

Основная цель геоэкологического проектирования туристско-рекреационного использования обводненных карьеров состоит в поддержании механизма устойчивости аквальной системы, ее трофического статуса в пределах природно-хозяйственного оптимума в условиях рекреационного использования водосборов. Наибольшей устойчивостью к внешним воздействиям обладают лимнические системы продукционно-макрофитного типа, поэтому исходным управленческим решением и третьим принципом геоэкологического проектирования устойчиво функционирующих карьерных водоемов предложено считать их ориентацию на создание продукционно-макрофитных систем, способных к длительному устойчивому существованию в условиях интенсивной рекреационной нагрузки. В качестве основного показателя устойчивости предложен градиент эвтрофирования, представляющий собой отношение уровня эвтрофирования водоема к скорости его эвтрофирования, рассчитанные с использованием энергетических показателей Р. Э. Тийдора (1994). Величина градиента эвтрофирования для объектов водохозяйственной рекультивации продукционно-макрофитной ориентации, функционирующих в оптимальном макрофитно-мезотрофном режиме, должна изменяться в пределах от 1 до 4 (С. А. Хомич, 2002).

Техногенная природа карьерных водоемов обеспечивает возможность создания оптимальной продукционно-функциональной структуры благодаря определяющей связи между морфологией водовмещающих котловин и биопродукционным своеобразием водоемов. Содержание управления должны составить мероприятия по формированию морфометрических параметров котловин, направленные на формирование оптимальных морфометрических параметров новообразованных аквальных систем, предопределяющих продукционно-макрофитную ориентацию водоемов. Эффективным способом управления карьерными водоемами является также целенаправленная организация рекреационного использования водосборов, создание адекватных возможностям аквальной системы и рекреационной инфраструктуры туристических продуктов.

Предложенные принципы геоэкологического проектирования туристического продукта могут быть использованы при экологической реабилитации постпромышленных территорий, разработке новых экологобезопасных туристических продуктов на базе туристско-рекреационного потенциала карьерных водоемов Беларуси, расширяющих географию и содержание предложений туристических компаний на внутреннем туристическом рынке Республики Беларусь. Восстановление и создание необходимого объема и качества туристических ресурсов постпромышленных территорий рассматривается как «локомотив» для перехода к устойчивому социально-экономическому развитию новых туристических районов, созданных на месте деградированных в ходе открытой добычи ландшафтов.

## **СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКИХ КОМПАНИЙ БЕЛАРУСИ**

*Хомич С. А., Войнич Н. А., Белорусский государственный университет*

Организациям независимо от отрасли экономики и численности для достижения успеха требуется быть гибкими, быстро адаптироваться к изменениям, ориентироваться на современные достижения в области эффективного менеджмента. В настоящее время, в условиях экономического кризиса в Республике Беларусь вопросы выживаемости туристических компаний и обеспечения их конкурентоспособности являются наиболее актуальными. Внедрение международных и государственных стандартов, устанавливающих требования к системам менеджмента, обеспечивает создание условий эффективного менеджмента, а также устойчивое развитие организации в конкурентной среде.

Внедрение системы менеджмента качества позволяет в конечном итоге снизить себестоимость оказываемых услуг за счет оптимизации связей внутри компании, процессного подхода, внедрения корректирующих действий, направленных на устранение причин возникающих несоответствий.

Внедрение международных стандартов обеспечивает привлечение иностранных потребителей услуг, а значит, способствует увеличению экспортного потенциала туристических компаний Республики Беларусь, что в свою очередь может послужить увеличению туристических потоков в страну.

Результативная система менеджмента способствует получению туристической компанией таких преимуществ и выгод, как:

- увеличение степени удовлетворенности потребителей услуг и их лояльности, по тому что гарантируется выполнение их требований;

- сокращение затрат при оказании услуг и повышение результативности самой системы;

- увеличение конкурентоспособности и доходности, так как на рынок поставляются услуги высокого спроса;

- растущая рентабельность;

- улучшение передачи информации внутри компании;

- улучшение мотивации и побуждения работников, поскольку они работают более эффективно. «Встроенная» система идентификации и удовлетворения потребности компании в обучении обеспечивает лояльность персонала и уменьшает текучесть кадров;

- повышение инвестиционной привлекательности предприятия;

- повышение репутации предприятия, создание благоприятного общественного мнения;

- увеличение ценности предприятия.

К основным направлениям оптимизации деятельности туристической компании, используя инструменты и методы менеджмента качества, можно отнести следующие:

- управление документацией и записями;

- анализ причин несоответствий в ходе оказания туристических услуг;

- внедрение корректирующих действий, направленных на устранение причин несоответствий, возникающих в ходе оказания услуг;

- анализ результативности корректирующих действий, причин повторяемости, причин несоответствий;

- сбор и анализ данных, обеспечивающий информацией относительно удовлетворенности потребителя, соответствия требованиям к услугам;

- анализ функционирования системы менеджмента при оказании туристических услуг;

- внедрение системы мониторинга степени удовлетворенности потребителя (анкетирование, телефонный опрос, личные беседы).

Таким образом, в случае внедрения результативной системы менеджмента качества, туристическая компания получает ряд преимуществ и выгод по сравнению с такой же, не имеющей системного подхода к оказанию туристических услуг, повышающих тем самым свою конкурентоспособность, а значит обеспечивающих устойчивое функционирование предприятия на рынке туристических услуг.

## **МЕНЕДЖМЕНТ И КОНЦЕПТ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ТУРИСТИЧЕСКИХ ДЕСТИНАЦИЙ**

*Шимова О. С., Белорусский государственный экономический университет*

Важной функцией менеджмента туризма является изучение, понимание и прогнозирование жизненного цикла туристических дестинаций, что повышает его возможность квалифицированно влиять на сохранение дестинации, учитывая ее пропускную способность для научно обоснованного формирования политики развития туризма. Концепт жизненного цикла (ЖЦ) используется во многих сферах экономической деятельности для объяснения их долгосрочных изменений. Первое теоретическое обобщение концепта (ЖЦ) для исследования закономерностей развития туризма представил британский ученый Р. Батлер.