

уменьшить бюджетную нагрузку на турфирмы, развивать систему маркетинга национального туристского продукта.

Доля доходов от туризма в ВВП страны в 2009 году составила 0,4%, что значительно ниже, чем во многих зарубежных странах. Это свидетельствует о том, что потенциал республики используется не полностью [3]. Туристический бизнес — это высокорентабельная сфера, и при грамотном подходе она может значительно повлиять на платежный баланс и экономику Республики Беларуси в целом.

Литература

1. Агротуризм: опыт, проблемы, рекомендации / В. И. Бельский и др. — Минск: Институт экономики НАН Беларуси, 2008.
2. [Электронный ресурс] — Режим доступа: www.commersant.by. — Дата доступа: 22.02.11.
3. [Электронный ресурс] — Режим доступа: www.infobank.by. — Дата доступа: 20.03.11.

Сертификация гостиничных услуг в Беларуси

*Яночкина Н. В., студ. III к. БГУ,
науч. рук. ст. преп. Данильченко А. О.*

По уровню развития гостиничного хозяйства, емкости номерного фонда и качеству услуг Беларусь существенно уступает большинству европейских стран. Сегодня в Беларуси действует 359 средств размещения, включая 289 гостиниц различных категорий, 21 гостиничный комплекс, 3 мотеля, 4 кемпинга и 42 прочих средств размещения. [1, с. 27].

Всего в Беларуси 43 гостиницы, которые прошли сертификацию на «звездность», в т.ч.: 2 средства размещения класса «5 звезд» (отели «Crowne Plaza» и «Европа» в Минске), 3 — класса «4 звезды» (гостиницы «Минск» и «Виктория» в Минске, «Лучеса» — в Витебске), 31 — класса «3 звезды», 4 — класса «2 звезды», 3 — уровня «1 звезда». 316 средств размещения не имеют категории [1, с. 27].

На 1 января 2011 г. в Минске насчитывалось 28 гостиниц (2 — категории «5 звезд», 2 — «4 звезды», 6 — «3 звезды», 1 — «2 звезды», 17 — без категории) [4, с. 28]. Наибольший удельный вес занимают гостиницы без категории (60,7%) и с категорией «3 звезды» (21,4%).

В мировой практике гостиницы классифицируют по разным признакам. Предпринимались попытки создания единой классификации, но они не принесли успеха. Тем не менее, в Австрии, Венгрии, Испании, Китае, России и Беларуси применяются системы, разработанные на основе французской классификации гостиниц по «звездам» [2, с. 24].

Цели классификации гостиниц: подведение национальной системы классификации под международные стандарты; разграничение гостиницы в зависимости от ассортимента и качества услуг; помощь потребителю в выборе гостиницы, основанном на его потребностях; повышение конкурентоспособности гостиниц; развитие туризма в стране [2, с. 23].

Процедура классификации состоит из трех этапов: 1) оценка соблюдения требований безопасности; 2) оценка соответствия гостиницы заявленной категории; 3) балльная оценка качества оборудования гостиницы, качества состояния помещений гостиницы [3].

Обязательная сертификация услуг гостиниц, претендующих на получение категории от 1-й до 5-ти звезд, была введена в Беларуси в 2008 г. Государственный стандарт ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» действует в Беларуси с 2000 г. До вступления его в силу сертификация на «звездность» была добровольной. ГОСТ 28681.4-95 утверждает определенные требования к зданию, его территории, техническому оборудованию, номерному фонду, общественным помещениям, помещениям для предоставления услуг питания, оказываемым услугам, персоналу и его подготовке, системе безопасности, соблюдению санитарно-гигиенических норм [4].

В качестве объекта анализа соответствия качества гостиничных услуг в Минске действующим стандартам была выбрана гостиница «Спутник», которая расположена на улице Брилевской, д. 2 и имеет категорию «три звезды». На основе анализа был сделан вывод о том, что гостиница соответствует заявленной категории («3 звезды») по всем положениям стандарта, исключая лишь наличие пункта обмена валют в гостинице [5]. Кроме того, гостиница оказывает услуги, которые являются обязательными для средств размещения категории «4 звезды»: возможность аренды автомобилей; бронирование и продажа билетов в театры, на спортивные мероприятия; возможность отправления и доставки корреспонденции и факсов; бар, который работает круглосуточно; сауна с мини-бассейном.

Гостиница «Спутник» относится к средствам размещения эконом-класса: стоимость проживания в ней ниже, чем в других гостиницах категории «3 звезды» Минска (53,65 €). Потенциальными клиентами гостиницы выступают иностранные туристы, поскольку качество услуг гостиницы наряду с невысокой ценой соответствует заявленной категории.

Рекомендации по позиционированию гостиницы для привлечения иностранных туристов: 1) Сотрудничество с турфирмами, которые занимаются

вездным туризмом (так, информация о гостинице «Спутник» уже есть на сайтах компаний «Топ-Тур», «Бел-Ориентир», «Колор Лэнд», «Турград»); 2) Размещение информации о гостинице в международных системах бронирования; 3) Обучение персонала международным стандартам обслуживания; 4) Участие в национальных и международных выставках; 5) Выпуск рекламных материалов; 6) Разработка системы поощрения постоянных клиентов; 7) Составление списка музеев и театров, которые расположены рядом с гостиницей, и помещение его на сайте.

Литература

1. О развитии туризма, деятельности туристических организаций и средств размещения за 2010 год. — Минск: Национальный статистический комитет РБ, 2011 г. — 33 с.

2. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. — М.: Университетская книга, Логос, 2008. — 320 с.

3. Белорусский государственный институт стандартизации и сертификации [Электронный ресурс] / Подтверждение соответствия. Сертификация услуг. Услуги гостиниц. — Режим доступа: <http://www.belgiss.org.by/russian/sertific/service/detail1.php/>. — Дата доступа: 14.04.2011.

4. ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»: Межгосударственный стандарт. — Минск, 1995. — 32 с.

5. Официальный сайт гостиницы «Спутник» [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.sputnik-hotel.com/>. — Дата доступа: 03.04.2011.