

2. Гродненский Форум [Электронный ресурс] / Тема: полет на воздушном шаре. — Режим доступа: <http://forum.grodno.net/index.php?topic=348228.30>. — Дата доступа: 02.04.2011.

3. Полет на воздушном шаре — небесный тихход [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.nemoskvichi.ru/st31.php>. — Дата доступа: 02.04.2011.

Направления активизации въездного туризма в Республике Беларусь

*Микулич А. Б., студ. I к. ИБМТ БГУ,
науч. рук. Малашенкова О. Ф,
канд. эк. наук, доц.*

На сегодняшний день индустрия туризма имеет колоссальное значение как для мировой экономики, так и для экономики отдельно взятой страны. С ростом личных доходов граждан (потенциальных туристов) выше пределов, вырастает потребность в удовлетворении своих духовных и культурных потребностей.

В нашей стране в целях создания благоприятных условий для развития туризма в Республике Беларусь был издан Указ № 371 от 2 июня 2006 г. «О некоторых мерах государственной поддержки развития туризма в Республике Беларусь», а также Приложения к Указу № 371 от 2 июня 2006 г., что законодательно упростило и облегчило развитие туристической инфраструктуры.

С целью развития и расширения возможностей продвижения национального туристического продукта на внутренний и внешний рынки также разрабатываются и принимаются госпрограммы. Так, в Беларуси принята государственная программа по развитию туризма на 2011–2015 гг. Она предусматривает, что к 2015 году экспорт туристических услуг достигнет \$ 510 млн.

Развитию въездного туризма может способствовать ряд конкретных мер как со стороны государственных органов, так и со стороны предприятий. Упрощение визового режима для иностранных туристов из наиболее благополучных стран может стать одним из главных факторов, способствующих развитию въездного туризма. Проведение ежегодных выставочных мероприятий в сфере туристической индустрии — не менее важный фактор. К примеру, 6 апреля 2011 года состоялось открытие четырнадцатой Международной туристической выставки «Отдых–2011» в выставочном павильоне НВЦ «Белэкспо».

По мнению присутствующего на открытии министра О. Л. Качана «нынешняя выставка послужит действенным механизмом развития внутреннего и въездного туризма». Хотелось бы подчеркнуть, что проведения такого рода выставок имеет значение в формировании рынка туристических услуг, где профессионалы турбизнеса смогут провести переговоры, заключить взаимовыгодные контракты, определить перспективные направления в развитии своего бизнеса. И в целом, по мнению Олега Качана, белорусская туриндустрия выходит на новый качественный уровень, становится более динамичной и эффективной. В стране расширяются возможности продвижения национального турпродукта, растет экспорт туруслуг, появляются новые направления.

Важным направлением является участие нашей страны в международных выставочных мероприятиях. Так, недавно Беларусь приняла участие в 17-ой Международной средиземноморской туристической выставке IMTM-2011, которая прошла в Тель-Авиве с 8 по 9 февраля 2011, где УП «Национальное агентство по туризму» организовало участие национального стенда Республики Беларусь. В рамках участия в выставке также была организована презентация туристических возможностей Республики Беларусь, на которой присутствовало около 70 представителей СМИ и туристических компаний Израиля и которая заслужила самые высокие оценки присутствующих на ней гостей.

Активную роль в привлечении туристов сыграет план упрощения визового режима на территории РБ. Этот вопрос обсуждается с Министерством иностранных дел более года, он также выносился на уровень Совмина. На сегодняшний день, по словам директор департамента по туризму Министерства спорта и туризма Вадима Кармазина, министерство спорта однозначно выступает за упрощение визового режима, прежде всего со странами Евросоюза, США и Японией, граждане которых въезжают в Беларусь с туристическими целями.

Что касается участия в системе международного туризма Беларуси, то, несмотря на свой высокий, по оценкам специалистов, потенциал в этом отношении, Республика занимает незначительное место на мировом туристическом рынке.

В заключении хотелось бы отметить, что развитие туристического сектора помимо колоссальной прибыльности станет мощнейшим фактором для увеличения престижа страны и роста ее, окажет мощное воздействие на занятость населения, будет способствовать увеличению притока иностранной валюты.

Менеджмент качества гостиничных услуг в Республике Беларусь

*Михальчик Н. С., студ. Вк. БГУ,
науч. рук. проф. Хомич С. А.,
д-р геогр. наук*

Методика оценки качества услуг в Республике Беларусь основывается на международном опыте, но применяет методы адаптированные на местном рынке гостиничных услуг. В основном методика определения качества основывается на государственных стандартах и технических документах.

Основными стандартами и нормативными документами, на которые ориентируется гостиничное предприятие в своей деятельности, являются: ГОСТ 30335-95 Республики Беларусь «Услуги населению. Термины и определения», Закону Республики Беларусь «О защите прав потребителей», ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов», ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», СТБ 1352-2005 «Средства размещения туристов. Общие положения», СТБ ИСО 9004-2-2000 «Система качества. Управление качеством и элементы качества. Часть 2. Руководящие указания по услугам» [1].

При анализе услуг в Республике Беларусь используются критический анализ и оценка качества услуг, проводимые на предприятии, также применяются исследования изменяющихся требований рынка. Используется проведение внутреннего и внешнего бенчмаркинга. Также при проведении анализа используются количественные и качественные параметры. Количественные параметры оценки включают в себя показатели, определяемые на основе данных статистического учета объемов услуг. Метод качественной оценки предполагает определение соответствующих показателей: пространственные («качество окружающей среды» услуги или условия ее предоставления); информационные («качество информационного обеспечения»); претензионные (система сбора и обработки информации по отзывам и претензиям клиентов) [2].

В контексте размещения и гостеприимства существуют оригинальные исследования Паразурмана, Берри и Зейтхалма (1985), которые заявили, что качество можно определить следующими показателями: осязаемость, надежность, оперативность, компетентность, вежливость, убедительность, безопасность, доступность, связь, понимание.

Узнать уровень удовлетворенности клиентов можно лишь через общение с ними, а конкретно через анкетирование. Анкетирование обладает такими свойствами, как открытость, непосредственность, простота управления