

удобным для людей с разным темпом жизни, а также предоставляет возможность самим выбирать отправную точку маршрута. Малозатратность данного экскурсионного предложения является приоритетным критерием при выборе маршрута. Основной целью разработанного маршрута является привлечение внимания горожан и гостей столицы к легендарному прошлому города, а также кастомизация серых районов Минска.

Предлагаемая экскурсия предполагается самостоятельной, индивидуальной (или малыми группами) с использованием диджитал-технологий. Муралы должны сопровождаться QR-кодом, перейдя по которому люди смогут детально ознакомиться с информацией о данном объекте. Отсканировав QR-код и прочитав краткий экскурс, люди автоматически становятся участниками маршрута и получают отметку о преодолении за каждый этап. В основу маршрута легли 5 легенд: Ядвига Любанская — самое знаменитое привидение Минска; проявляющееся красное пятно у памятника Ф. Дзержинского; души св. Симеона и Елены; история графа Кароля Чапского; призрак М. Володковича в Минской ратуше. При прохождении всех точек дистанции экскурсантов ожидает получение лимитированной коллекции авторского мерча с изображениями объектов показа.

Е. С. Грабовая, А. В. Лесная

*Научный руководитель — кандидат экономических наук З. М. Горбылева
БГЭУ (Минск)*

КАЧЕСТВО В ТУРИЗМЕ И СПОСОБЫ ЕГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Качество всегда было неотъемлемым требованием по отношению к туристическому продукту. Однако сегодня этот вопрос стал еще более актуальным, так как Президентом Республики Беларусь был подписан указ № 375 «Об объявлении 2024 Годом качества» [1].

Говоря о качестве в туризме, нельзя не упомянуть тот факт, что туристические услуги имеют ряд особенностей: неосвязаемость, неразрывность производства и потребления, неспособность хранения и непостоянство качества оказания услуг. Учитывая перечисленные особенности, можно ясно понять проблематичность определения их качества. Также необходимо учитывать и тот факт, что исследования вопроса качества в туризме на данный момент находятся на начальном этапе.

Одним из способов установления качества является процесс стандартизации туристических услуг. На данный момент в Республике Беларусь активно ведется деятельность по оптимизации и актуализации нормативных правовых документов, связанных со стандартизацией туристических услуг. Актуальные стандарты Республики Беларусь, регулирующие туристический рынок, подразделяются на межгосударственные в форме ГОСТов и внутринациональные в форме СТБ.

Перечень международных и национальных стандартов в области туризма представлен в работе З. М. Горбылевой и И. А. Шамардиной, где авторами был проведен анализ основного стандарта (СТБ 1352–2022) и других нормативных правовых документов [2]. На основании данных были сделаны следующие выводы:

1. В СТБ 1352–2022 нет точного определения понятия качества. Также в стандарте говорится о соблюдении ряда требований, но критерии для их оценки не даны, что вызывает некоторую неопределенность и размытость.

2. В настоящее время сертификация туристических услуг в Беларуси носит добровольный характер. Это означает, что коммерческие организации сферы туризма автономно принимают решение о необходимости получения того или иного сертификата. По данным Белорусского государственного института стандартизации и сертификации (БелГИСС), на сегодняшний день только 7 % (80 субъектов) прошли аккредитацию.

3. Отсутствует комплексность и системность в разработке стандартов в индустрии туризма. Относительно часто в различных стандартах можно найти противоречия.

4. Несвоевременная актуализация государственных стандартов приводит к тому, что многие стандарты не учитывают современные тенденции в развитии туризма и не описывают требования к качеству оказания услуг новых видов туризма.

Учитывая то, что качество оказываемых туристических услуг влияет на экономическую деятельность организации, вопрос обеспеченности сферы туризма нормативными правовыми документами и стандартами сегодня стоит как нельзя остро. Ведь система стандартизации в Республике Беларусь уже доказала свою эффективность во всех сферах деятельности национальной экономики. Более того, к совершенствованию этой системы обязывает объявление Президентом 2024 г. Годом качества. Таким образом, тема качества в туризме на сегодняшний день крайне важна и требует дальнейшего развития на уровне организации, государственном и международном уровнях.

Источники

1. Об объявлении 2024 года Годом качества [Электронный ресурс] : Указ Президента Респ. Беларусь, 27 нояб. 2023 г., № 375 // Национальный статистический комитет Республики Беларусь. — Режим доступа: <https://www.belstat.gov.by/upload-belstat/upload-belstat-pdf/o-belstate/375uk.pdf>. — Дата доступа: 30.03.2024.

2. *Горбылева, З. М.* Сертификация как устойчивый механизм повышения качества в туризме / З. М. Горбылева, И. А. Шамардина // *Новости науки и технологий : науч.-практ. журн.* — 2024. — № 1 (68). — С. 61–74.