

Согласно законодательству Республики Беларусь иностранные граждане, временно пребывающие или временно проживающие в Республике Беларусь, обязаны иметь договор обязательного медицинского страхования. Однако размер страхового возмещения недостаточно большой, и если его не увеличить, это также может вызвать отток туристов.

Таким образом предложенные мероприятия позволят улучшить эффективность решения о безвизовом режиме, повысить экспортный потенциал Республики Беларусь путем создания условий для активизации путешествий бизнесменов, туристов, частных лиц, имеющих общегражданские паспорта, а также оказать поддержку в развитии туризма среднему и малому бизнесу.

Список использованных источников

1. *Лебедь, Е.* Год без визы: что изменилось в Гродно после введения безвизового режима [Электронный ресурс] / Е. Лебедь // Вечерний Гродно. — Режим доступа: <http://vgr.by/home/neighbourhood/26599-god-bez-vizy-chto-izmenilos-v-grodno-posle-vvedeniya-bezvizovogo-rezhima>. — Дата доступа: 13.02.2018.

<http://edoc.bseu.by:8080/>

О.И. Славецкая
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель Е.Ф. Волонцевич
(канд. экон. наук, доцент)

РОЛЬ СЛУЖБЫ «РУМ СЕРВИС» В ОБСЛУЖИВАНИИ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ И ЕЕ ОСОБЕННОСТИ В ОТЕЛЯХ СЕТИ «ХИЛТОН»

При рассмотрении факторов, влияющих на качество гостиничных услуг, на повышение уровня обслуживания и эффективности их производства, следует обратить внимание на службу «Рум Сервис», набирающую популярность среди гостей как в зарубежных отелях, так и в отечественных. Рум Сервис (англ. *Room Service*) — достаточно широкое понятие, которое включает в себя полное сервисное обслуживание номера. В более узком смысле Рум Сервис, или Обслуживание номеров, — индивидуальное обслуживание, которое представляет собой доставку напитков и блюд в номер по запросу гостя в течение дня. Помимо доставки напитков и блюд в номер к функциям данной службы относятся подготовка номеров к прибытию гостей категории VIP, а также проверка мини-баров в номерах и пополнение их запасов по мере необходимости. В требованиях Межгосударственного стандарта ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», которого придерживаются в странах СНГ, отели категории 2–3 звезд обязаны оказывать услугу «Рум Сервис» в часы завтрака; 3–4 звезд —

с 7:00 до 24:00; 5 звезд — круглосуточно. Меню завтрака в номер должно быть представлено в отелях категории 4 и 5 звезд [1]. Влияние данной службы на эффективность обслуживания обусловлено следующими факторами:

1) данная служба позволяет учитывать индивидуальные потребности гостя. Например, помогает сэкономить время деловых гостей, облегчает прием пищи гостей, путешествующих с детьми; людей с ограниченными возможностями;

2) в отличие от ресторана, представляет индивидуальный сервис не-публичного характера;

3) обращает внимание гостя к ресторану при отеле, к его меню. Как правило, меню «Рум Сервис» является сокращенной версией меню ресторана;

4) в период высокой загрузки ресторана, например, когда в отеле проходят банкеты и фуршеты и возможности посетить ресторан нет, она становится одной из возможностей обслужить гостя быстро и качественно;

5) позволяет установить контакт с гостем для выявления проблем, с которыми он столкнулся во время проживания, для их устранения.

У сети отелей «Хилтон» большинство брендов предоставляет услуги службы «Рум Сервис». Как подразделение, она входит в систему ресторанного обслуживания. В частности, отель «Дабл Три бай Хилтон Минск» оказывает данную услугу круглосуточно. Особенностью организации данной службы являются прописанные стандарты обслуживания, которым обязаны следовать сотрудники: начиная со времени доставки, правил общения с гостем, заканчивая сервировкой столов и пополнением мини-баров. Наличие стандартов обслуживания позволяет контролировать качество услуг, выявлять их недостатки. Таким образом, можно прийти к выводу, что служба «Рум Сервис» улучшает качество сервиса отеля и повышает лояльность гостей.

Список использованных источников

1. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц. Межгосударственный стандарт : ГОСТ 28681.4-95. — Введ. в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996 г. № 164. — М., 1996.