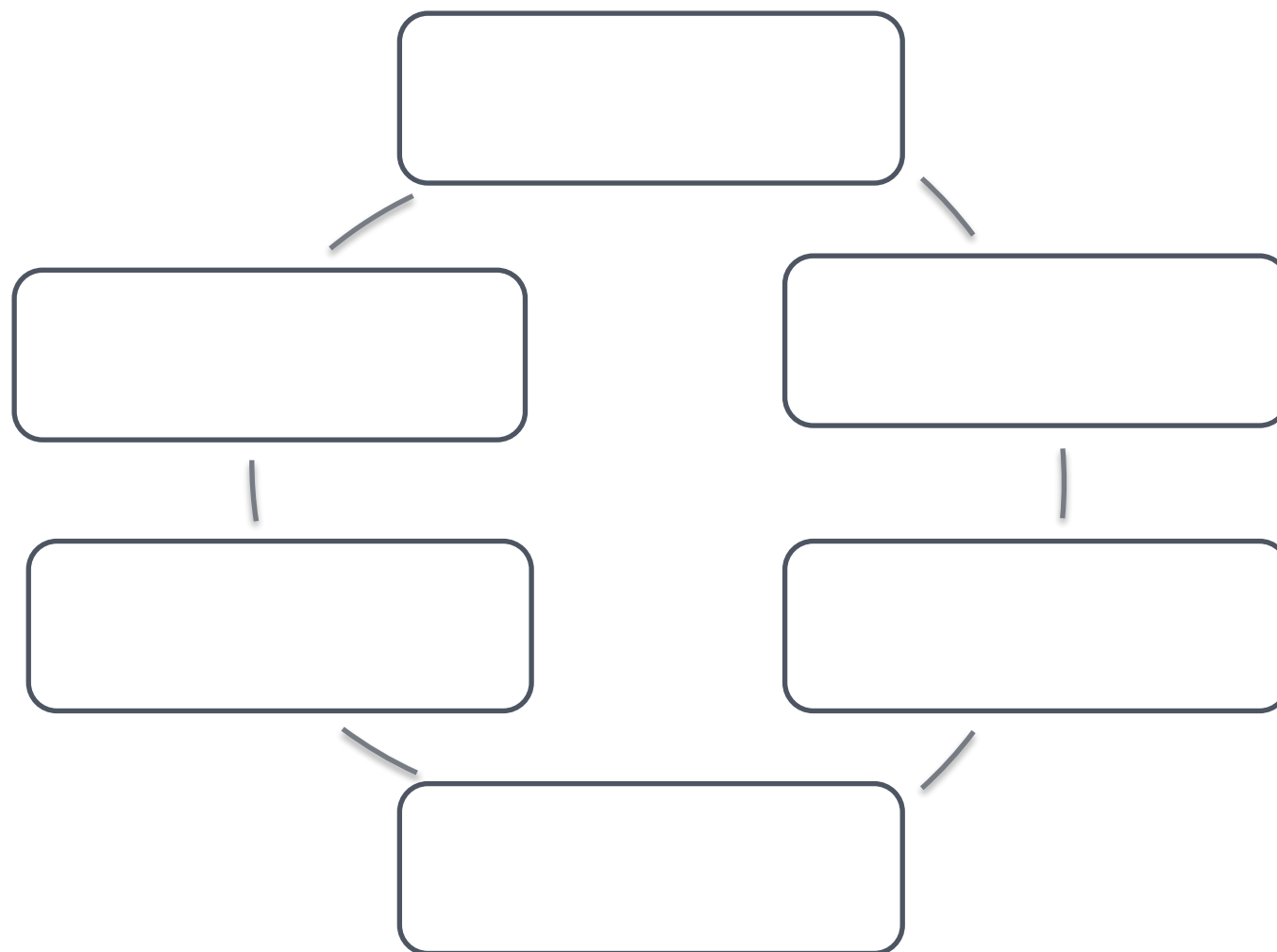
# Цели клиентов и гостиничных комплексов

Цель клиента – получение необходимых услуг.

Цель гостиничных комплексов – получения прибыли.

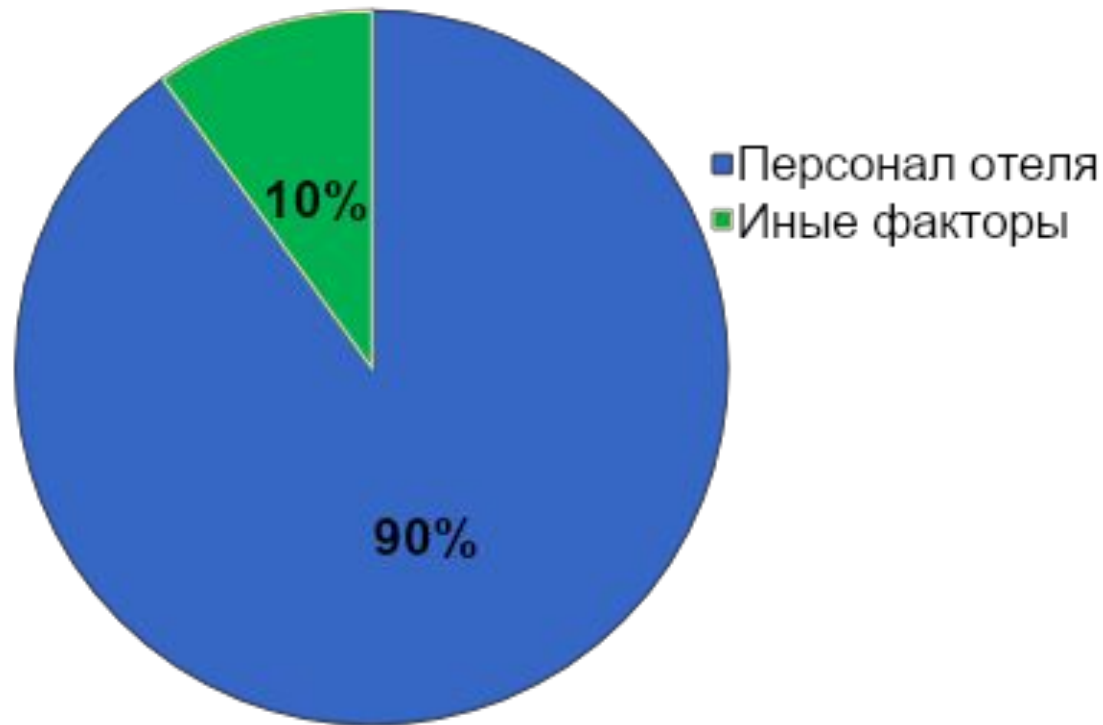


# ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ЦИКЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ



# РОЛЬ ГОСТИНИЧНЫХ СЛУЖБ В ОБСЛУЖИВАНИИ

**% ВЛИЯНИЯ НА УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ ПОСЕТИТЕЛЕЙ**



## УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ «БРЕСТТУРИСТ»

Туристско-экскурсионное дочернее унитарное предприятие «Бресттурист», одно из старейших предприятий сферы туризма и гостеприимства г. Бреста в системе Туристско-экскурсионного унитарного предприятия "Беларустурист". Собственником предприятия является Федерация Профсоюзов Беларуси.

Предприятие ведёт свою историю с 1965 года.

Штат – 110 человек.



# СЛУЖБЫ УНИТАРНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ БРЕСТТУРИСТ

- ? Инженерная служба;
- ? Ресторан;
- ? Служба приёма и размещения;
- ? Бюро путешествий и экскурсий;
- ? ОУП (административная служба);
- ? Служба охраны и другие вспомогательные службы.



## Категории номеров гостиницы "Беларусь"

Апартаменты

Люкс

Студия

Сингл Комфорт

Сингл Стандарт

Сингл Эконом

Твин Комфорт

Твин Стандарт

Твин Эконом

Дабл Комфорт

Дабл Стандарт



# Количество иностранцев проживавших в гостинице "Беларусь" в 2015 году



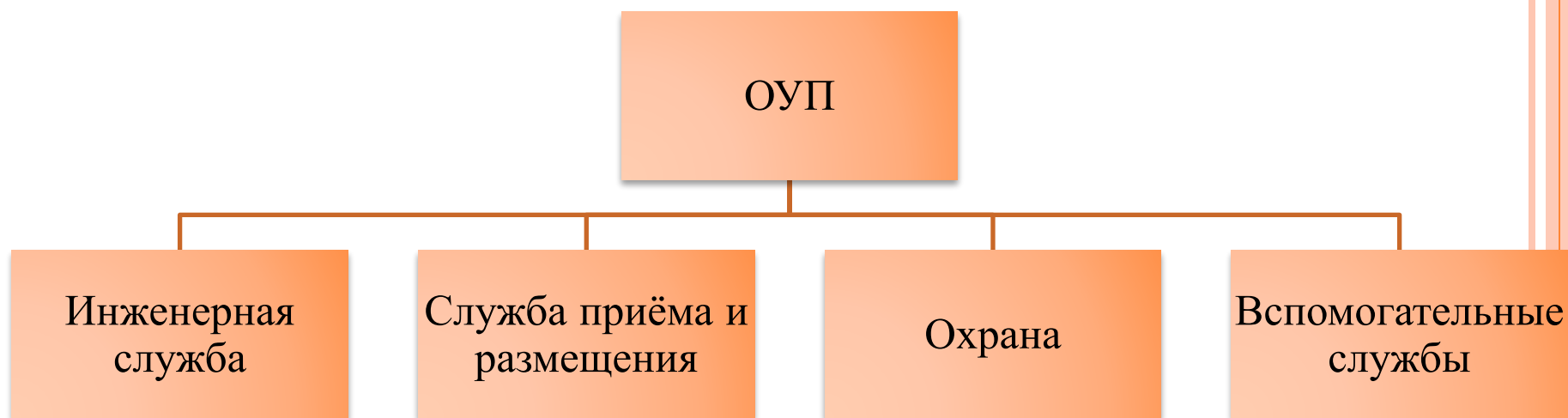


## ВЛАДЕНИЕ ИНОСТРАННЫМИ ЯЗЫКАМИ

В гостинице «Беларусь» двумя и более иностранными языками владеет **только 4,5%** сотрудников отеля. Одним иностранным языком владеет **11%** персонала. Хотя большинство работников отеля не общается с клиентами напрямую, тем не менее, этот процент людей говорящих на иностранных языках – **слишком низок.**



# Подчинённость служб гостиницы «БЕЛАРУСЬ»



# ПОДЧИНЁННОСТЬ ПЕРСОНАЛА

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

Директор  
ф-ла  
«Белое  
озеро»

Весь  
персонал  
«Белого  
озера»

Зам. Ген.  
директор  
а по  
туризму

Бюро  
путешестви  
й и  
экскурсий:

Специалист

Ведущий спец  
по туризму

Главный спец.  
по туризму

Рук-ль  
службы  
охраны

Охранники:

Охрана  
гостиницы

Охрана  
парковки

Рук-ль  
службы  
приёма и  
размеще  
ния

Гостиничны  
е службы:

Грузчики

СПиР

Специалист  
по продажам

Прачечная

Главный  
инженер

Инженерн  
ая служба:

Инженер по  
охране труда

Слесари,  
Мастера по  
ремонту

Электрик и  
сантехник

Специалист  
по закупкам

Директор  
ресторан  
а

Ресторанн  
ая служба:

Администрат  
ор

кухонные  
рабочие

грузчики

бармены

официанты

Главный  
бухгалте  
р

Бухгалтеры

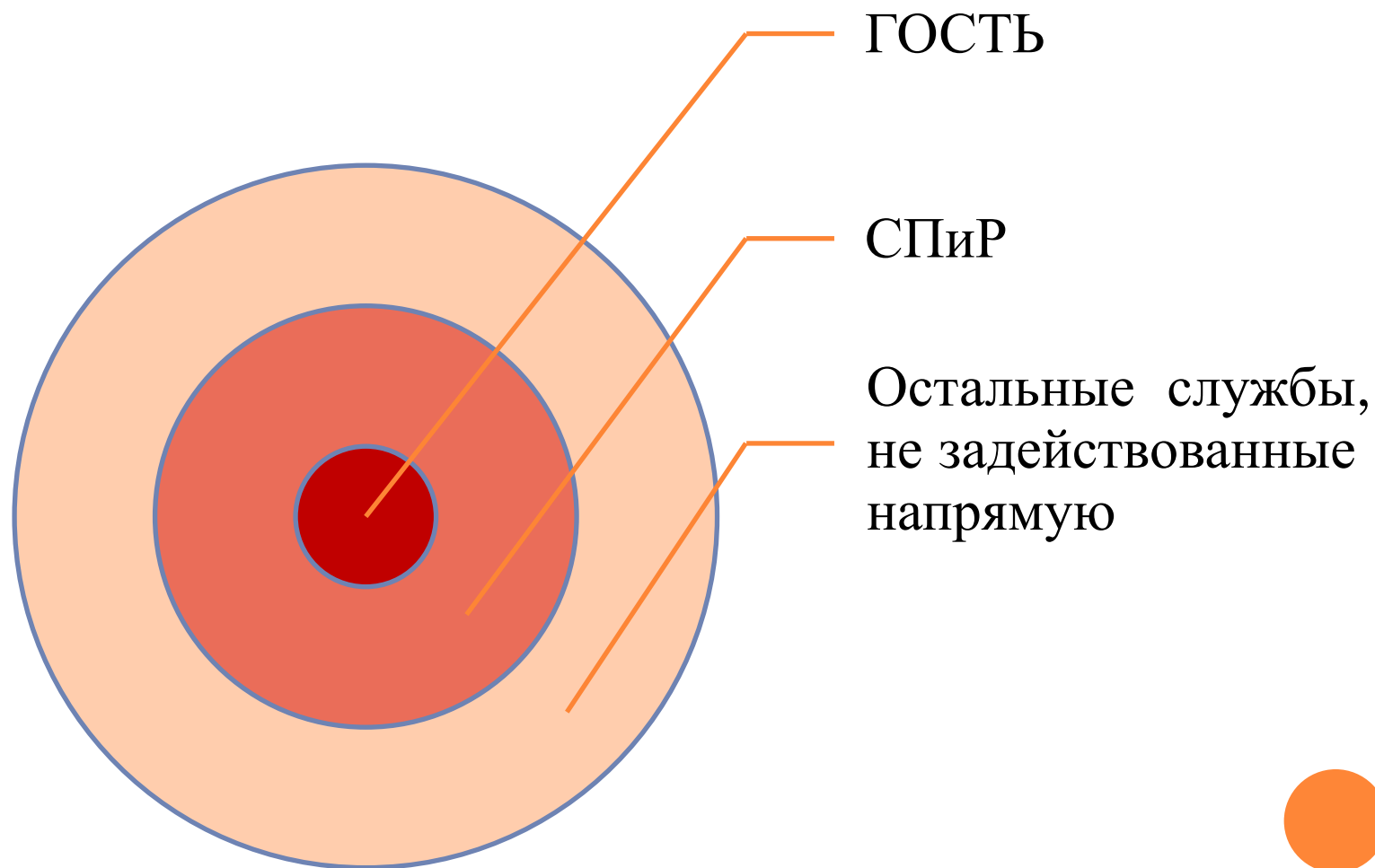
Экономисты

Зав. склада

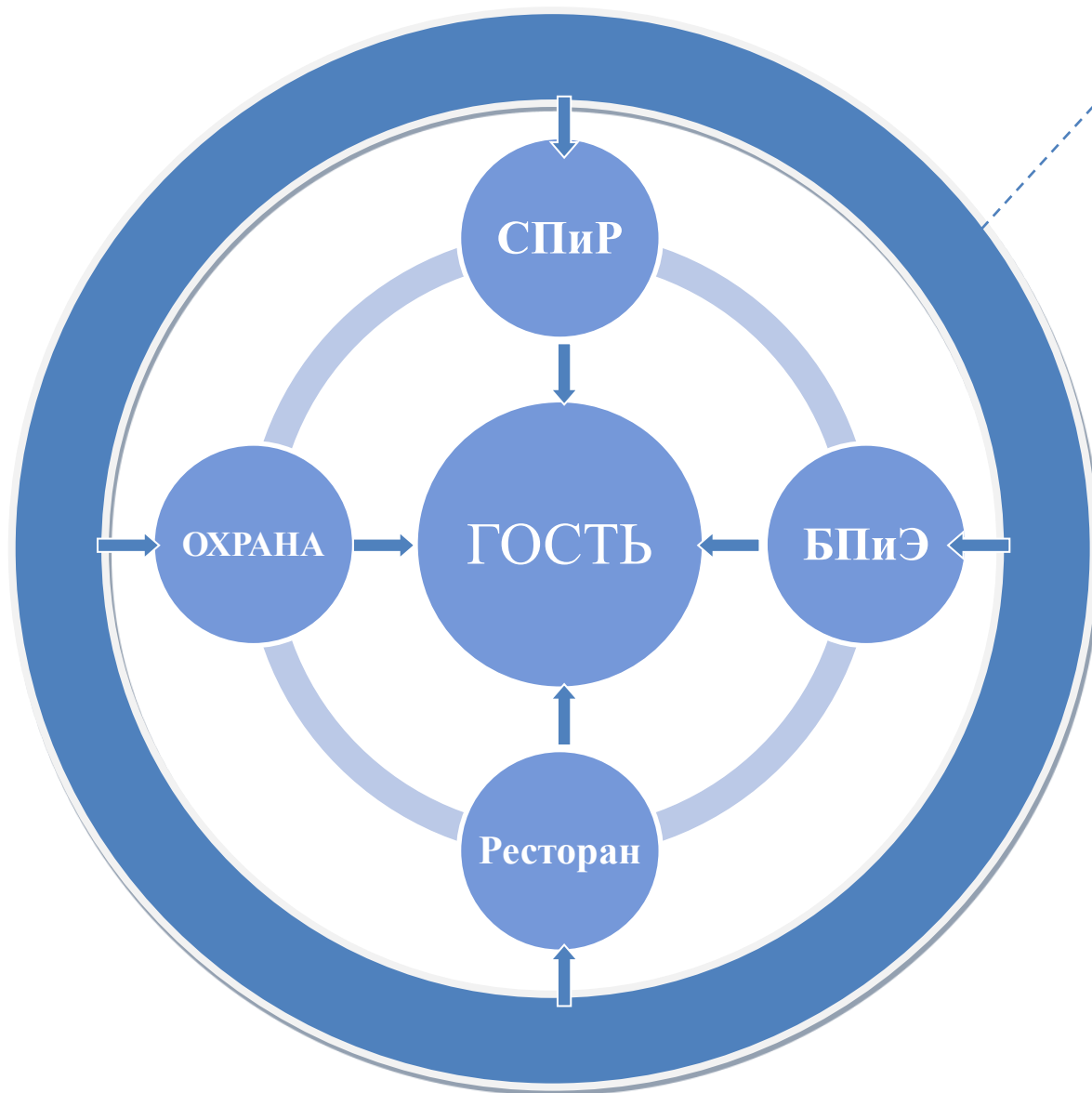
Юрист



# МИНИМАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ГОСТИНИЧНЫХ СЛУЖБ С ГОСТЕМ



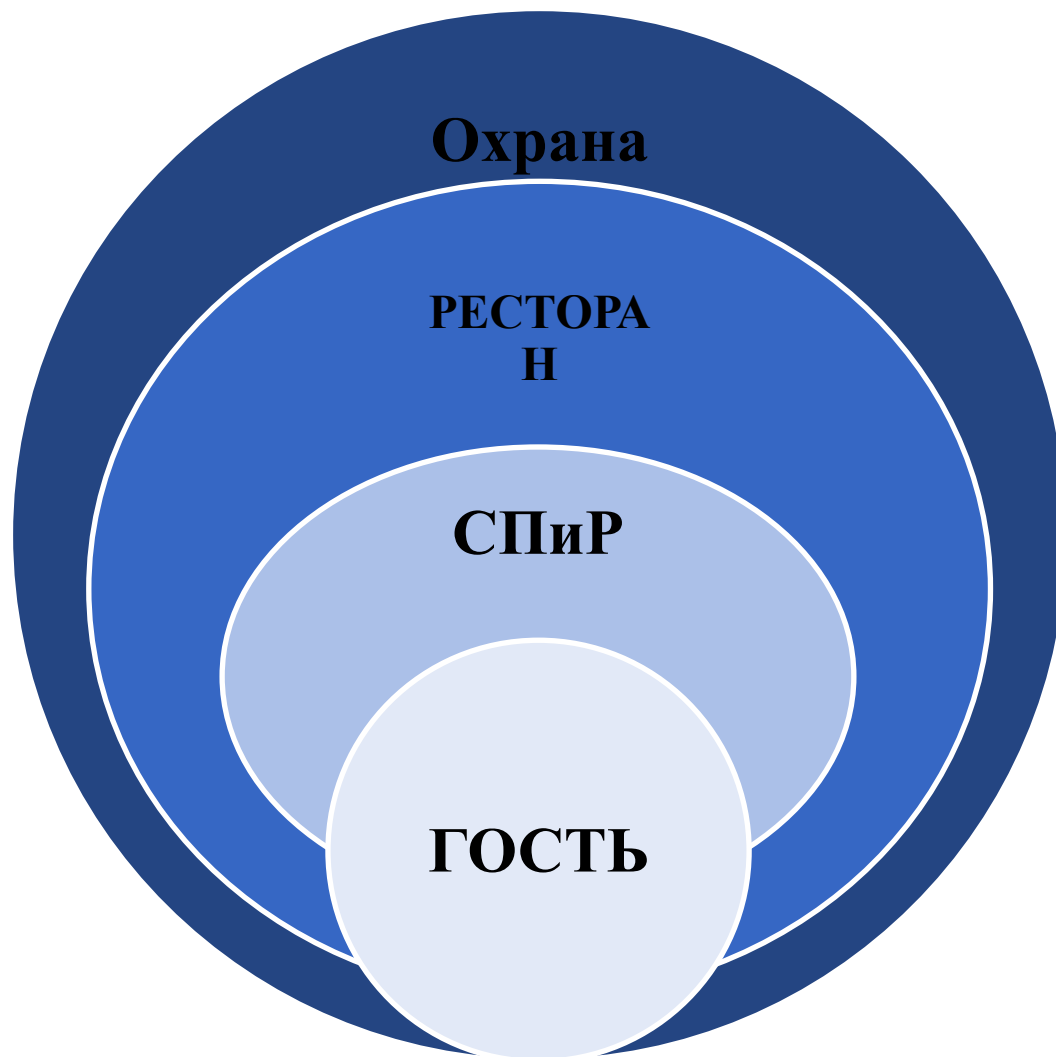
# МАКСИМАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ГОСТИНИЧНЫХ СЛУЖБ С ГОСТЕМ



Остальные  
службы  
и отделы



# ТИПИЧНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ГОСТИНИЧНЫХ СЛУЖБ С ГОСТЕМ



# СРЕДСТВА ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ МЕЖДУ СОТРУДНИКАМИ ГОСТИНИЦЫ «БЕЛАРУСЬ»

1. Мобильные телефоны (мобильные операторы связи)
2. Стационарные телефоны
3. Рации (с 2015 года)
4. Электронная почта
5. Программы сетевого обмена сообщениями
6. Вербальное общение
7. Письменные уведомления



# СМК

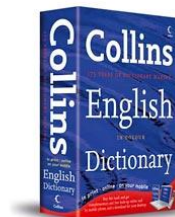
На предприятии приняты и ежегодно подтверждается международный сертификат стандарта качества ISO 9001-2009. Введена в штат должность специалиста по качеству, ответственного за проверку качества оказываемых услуг и совершенствование их оказания.





# ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

1. Модернизация компьютерной сети предприятия, установка wi-fi роутеров, программного обеспечения для обмена сообщениями
2. Внедрение в процесс передачи информации новых средств связи: Viber, Telegram, WhatsApp и др.
3. Проведение занятий по изучению либо совершенствованию иностранных языков. При подборе персонала на контактные должности – установить минимальные требования к знанию и владению иностранными языками
4. Модернизация и совершенствование, а так же контроль исполнения принятых стандартов качества к более современным версиям.



**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!**

