

Im Jahr 2007 wegen der Nichteinhaltung einiger Konventionen der International Labour Organisation wurde Belarus aus dem System der Allgemeinen Zollpräferenzen der Europäischen Union ausgeschlossen.

Nach der Untersuchung könnte folgendes vorgeschlagen werden:

- ✓ die Präferenzsystem der Republik Belarus muss in Blöcke geteilt werden, um das System zu ordnen;
- ✓ Belarus muss mehr Aufmerksamkeit der Qualität der importierten Waren widmen, weil einige Güter im Ausland verboten sind;
- ✓ Belarus muss alle notwendigen Maßnahmen treffen, um in das Allgemeine Zollpräferenzsystem der Europäischen Union zurück aufgenommen zu werden.

• •

( )

## DIE BESONDERHEITEN DER KOMMUNIKATION IN DER HOTELSPHÄRE

Ein wichtiges Merkmal der Hoteldienstleistungen, die sie vor allem von der Industrie, wo Autos und Werkzeugautomaten eingesetzt sind, unterscheidet, ist eine aktive Beteiligung der Menschen im Betriebsablauf. Die Einbeziehung des menschlichen Faktors übt einen großen Einfluss auf die Ungleichartigkeit, die Variabilität der Qualität und mit ihnen verbundene Mängel der Standardisierung aus. Das ist eines der wichtigsten Probleme im Bereich der Entwicklung von Hoteldienstleistungen. Für die Lösung dieses Problems sind die Servicestandards in vielen Hotelbetrieben eingeführt. Das ist ein Komplex der obligatorischen Regeln der Kundendienstleistungen, die einen festgesetzten Stand der Qualität auf allen Etappen garantieren. Zu diesen Kriterien werden in den meisten Fällen zugeschrieben:

- die Schnelligkeit, mit der es auf den Anruf bezüglich des Erhaltens der Information oder der Buchung reagiert wird;
- die Zeit, die man für die Erledigung der Formalitäten im Beherbergungsdienst braucht;
- die Istzeit für die Leistung von konkreten Diensten;

- das Aussehen;
- Fremdsprachenkenntnisse des Personals usw.

Die Hotelklassifizierung wird in Belarus mit dem System der «Sterne» realisiert. Je mehr es Sterne sind, desto höher ein Hotel in der Rangliste steht. 5-Sterne-Hotels bieten maximalen Komfort und eine breite Palette von Dienstleistungen. Heute in Minsk (wie im ganzen Belarus) arbeiten nur 2 Hotels der Kategorie „5-Sterne“. Das sind Hotels «Europa» und «CrownePlaza». In dieser Zeit gibt es, zum Beispiel, in Berlin 29 Hotels und in ganzem Deutschland 143. Das heißt, dass das Serviceniveau in den belarussischen Hotels nicht so hoch als in Deutschland entwickelt ist. Aber im Jahr 2014 zum World Hockey Championship in Minsk plant man den Bau der 46 neuen Hotels, unter denen auch Luxushotels vorgesehen werden. Bedienungspersonal im Hotel-und Restaurantbetrieb spielt auch eine große Rolle. Ob ein Kunde zufrieden wird, hängt nicht zuletzt vom Personal ab.