

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 .

АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ МАРКЕТИНГОВОГО ИССЛЕДОВАНИЯ О ВОСПРИЯТИИ ПОНЯТИЯ «КАЧЕСТВО ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ» У ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Введение. Обеспечение и контроль качества услуг является приоритетной задачей государственной политики в сфере туризма. Ведь низкое качество услуг негативно влияет на туристический имидж страны. Так как формирование туристического имиджа страны у определённого человека начинается с восприятия разных фактов о стране из СМИ, личных бесед с туристами, уже посетившими данную страну, низкое качество услуг чаще всего формирует негативное впечатление о стране.

Основная часть. Нами было проведено маркетинговое исследование. Использован один из известных методов проведения маркетингового исследования — опрос, ориентированный на массовых респондентов различной квалификации и компетенции.

Исследование имело следующую цель — выявить роль государственных органов при обеспечении и контроле качества туристических услуг.

Были определены задачи исследования: раскрыть понятие «качество туристических услуг» для разных групп населения; выяснить возможность более высокой оплаты за качество; выявить отношение к деятельности туристического предприятия, повышающего качество услуг; охарактеризовать поведение при получении некачественных услуг; определить наиболее востребованные способы оценки качества.

С помощью разработанной анкеты была получена первичная информация, необходимая для определения восприятия понятия «качество туристических услуг» у населения. Было опрошено 789 респондентов различной квалификации и компетенции.

Для более полного анализа опрос проводился в Барановичах, Бресте, Гродно, Лиде, Минске.

Включение респондента в выборку происходило с учётом принятых возрастных ограничений — от 18 до 55 лет. При этом в выборку включались представители всех возрастных групп пропорционально структуре населения. Больше всего респондентов в возрасте 26—35 лет, что составляет 36% от общего числа опрошенных. В ходе исследования было опрошено 142 человека в возрасте от 18 до 25 лет, 150 человек — в возрасте от 46 до 55 лет, 213 человек — в возрасте от 36 до 45 лет. Женщины составили 53%, мужчин — 47% всех опрошенных.

Наибольшее количество респондентов из Барановичей, 23% опрошенных являются обучающимися или жителями Минска. Наименьшее число респондентов из Гродно, что составило 15% от общего числа анкетированных.

Первый вопрос отображает восприятие понятия «качество туристических услуг» для населения. Наиболее популярным ответом является «достоверная информация»; вариант «отсутствие ошибок» составляет 21% от всех ответов; ответ «быстрота, высокая скорость обслуживания» составляет 18% от общего числа ответов; критерии «высокая безопасность» и «вежливый, внимательный и квалифицированный персонал» составили 14% и 13% соответственно. Следует отметить, что в варианте «другое» респонденты указывали: послепродажное обслуживание, возможность выбора и бронирование услуг посредством сети Интернет, поддержка связи в экстренных ситуациях.

На вопрос «Если мне нравится качество услуг, предоставляемых туристическим предприятием, я всегда рекомендую его своим знакомым» 601 человек ответил положительно. Следует отметить, что положительно ответило 88% женщин, мужчин — 63%.

Готовы платить больше за качественные туристические услуги 54% респондентов. У анкетированных в возрасте от 18 до 25 лет преобладает отрицательный ответ, на рубеже 26—35 лет количество положительных и отрицательных ответов практически одинаковое. Так, 148 респондентов в возрасте от 26 до 35 лет дали положительный ответ, отрицательный ответ дали 136 человек. Респонденты в возрасте 36 лет и старше за высокое качество туристических услуг готовы платить дороже.

На вопрос «Меня раздражают постоянные просьбы некоторых туристических предприятий оценить качество предоставляемых услуг» мнение респондентов разделилось практически поровну. Так, 48% согласились с утверждением, 52% респондентов ответили отрицательно.

На вопрос о том, кто должен контролировать качество туристических услуг, 96% респондентов ответили, что государственные органы. И только 4% отметили, что контроль за качеством туристических услуг — задача администрации предприятия.

Следующий вопрос характеризует поведение при получении туристических услуг низкого качества. Результаты ответов: точно будут жаловаться 5%, из них 34 женщины и 6 мужчин; скорее будут жаловаться 42%, из них 199 женщин и 132 мужчины; скорее не будут жаловаться 37%, из них 147 женщин и 145 мужчин; точно не будут жаловаться 9%, из них 21 женщина и 50 мужчин; затруднились в ответе 7%, из них 17 женщин и 38 мужчин.

Следует отметить, что у анкетированных в возрасте от 36 до 55 лет чаще встречались ответы «точно буду жаловаться» и «скорее будут жаловаться».

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.