

Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования «Барановичский государственный университет»
Студенческое научное общество БарГУ

СОДРУЖЕСТВО НАУК. БАРАНОВИЧИ-2016

Материалы XII Международной
научно-практической конференции
молодых исследователей

(Барановичи, 19—20 мая 2016 года)

В трёх частях

Часть 2

Барановичи
БарГУ
2016

В части 2 сборника материалов XII Международной научно-практической конференции молодых исследователей «Содружество наук. Барановичи-2016» представлены результаты исследований в области физики и математики, а также рассмотрены актуальные проблемы в области информационных систем и технологий в образовании, науке и технике. Особое внимание уделено современным тенденциям в технологиях и материалах машиностроительного и сельскохозяйственного производств, а также экономическим аспектам развития предприятия, региона.

Сборник адресован научным работникам, аспирантам, магистрантам и студентам инженерных и экономических специальностей учреждений высшего образования.

Редакционная коллегия:

А. В. Никишова (гл. ред.), Ю. Е. Горбач, В. Н. Кременевская (отв. секретари), Е. Н. Кирюхова,
О. И. Наранович, А. К. Гавриленя, М. В. Нерода, В. Н. Познякевич, Г. Я. Житкевич

Рецензент

кандидат технических наук, заведующий лабораторией механофизики гетерогенных систем
Государственного научного учреждения «Физико-технический институт
Национальной академии наук» А. М. Милюкова

Научное издание

СОДРУЖЕСТВО НАУК.
БАРАНОВИЧИ-2016

Материалы XII Международной
научно-практической конференции
молодых исследователей

(Барановичи, 19—20 мая 2016 года)

На русском, белорусском, английском языках

В трёх частях

Часть 2

Ответственный за выпуск Е. Г. Хохол
Технический редактор А. Ю. Сидоренко
Компьютерная вёрстка С. М. Глушак
Корректор Н. Н. Колодко

Подписано в печать 04.10.2016. Формат 60 × 84 ¹/₈. Бумага ксероксная.

Отпечатано на копировально-множительной технике. Усл. печ. л. 28,00. Уч.-изд. л. 25,10. Тираж 9 экз. Заказ 681.

Учреждение образования «Барановичский государственный университет».
Свидетельство о государственной регистрации издателя № 1/424 от 09.09.2016.
Ул. Войкова, 21, 225404 г. Барановичи. Тел. 8 (0163) 45 46 28, e-mail: rio@barsu.by .

Основным способом оставить отзыв или жалобу среди респондентов является сайт туристического предприятия; 21% предпочитают оставить отзыв на тематическом форуме; 18% считают наиболее удобным оставить запись в книги замечаний и предложений. Следует отметить, что только 1% респондентов выбрали способ позвонить на горячую линию. Ответ «пойду жаловаться в государственные органы» выбрали 7%. Некоторые респонденты предпочли отправиться к директору туристического предприятия.

Наиболее популярным способом оценки качества туристических услуг является «заполнение анкеты в точке обслуживания», данный вариант выбрало 52% респондентов. Интерактивное голосование в точке обслуживания предпочло 25% респондентов; заполнение анкеты на сайте компании — 9%; затрудняюсь ответить — 8%; отправка бесплатной СМС с оценкой качества услуг — 4%; входящий звонок от компании — 2%; другое — 0%.

На вопрос о том, хотели бы респонденты получать достоверную информацию о качестве туристических услуг из достоверного государственного источника, 98% ответили положительно.

Заключение. Проведённый опрос позволил сделать выводы, что в основном население под «качеством туристических услуг» подразумевает предоставление достоверной информации, отсутствие ошибок, быстроту, высокую скорость обслуживания.

Опрос показал мнение населения о том, что контролировать качество туристических услуг должны государственные органы. Кроме этого исследование позволило сформировать модель поведения при получении туристических услуг низкого качества. Так, наиболее часто принимают решение оставить жалобу женщины в возрасте от 36 до 55 лет. Основными способами оставить отзыв или жалобу среди респондентов являются сайт туристического предприятия, отзыв на тематическом форуме, запись в книги замечаний и предложений. Наиболее популярными средствами оценки качества туристических услуг являются заполнение анкеты в точке обслуживания, интерактивное голосование в точке обслуживания, заполнение анкеты на сайте компании.

УДК 338.48

Е. Н. Трус

Учреждение образования «Барановичский государственный университет», Барановичи

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Введение. В настоящее время мировой туристический рынок характеризуется высокой степенью конкурентной борьбы, одним из главных инструментов которой является повышение качества туристических услуг. Проблема повышения качества туристических услуг является комплексной и должна решаться как за счёт мер по совершенствованию системы категоричности гостиниц и других средств размещения, разработки профессиональных стандартов обслуживания, так и за счёт совершенствования контроля за санитарными нормами и т. д. Однако необходимо решить ещё задачу в данной области: предоставление достоверной и оперативной информации о качестве предоставляемых услуг.

Основная часть. Постановление Совета Министров Республики Беларусь «Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь» устанавливает минимальные требования, предъявляемые к гостиничному обслуживанию на территории Республики Беларусь, и регулирует отношения между исполнителем и потребителем.

В данном постановлении установлено (п. 22), что качество оказываемых услуг должно соответствовать требованиям технических нормативных правовых актов, предъявляемым к этим услугам [1].

Однако указанное постановление не решает проблему информирования иностранных туристов при бронировании о качестве услуг размещения.

В Республике Беларусь 16 декабря 2008 г. была отменена обязательная сертификация туристических услуг, 1 сентября 2010 г. Указом Президента Республики Беларусь № 450 «О лицензировании отдельных видов деятельности» отменено лицензирование туристической деятельности [2].

В связи с данными изменениями в законодательстве у туристических предприятий пропала возможность идентифицировать себя на рынке в качестве розничных продавцов турпродукта. Это привело к снижению степени доверия к туристическим предприятиям со стороны потребителей, которые никак не могут проверить юридическую чистоту предприятия и качества предлагаемых туристических услуг. Одновременно на рынке созданы предпосылки для массового появления предприятий-однодневок, возникли сложности во взаимодействии между туроператорами и турагентами.

В 2010 г. заместитель министра спорта и туризма объявил, что на смену лицензированию туристической деятельности придёт реестр туристических предприятий. В 2015 г. готовился законопроект о создании реестра, соответствующие изменения и дополнения планируется внести в закон «О туризме» [3].

Включение в реестр будет обязательным для работы на туристическом рынке. С помощью реестра турист сможет узнать, зарегистрирована ли туристическая организация официально. Однако единственным элементом информации, подтверждающим качество услуг, будет наличие сертификата.

По состоянию на конец июня 2015 г. в Республике Беларусь осуществляли туристическую деятельность 1 254 организации, только 257 из них прошли сертификацию.

На сайте <http://belarustourism.by/> создан раздел «Сертифицированные туристические компании», который представляет список туристических предприятий. Однако отсутствует возможность поиска необходимого туристического предприятия как по названию, так и по территориальному признаку. Данный недостаток делает невозможным использование данного ресурса при выборе туристического предприятия.

Очевидно, что рынку нужен новый инструмент контроля качества туристических услуг и возможности оперативного информирования туристов.

В основе предлагаемого специалистами проекта — электронная база данных, представляющая собой список туроператоров, турагентов, гостиниц и иных средств размещения, транспортных предприятий, которые функционируют на территории Республики Беларусь.

Цель создания базы данных — контроль деятельности на туристическом рынке и повышение степени доверия иностранных туристов к качеству туристических услуг.

Информация будет состоять из двух блоков: публичная часть и репутационная. В публичной части будут содержаться сведения о реквизитах предприятия, адрес, основные направления деятельности предприятия, результаты проверок, наличие сертификата.

В репутационной части будут представлены сведения о продолжительности работы на рынке, наличие жалоб, а также другие данные, дающие представление об уровне профессионализма предприятия (уровень квалификации персонала, а также дипломы и сертификаты о её повышении, наличие дипломов и грамот, участие в выставочной деятельности).

Сбор информации, ведение базы данных, внесение сведений и техническое обеспечение должен осуществлять государственный орган. Целесообразно данные функции возложить на Национальное агентство по туризму. Сбор информации и её обновление должно осуществляться специалистами отдела образования, спорта и туризма на местах, а полученная информация обрабатываться и структурироваться Национальным агентством по туризму.

Так, необходимо создать рабочую группу, которая проведёт анализ функционирующих предприятий и соберёт информацию: название, реквизиты предприятия, адрес, срок функционирования на рынке, перечень предоставляемых услуг, основные направления деятельности, результаты проверок контролирующими органами, проведения корректирующих мероприятий при возникновении отклонений, наличие дипломов и грамот; наличие сертификата, уровень квалификации персонала, наличие дипломов и сертификатов о повышении квалификации работников предприятия, оценка помещения и соответствия требованиям, оценка материально-технического обеспечения процесса, соответствие предоставляемых услуг требованиям стандартов технологических документов, анализ выставочной деятельности.

При наличии филиалов, представительств будет анализироваться каждое подразделение.

Вся собранная информация будет размещена на сайте <http://belarustourism.by/> в соответствующих разделах. Поиск будет осуществляться по территориальному признаку, уровню репутации, названию и другим параметрам. Общественную поддержку, освещение в прессе и популяризацию на потребительском и профессиональном рынке должно обеспечивать Министерство спорта и туризма, а также Министерство иностранных дел Республики Беларусь. Финансирование проекта будет осуществляться за счёт государственного бюджета.

В Республике Беларусь существует ряд информационных порталов, которые содержат схожую информацию: <http://www.holiday.by/>, <http://viptur.by/>. Однако данные порталы являются коммерческими, что не гарантирует достоверность размещённой информации и реальность опубликованных отзывов. На данных сайтах отзывы могут оставлять любые пользователи без предварительной проверки действительности данных. Таким образом, любое туристическое предприятие может разместить положительные отзывы о себе и отрицательные отзывы о других предприятиях как инструмент недобросовестной конкуренции.

Достоверность представленной информации о субъекте туристического рынка будет подтверждаться актом, который составляется при сборе информации и подписывается участниками проверки, а также руководителем предприятия.

Заключение. Данное предложение решит проблему качества туристических услуг, снизит количество недобросовестных предприятий, функционирующих на рынке, а также будет способствовать реализации основной цели программы развития туризма на 2016—2020 гг. — созданию благоприятных условий для формирования эффективного конкурентоспособного туристического рынка, обеспечивающего широкие возможности удовлетворения потребностей белорусских и иностранных граждан в туристических услугах; повышению занятости и уровня доходов населения.

Список цитируемых источников

1. Об утверждении Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 7 апр. 2006 г., № 471 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь, от 19.04.2006 г., № 59, 5/22163
2. О лицензировании отдельных видов деятельности : Указ Президента Республики Беларусь, 1 сент. 2010 г., № 450 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь, от 08.09.2010 г., № 212, 1/11914.
3. Интернет-портал Национального агентства по туризму [Электронный ресурс]. URL: <http://belarustourism.by/catalog/> (дата обращения: 03.03.2016).