

виях белорусского законодательства, предписывающего максимально полно заполнять профайл гостя в соответствии с паспортными данными, эта автоматическая система может значительно сократить время заселения.

3. Модуль онлайн-бронирования Channel Manager, который упрощает работу отеля со всеми электронными каналами продаж. При наличии данного модуля не надо заходить в каждую систему бронирования и корректировать доступность и стоимость номеров, так как все происходит автоматически. Существует один личный кабинет, управляющий всеми каналами интернет-продаж. При его применении можно избежать перебронирований, поиск самих броней упрощается, и персоналу нет нужды обрабатывать каждую бронь из онлайн-ресурсов вручную.

Таким образом, за счет полной и продуманной автоматизации службы бронирования, приема и размещения достигаются следующие цели: формирование конкурентного преимущества; повышение производительности и социально-экономической эффективности работы персонала; максимальное использование имеющихся ресурсов гостиницы.

Литература

1. Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) : учеб. пособие ; стандарт третьего поколения / А. Э. Саак, М. В. Якименко. — СПб. : Питер, 2012. — 432 с.

<http://edoc.bseu.by>

К.Ю. Малеева
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель П.А. Литвинов

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА С ОРИЕНТАЦИЕЙ НА ЦЕЛЕВОГО ПОТРЕБИТЕЛЯ

В целях развития въездного туризма в Республике Беларусь за последние годы разработано и принято 13 нормативных правовых документов, основным из которых является Государственная программа развития туризма в Республике Беларусь на 2016–2020 годы. Цели Государственной программы — формирование и развитие современного конкурентоспособного туристического комплекса. Для их достижения необходимо знать своего потребителя.

Необходимо отметить, что за последние годы Беларусь неоднократно принимала спортивные события международного масштаба, ярчайшим из которых является чемпионат мира по хоккею с шайбой в 2014 г. Также в 2016 г. Минск признан одним из самых спортивных городов на планете. Свой рейтинг информагентство Sportcol опубликовало на Всемирной туристической выставке. Наша столица заняла 19-е место

среди 610 мегаполисов мира. Причем по сравнению с прошлым годом Минск поднялся сразу на 32 позиции. У нас ежегодно проводятся около 80 международных соревнований, и как раз количество спортивных событий — один из главных критериев при составлении данного рейтинга. Кроме того, Минск отметили за успешную организацию чемпионатов мира по хоккею, фигурному катанию, футболу, художественной гимнастике. Учитывают в рейтинге количество и соответствие мировым стандартам спортивных площадок [1]. Только в Минске на 2015 г. насчитывается 3918 физкультурно-оздоровительных сооружений [2]. Из приведенных данных видно, что наша страна имеет большой потенциал для развития туризма спортивной направленности.

Именно поэтому стоит обратить внимание на таких потребителей гостиничных услуг, как профессиональные спортсмены и болельщики. Команды по футболу, хоккею, баскетболу и другим видам спорта размещаются в следующих гостиницах Минска: «Беларусь», «Виктория Олимп Отель», гостиничный комплекс «Юбилейный». Ввиду этого необходимо повысить качество уже существующих услуг в средствах размещения. Для начала отелям, нацеленным на прием таких гостей, необходимо проводить активную рекламную деятельность, говорить о выгодном месторасположении и близости к спортивным объектам. Также следует предоставлять специальное меню, так как не во всех отелях питание соответствует рациону спортсмена. Такие услуги, как сауна, бассейн, тренажерный зал, являются неотъемлемой частью спортивного режима. Не стоит забывать и о прачечной для стирки спортивной одежды. Трансфер и обзорные экскурсии по городу должны осуществляться по запросу клиента.

Что касается болельщиков, то здесь необходимо проводить гибкую ценовую политику, чтобы выдержать конкуренцию с рынком съемного жилья. Также для того, чтобы деньги оставались внутри отеля, а не были потрачены гостем в другом месте, следует организовать прямую трансляцию спортивных событий.

Таким образом, на сегодняшний день Беларусь располагает большим количеством спортивных сооружений, которые необходимо использовать эффективно, повышать к ним интерес со стороны иностранных граждан. Однако для привлечения большего числа туристов наша страна должна обеспечивать их всеми необходимыми услугами.

Литература

1. Минск признан одним из самых спортивных городов на планете [Электронный ресурс] // Официальный сайт Белтелерадиокомпании. — Режим доступа: <http://www.tvr.by/news/sport/minsk>. — Дата доступа: 20.02.2016.

2. Туризм и туристические ресурсы в Республике Беларусь : стат. сб. / Нац. стат. ком. Респ. Беларусь. — Минск : Нац. стат. ком. Респ. Беларусь, 2016. — 87 с.