

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**  
**БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**ФАКУЛЬТЕТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ**  
**Кафедра международного туризма**

Аннотация к дипломной работе

**Применение программы «Тайный гость» как инструмент повышения качества услуг  
предприятий индустрии гостеприимства**

Шлапакова Дарья Андреевна

Научный руководитель – кандидат географических наук, доцент Решетников Д.Г.

Минск, 2023

## Аннотация

### 1. Структура и объем дипломной работы

Дипломная работа состоит из оглавления, реферата дипломной работы, введения, трех глав, заключения, 1 иллюстрации, 3 таблиц, списка использованных источников. Общий объем работы составляет 64 страницы. Список использованных источников занимает 5 страниц и включает 59 позиций.

### 2. Перечень ключевых слов

ТАЙНЫЙ ГОСТЬ, ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ, ОТЕЛЬ, КАЧЕСТВО УСЛУГ, ОЦЕНКА, МЕТОДОЛОГИЯ, СФЕРА УСЛУГ, КРИТЕРИЙ, ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ, СТАНДАРТ.

### 3. Текст аннотации

*Объект исследования* – качество услуг гостиничных предприятий.

*Цель исследования* – выявить теоретико-методические и прикладные особенности применения программы «Тайный гость» как инструмента контроля качества услуг предприятий индустрии гостеприимства.

*Методы исследования:* анализ научной литературы по теме исследования, наблюдение, интервью, сравнение и обобщение, экспертная оценка, скрытое наблюдение.

*Полученные итоги и их новизна.* В ходе проведенного исследования программа «Тайный гость» была определена достойным инструментом оценки качества услуг, который позволяет гостиничным предприятиям получить данные для внесения изменений в операционные и менеджерские процедуры для достижения поставленных экономических целей. Практическая новизна работы заключается в разработке и возможности использования оценочного листа критериев для проведения оценки качества услуг предприятий гостеприимства.

*Достоверность материалов и результатов дипломной работы.* Использованные материалы и результаты дипломной работы являются достоверными. Работа выполнена самостоятельно. Достоверность определяется самостоятельно собранными фактическими данными и использованием общепринятых и научно обоснованных методов анализа привлеченных данных.

*Рекомендации по использованию результатов работы.* Результаты работы могут быть использованы для разработки корпоративных стандартов качества предприятий гостеприимства, а также проведения оценки качества услуг с помощью программы «Тайный гость». Управляющие отелей и руководители департаментов могут использовать результаты исследования для определения приоритетных областей, требующих улучшений, и разработки соответствующих мероприятий. Кроме того, они полезны конкурентам для анализа своего положения на рынке. В целом, исследование способствует повышению конкурентоспособности отелей и удовлетворенности гостей.

## Анатацыя

### 1. Структура і аб'ём дыпломнай працы

Дыпломная праца складаецца з задання на дыпломную працу, зместа, рэферата дыпломнай працы, ўвядзення, трох глаў, заключэння, 1 ілюстрацыі, 3 табліц, спісу выкарыстаных крыніц. Агульны аб'ём працы складае 64 старонкі. Спіс выкарыстаных крыніц займае 5 старонак і ўключае 59 пазіцый.

### 2. Пералік ключавых слоў

ТАЕМНЫ ГОСЦЬ, ТАЕМНЫ ПАКУПНІК, ГАТЭЛЬ, ЯКАСЦЬ ПАСЛУГ, АЦЭНКА, МЕТАДАЛОГІЯ, СФЕРА ПАСЛУГ, КРЫТЭРЫЙ, АЦЭНАЧНЫ ЛІСТ, СТАНДАРТ.

### 3. Тэкст анатацыі

*Аб'ект даследавання* – якасць паслуг гасцінічных прадпрыемстваў.

*Мэта даследавання* – выявіць тэарэтыка-метадычныя і прыкладныя асаблівасці прымянення праграмы "Таемны госць" як інструмента кантролю якасці паслуг прадпрыемстваў індустрыі гасціннасці.

*Метады даследавання:* аналіз навуковай літаратуры па тэме даследавання, назіранне, інтэрв'ю, параўнанне і абагульненне, экспертная ацэнка, схаванае назіранне.

*Атрыманыя вынікі і іх навізна.* У ходзе праведзенага даследавання праграма "Таемны госць" была вызначана дастойным інструментам ацэнкі якасці паслуг, які дае магчымасць гасцінічным прадпрыемствам атрымаць даныя для ўнясення змяненняў у аперацыйныя і менеджарскія працэдуры для дасягнення пастаўленых эканамічных мэт. Практычная навізна работы заключаецца ў распрацоўцы і магчымасці выкарыстання ацэначнага ліста крытэрыяў для правядзення ацэнкі якасці паслуг прадпрыемстваў гасціннасці.

*Дакладнасць матэрыялаў і вынікаў дыпломнай працы.* Выкарыстаныя матэрыялы і вынікі дыпломнай работы з'яўляюцца дакладнымі. Праца выканана самастойна. Дакладнасць вызначаецца самастойна сабранымі фактычнымі дадзенымі і выкарыстаннем агульнапрынятых і навукова абгрунтаваных метадаў аналізу прыцягнутых даных.

*Рэкамендацыі па выкарыстанні вынікаў працы.* Вынікі працы могуць быць скарыстаны для распрацоўкі карпаратыўных стандартаў якасці прадпрыемстваў гасціннасці, а таксама правядзенні адзнакі якасці паслуг з дапамогай праграмы «Тайны госць». Кіраўнікі гатэляў і кіраўнікі дэпартаментнаў могуць выкарыстоўваць вынікі даследавання для вызначэння прыярытэтных абласцей, якія патрабуюць паляпшэнняў, і распрацоўкі адпаведных мерапрыемстваў. Акрамя таго, яны карысныя кампаніям-канкурэнтам для аналізу свайго становішча на рынку. У цэлым, даследаванне садзейнічае павышэнню канкурэнтаздольнасці гатэляў і задаволенасці гасцей.

## **Anotation**

### **1. Structure and scope of the diploma work**

The diploma work consists of diploma work assignment, table of contents, diploma work summary, introduction, 3 chapters, conclusion, 1 illustration, 3 tables, and list of references. Total scope of work is 64 pages. The list of references occupies 5 pages and includes 59 units.

### **2. Keywords**

MYSTERY GUEST, MYSTERY SHOPPER, HOTEL, QUALITY OF SERVICE, EVALUATION, METHODOLOGY, SERVICE AREA, CRITERIA, EVALUATION SHEET, STANDARD.

### **3. Summary text**

*The object of the research* – the quality of services provided by hotels.

*The purpose of the research* – identify the theoretical, methodological, and practical aspects of the Mystery Guest programme as a service quality control tool for the hospitality industry.

*Method of the research:* analysis of scientific literature on the research topic, observation, interview, collation and synthesis, expert evaluation, discreet observation.

*The results of the work and their novelty.* The study identified the Mystery Guest programme as a worthy service quality assessment tool that provides hospitality enterprises with data to make changes in operational and managerial procedures to achieve their economic objectives. The practical novelty of the work lies in the development and possibility of using the scorecard of criteria for assessing the quality of service of hospitality enterprises.

*Authenticity of the materials and results of the diploma work.* In the course of this study, the Mystery Guest programme was identified as a worthy service quality assessment tool that provides hotels with data to modify operational and managerial procedures to achieve economic objectives. The practical novelty of the work lies in the development and possibility of using the evaluation sheet of criteria to assess the quality of service of hotel enterprises.

*Recommendations on the usage.* The results of the work can be used to develop corporate quality standards for hospitality businesses as well as to conduct service quality assessments using the Mystery Guest programme. Hotel managers and department managers can use the results of the study to identify priority areas for improvement and develop appropriate interventions. They are also useful for competitor companies to analyse their market position. Overall, the research contributes to the hotels' competitiveness and guest satisfaction.