**РЕФЕРАТ**

**Нестер Дарьи Николаевны**

СИСТЕМА ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЁМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦАХ КАТЕГОРИИ «ТРИ ЗВЕЗДЫ» В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

**Ключевые слова**: гостиница, услуга, бронирование, служба приёма и размещения, гостиница категории «три звезды».

**Актуальность:** категория гостиниц «три звезды» пользуются популярностью у всех категорий путешественников не только в Беларуси, но и во всем мире. Одним из факторов привлекательности гостиниц как раз является качество предоставляемых услуг, ведь именно качество ориентировано на удовлетворение спроса клиентов. Поэтому рассмотрение такой темы является актуальной и на сегодняшний день. Научная новизна данного исследования заключается в проведении сравнительной оценки гостиничного сектора категории «три звезды» в г. Минске и г. Бресте.

**Цель работы:** анализ системы организации и обслуживания в гостиницах категории «3 звезды» в Республике Беларусь.

**Объект исследования**: индустрия гостеприимства Республики Беларусь.

**Предмет исследования:** особенности гостиниц категории «три звезды» на территории Республики Беларусь.

**Методы исследования:** метод сравнительного анализа, SWOT-анализ.

**В результате проведенного исследования** были сделаны выводы о предоставленных услугах, оказываемых в гостиницах категории «три звезды» – «Беларусь» в Минске и гостинице «Веста» в Бресте. Были сделаны выводы о сущности, типах бронирования номеров и мест в гостиницах, о преимуществах и недостатках, угрозах и возможностях гостиниц категории «три звезды» в Беларуси. В результате исследования были подведены итоги о преимуществах и недостатках, угрозах и возможностях гостиниц категории «три звезды» в Беларуси.

**Структура и объем дипломной работы** включает введение, три реферата на трёх языках (русском, белорусском, английском), три главы, заключение, библиографический список (55 наименований), 10 приложений. Общий объем дипломной работы – 70 страниц.

**РЭФЕРАТ**

**Несцер Дар’і Мікалаеўны**

СІСТЭМА АРГАНІЗАЦЫІ ПРЫЁМУ І АБСЛУГОЎВАННЯ Ў ГАСЦІНІЦАХ КАТЭГОРЫІ «ТРЫ ЗОРКІ» У РЭСПУБЛІЦЫ БЕЛАРУСЬ

**Ключавыя словы**: гасцініца, паслуга, браніраванне, служба прыёму і размяшчэння, гасцініца катэгорыі «тры зоркі».

**Актуальнасць:** катэгорыя гасцініц «тры зоркі» карыстаюцца папулярнасцю ва ўсіх катэгорый падарожнікаў не толькі ў Беларусі, але і ва ўсім свеце. Адным з фактараў прывабнасці гасцініц як раз з'яўляецца якасць прадстаўленных паслуг, бо менавіта якасць арыентавана на задавальненне попыту кліентаў. Таму разгляд такой тэмы з'яўляецца актуальнай і на сённяшні дзень. Навуковая навізна дадзенага даследвання заключаецца ў правядзенні параўнальнай ацэнкі прадстаўленных паслуг у гасцінцах катэгорыі «тры зоркі» ў г.Мінску і г.Брэсце.

**Мэта работы:** аналіз сістэмы арганізацыі і абслугоўвання ў гасцініцах катэгорыі «тры зоркі» ў Рэспубліцы Беларусь.

**Аб’ект даследвання**: індустрыя гасціннасці Рэспублікі Беларусь.

**Прадмет даследвання:** асаблівасці гасцініц катэгорыі «тры зоркі» на тэрыторыі Рэспублікі Беларусь.

**Метады даследавання:** метад параўнальнага аналізу, SWOT-аналіз.

**У выніку правядзення даследавання** былі зроблены высновы аб прадстаўленых паслугах, якія аказваюцца ў гасцініцах катэгорыі «тры зоркі» – "Беларусь" у Мінску і ў гасцініцы «Веста» ў Брэсце. Былі зробленыя высновы аб сутнасці, тыпах браніравання нумароў і месцаў у гасцініцах, аб перавагах і недахопах, пагрозах і магчымасцях гасцініц катэгорыі «тры зоркі» ў Беларусі. .У выніку даследавання былі падведзены вынікі аб перавагах і недахопах, пагрозах і магчымасцях гасцініц катэгорыі «тры зоркі» ў Беларусі.

**Структура і аб’ём дыпломнай працы** ўключае ўвядзенне, тры рэферата на трох мовах (рускай, беларускай, англійскай), трох глаў, заключэння, бібліяграфічнага спісу (55 найменняў), 10 прыкладанняў. Агульны аб’ём дыпломнай працы – 70 старонак.

**ABSTRACT**

**Nester Darya Nikolaevna**

THE SYSTEM OF ORGANIZATION OF RECEPTION AND SERVICE IN HOTELS OF THE CATEGORY «3 STARS» IN THE REPUBLIC OF BELARUS

**Keywords:** hotel, service, booking, reception and accommodation service, three-star hotel.

**Actuality:** the category of hotels «three stars» is popular with all categories of travelers not only in Belarus, but also around the world. One of the factors of the attractiveness of hotels is the quality of the services provided, because it is the quality that is focused on meeting the demand of customers. Therefore, the consideration of such a topic is relevant today. The scientific novelty of this study is to conduct a comparative assessment of the services provided in the three-star hotels in Minsk and Brest.

**The aim of the thesis:** analysis of the organization and service system in three-star hotels in the Republic of Belarus.

**Object of research:** hospitality industry of the Republic of Belarus.

**Subject of research:** features of hotels of the category «three stars» in the territory of the Republic of Belarus.

**Research methods:** the method of comparative analysis, SWOT analysis.

**As a result of the study,** as a result of the study, conclusions were drawn about the services provided in the three star hotels – «Belarus » in Minsk and in the hotel «Vesta» in Brest. Conclusions were drawn about the essence, types of booking rooms and places in hotels, about the advantages and disadvantages of different types of booking. As a result of the study, the advantages and disadvantages, threats and opportunities of three-star hotels in Belarus were summed up.

**The structure and volume thesis includes** an introduction, three essays in three languages (Russian, Belarusian, English), three chapters, a conclusion, a bibliographic list (55 titles), 10 appendices. The total volume of the thesis – 70 pages.