

Одним из приоритетных направлений совершенствования организации работы с корпоративными клиентами на ТЧУП «Солемаре» является поиск и привлечение новых клиентов. С целью выявления предпочтений потенциальных потребителей проведен кластерный анализ данных почтового опроса корпоративных клиентов. На основе результатов кластерного анализа выделены три целевых сегмента корпоративных клиентов компании «Солемаре».

С учетом потребностей и предпочтений целевых сегментов потребителей разработаны рекомендации по продуктовой и сервисной дифференциации туристского предложения для корпоративных клиентов. Определены приоритетные направления развития географии инсентивтуров (Испания, страны Северной Европы, страны Юго-Восточной Азии) и расширения ассортимента дополнительных услуг (реализация авиабилетов, кредитование заказов, аренда автотранспорта и др.). Данные рекомендации позволят увеличить показатели ширины, глубины и новизны ассортимента услуг в соответствии с предпочтениями целевых сегментов корпоративных клиентов.

С целью повышения эффективности маркетинговой деятельности ТЧУП «Солемаре» разработаны рекомендации по оптимизации использования каналов маркетинговой коммуникации с целевыми сегментами потребителей. Для упрочения конкурентной позиции на белорусском туристском рынке предложено реализовать комплекс мер по обеспечению высокого качества предоставляемых услуг. По результатам оценки соответствия ожиданий корпоративных клиентов качеству предоставленных услуг по методике SERVQUAL разработаны рекомендации. Для повышения качества туристских услуг для корпоративных клиентов необходимо: использовать АРЕХ спецификацию программы туристского обслуживания; создать онлайн-кабинет для корпоративного клиента в системе АСУ «Самотур»; разработать онлайн-форму заявки (запроса); заключить договор о намерениях сторон, а также внедрить стандарты обслуживания корпоративных клиентов и систему контроля внешней коммуникации.

## **JUGENDLICHE PROBLEME: TEENIEMÜTTER**

**А. Г. Ярошинская**

«Mutterschaft ist schön! Sie ist die Erfüllung jedes weiblichen Lebens. Kinder sichern die Zukunft unserer Gesellschaft und unseres Landes». So lauten die gängigen Bilder zur Mutterschaft.

Heutige Frauen haben viele Ausbildungsmöglichkeiten und Chancen für Karriere. So klingt es nicht ungewöhnlich, dass Frauen in Deutschland und in

Weißrussland immer weniger Kinder bekommen. Die Statistik zeigt schon eine rapide Verringerung der Geburtenrate.

Die Aktualität meines Vortrags besteht darin, dass es heute das neue, ungewöhnliche Sozialphänomen gibt: während die Geburtskurve abnimmt, erhöht sich die Anzahl minderjähriger Mütter. Die Mutterschaft Minderjähriger ist in vielen entwickelten Ländern mit einem Stigma behaftet und stellt ein soziales Problem dar.

Als Teeniemütter werden junge Frauen oder Mädchen von 12 bis 18 Jahren bezeichnet, die ziemlich früh in ihrem Jugendalter schwanger werden und das Kind austragen [1].

Dadurch werden die jungen Frauen mit einer neuen Lebenssituation konfrontiert: der gesamte Alltag verändert sich und muss auf das Kind neu eingestellt werden.

Die Zahlen, die der Bevölkerungsfonds der Vereinten Nationen (UNFPA) vorlegt, klingen dramatisch: Jedes Jahr bringen 7,3 Millionen Mädchen, die jünger als 18 Jahre sind, ein Kind zur Welt. Es ist durchschnittlich 20.000 Kinder pro Tag. 2 Millionen der jungen Mütter sind sogar weniger als 15 Jahre alt [2]. 95 % aller Teenagemütter leben in den armen Regionen der Welt. Dort wird fast jedes fünfte Mädchen Mutter, bevor es das 18. Lebensjahr erreicht. Die meisten von ihnen verlieren dadurch die Chance auf ein eigenständiges Leben. Besonders tragisch: Rund 70.000 Mädchen sterben jährlich an den Folgen der Schwangerschaft oder der Geburt [2].

Ich glaube, wenn dieser Trend nicht gestoppt werden sollte, könnte die Zahl der Teeniemütter bis zum Jahr 2030 auf 3 Millionen steigen.

In Deutschland werden etwa 20.000 Mädchen zwischen 12 und 18 Jahren schwanger. Das heißt, werden 8-10 von 1000 jungen Frauen pro Jahr schwanger. Sogar schockierender, 5 von je 100.000 Mädchen unter 13 Jahren ebenso. Grob gesagt, mehr als 3 % aller Mädchen sind vor ihrem 18. Geburtstag schwanger geworden [3].

In Weißrussland werden etwa 5700 Mädchen im Alter von 12 bis 18 Jahren schwanger [4].

Als ein Ergebnis der Forschung kann ich sagen, dass die Wahrscheinlichkeit einer frühen Schwangerschaft in beiden Staaten viele Gründe hat. Je reicher eine Familie ist, in der ein Mädchen aufwächst, umso weniger läuft es Gefahr, frühzeitig schwanger zu werden. Schwanger werden und minderjährige Mutterschaft sind oft mit einem Leben in Armut verbunden. Sie haben oft ein niedrigeres Niveau an Schulbildung und sind früher sexuell aktiv. Aber fehlende Aufklärung ist jedoch nicht immer die Ursache für eine Schwangerschaft. Teenager haben die erste große Liebe, deshalb vergessen sie das Thema «Verhütung». Nicht selten fallen die Schwangerschaften Minderjähriger mit kritischen Lebensereignissen zusammen – mit Schwierigkeiten in der Fa-

milie, mit der Scheidung der Eltern, mit dem Tod der nahen Menschen. Nicht selten ist der Alltag der Betroffenen von Gewalt, Alkoholmissbrauch gekennzeichnet. Schwangerschaft und Mutterschaft erscheinen als Fluchtweg aus Krisen, ungeachtet der Tatsache, dass sie in neue Problemsituationen hineinführen.

Mehrere schwangere Mädchen entscheiden sich für einen Abbruch. Im Jahr 2012 wurden 493 Abtreibungen unter Jugendlichen im Alter von 12 bis 18 in Weißrussland registriert [4]. In Deutschland entschieden sich dafür über 4000 Minderjährige [5].

Besonders scharf steht die Frage nach der Ausbildung der Teeniemütter. Meiner Meinung nach sollten sie so früh wie möglich in ihrer Schule Bescheid sagen. Wie auch berufstätige Schwangere müssen sie weiterhin zur Schule gehen. Es sei denn, medizinische Gründe sprechen dagegen. Sobald die Zeit des Mutterschutzes vorbei ist, müssen sie wieder die Schule besuchen. Ich denke, dass es für viele junge Mütter sinnvoll ist, die Klasse zu wiederholen, da sie aufgrund der Schwangerschaft und der Zeit nach der Geburt viel Stoff versäumt haben. Meist darf das Baby in die Schule nicht mitgenommen werden, so dass die Großeltern, eine Tagesmutter oder eine Krippe die Betreuung für die Zeit, in der das Mädchen in der Schule ist, übernehmen muss.

In Deutschland gibt es Mutter-Kind-Heime, in denen die jungen Mütter leben können. Sie werden mitbetreut und es gibt in der Regel eine Krabbelstube, so dass die junge Mutter weiter die Schule besuchen oder ihre Ausbildung beenden kann. Bei uns gibt es keine.

Nach der Untersuchung dieses Problems kann ich Ihnen einige Möglichkeiten nennen, um es zu lösen. Ich denke, dass eine sexuelle Aufklärung bei Mädchen früher als Jungen stattfinden muss. Im Alter von 13-14 Jahren sollten sie über grundlegende Kenntnisse zu sexuellen Themen verfügen. Und die Jungen – im Alter von 14-15. In Deutschland gibt es solche Tendenz, dass Mädchen und Jungen diese Kenntnisse schon im Alter von 10 bekommen. Ich denke, ist es sehr früh dafür, weil ihre Pubertät noch nicht eingetreten ist. Die wichtigsten Vertrauenspersonen sind die Mutter und Frauenärzte. Auch können sie Ratschläge bei den Beratungsstellen suchen und solche Quellen wie Jugendzeitschriften, Aufklärungsbroschüren oder –bücher und das Internet.

Man muss Mutter-Kind-Heime in Weißrussland schaffen.

Die Vernetzung unterschiedlicher Hilfsangebote muss weiter entwickelt werden. Schulen, Familienhebammen, Sozialämter, Kinderärztinnen und andere müssen noch stärker miteinander kooperieren, um Mädchen und Jungen ganzheitlich zu betreuen und zu unterstützen.

Die Teeniemütter sollten auch eine finanzielle Hilfe vom Staat haben.

Ein Kind bringt immer eine große Verantwortung mit sich und stellt hohe Anforderungen an die Eltern. Teenager brauchen selbst noch Zeit, um sich in der Welt zu orientieren und Erfahrungen zu sammeln. All das muss auch an das Kind weitergegeben werden. Die Psyche und vor allem die sozialen Kontakte können darunter leiden, da die jungen Eltern sehr viel weniger Zeit dafür haben. Deshalb sind Teenager oft noch überfordert und sie brauchen Hilfe, Unterstützung und Verständnis.

### **Литература**

1. Интернет-адрес: <http://argumentia.de/thema/teeniemuetter>.
2. Интернет-адрес: <http://www.spiegel.de/wissenschaft/mensch/unfpa-bericht-7-3-millionen-teenager-schwanger-schaften-pro-jahr-a-930780.html>.
3. Интернет-адрес: <http://www.hallofamilie.de/eltern-werden/schwangerschaft/artikel/1/28-schwangerschaft-bei-minderjaehrigen.html>.
4. Интернет-адрес: [http://www.belta.by/ru/all\\_news/society/Nesovershennoletnim-materjam-dopolnitelnuju-matpodderzhku-predostavljat-ne-planiruetsja---Mintruda\\_i\\_606975.html](http://www.belta.by/ru/all_news/society/Nesovershennoletnim-materjam-dopolnitelnuju-matpodderzhku-predostavljat-ne-planiruetsja---Mintruda_i_606975.html).
5. Интернет-адрес: <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/Indikatoren/LangeReihen/Bevoelkerung/lrbev04.html>.