

и турагентов требует от нас дифференцированного подхода к подготовке специалистов для туризма. В республике совершенно не готовят специалистов для объектов туризма (гостиниц, ресторанов, кемпингов, мотелей, турбаз и других объектов) со среднеспециальным образованием. Подготовку специалистов для туризма невозможно вести без учета перспектив развития отрасли, без знания ее структуры.

Таким образом, подготовка специалистов в сфере туризма требует интеграции усилий государственных органов ученых и практиков, преодоления обособленности учебных заведений, создания межвузовских методических объединений, внедрения новых технологий в обучении.

М.В. Шаршавицкий
Министерство спорта и туризма
(Минск)

ФОРМИРОВАНИЕ НОВОГО ТУРИСТСКОГО ОБРАЗА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Одной из наиболее интенсивно развивающихся и доходных отраслей мировой экономики сегодня является индустрия туризма. По данным Всемирной туристской организации, в общем мировом экспорте промышленных товаров и услуг доходы от международного туризма устойчиво занимают второе место, уступая только экспорту нефти. Учитывая ежегодный прирост объемов международного туризма на 4 %, можно сказать, что к 2000 г. эта отрасль станет ведущей статьей мирового экспорта.

Динамика развития международного туризма опережает самые оптимистические прогнозы. Ожидалось, например, что валютные поступления в этой сфере к 2000 г. составят 150 млрд дол. Однако уже в 1993 г. они превысили 300 млрд дол. По самым скромным оценкам, к началу следующего тысячелетия доходы от международного туризма достигнут 350 млрд дол.

К сожалению, наша республика, где государственное внимание развитию туризма стало уделяться сравнительно недавно, пока существенно отстает от соседних стран. Имевшее место дробление туристской индустрии на множество маломощных фирм, высокая инфляция и тенденция к максимальному увеличению оборотного капитала привели к свертыванию инвестиционного процесса, “проеданию” инфраструктуры, снижению качества услуг и ценовому произволу. Низкая

покупательная способность населения и рост транспортных услуг лишили перспективы самодеятельный и спортивный туризм. Пришло в упадок экскурсионное дело. В результате, Беларусь почти исчезла с туристской карты Европы.

В этих условиях важным рычагом подъема отрасли стало объединение усилий и средств, дополнявших друг друга организаций и производств, в первую очередь, для организации въездного и внутреннего туризма. Особую роль сыграл здесь Указ Президента Республики Беларусь от 1 октября 1996 г. "О создании Национального туристского концерна "Белинтурист", в состав которого вошли пять крупных предприятий (гостиничный комплекс "Юбилейный", мотель-кемпинг "Минский", государственное туристское предприятие "Брестинтур", производственный комбинат "Интурист", государственное предприятие "Белорусский комплекс "Юность"). Был взят курс на использование в развитии туризма нашего богатого культурно-исторического наследия, неповторимых природных ресурсов.

Следует отметить, что до недавнего времени имеющиеся у нас историко-культурные и природные ценности практически не использовались в основном из-за неразвитой инфраструктуры, состояния наших гостиниц и автомобильных дорог. Не позволяет также эффективно использовать часть средств на развитие туристских предприятий, на привлечение инвестиций в инфраструктуру туризма действующая сегодня система налогообложения. Большое препятствие — тарифы на транспорт, гостиничное хозяйство. Отсутствие в большинстве гостиничных и транспортных предприятий туристских тарифов, которые предусматривали бы значительные групповые скидки, делает в условиях жесткой конкуренции на западных рынках практически неконкурентоспособной организацию иностранного туризма в Республике Беларусь.

Немалые сложности для развития отрасли создают и существующие ограничения на выделение финансовых средств на рекламу (не более одного процента от оборота), что, может быть, уместно для промышленных предприятий, но совершенно неприемлемо для предприятий сферы нематериальных услуг, где представление самого продукта осуществляется исключительно посредством рекламы. Как следствие, даже самые крупные туристские фирмы не могут закрепиться на западном рынке.

Но какими бы сложными ни представлялись проблемы, стоящие сегодня перед туристской отраслью республики, их необходимо решать. С созданием Министерства спорта и туризма возникла реальная возможность ввести туристскую деятельность в правовое русло, подчинить ее потребностям общества и государства.

Введенная с 1996 г. практика лицензирования туристской деятельности, нацеленная на то, чтобы оставить на рынке только сильные предприятия, способные обеспечить европейский уровень обслуживания, помогла упорядочить имеющуюся систему туристского сервиса. В настоящее время лицензию на международную туристскую деятельность имеют около 500 предприятий и организаций.

Благодаря Министерству спорта и туризма значительно активизировались и наши международные контакты. На сегодняшний день уже имеются договоренности с Россией, Украиной, Китаем, Индией, Болгарией, Турцией, Кипром, Сирией. В стадии подготовки находятся соглашения о сотрудничестве в сфере туризма с Румынией, Словакией, Латвией, Литвой. С рядом других стран также разрабатываются соглашения, направленные на оптимизацию условий обмена туристами.

Сегодня Беларусь входит в число государств — учредителей Совета по туризму СНГ. Налажены деловые контакты со Всемирной туристской организацией, другими международными организациями. Так, серия деловых встреч с экспертами Генерального секретариата европейских культурных маршрутов Совета Европы по Беларуси и Литве позволила изучить состояние, потребности и запросы мирового рынка путешествий, раскрыть гостям туристский потенциал нашей страны, наметить совместные проекты.

Активно реализуется программа сотрудничества в области туризма в рамках белорусско-французского протокола, подписанного в 1996 г. Уже состоялись пять рабочих встреч с французскими экспертами в области международного туризма, на которых обсуждены проблемы освоения новых европейских культурных путей, включение Беларуси в туристскую информационную сеть государств — членов Совета Европы, совместная подготовка кадров.

Выгодное транспортно-географическое положение нашей страны на туристских трассах между Западной Европой и Россией, Скандинавией и Украиной, Средней Азией позволяет привлечь для развития туристской инфраструктуры республики иностранные инвестиции, гарантируя высокую прибыль от вложений.

Однако даже при самых благоприятных обстоятельствах осуществление программы туризма в Беларуси потребует огромных финансовых затрат и времени. Поэтому наиболее реальным представляется поэтапное ее внедрение.

На первом этапе целесообразно сосредоточить усилия на формировании культурно-туристских центров на белорусском участке трассы Брест—Минск—Орша, автомагистрали Париж—Москва. В реализации этой задачи особые надежды мы

возлагаем на развитие трансевропейского коммуникационного коридора (ТЕКК) Париж—Берлин—Варшава—Минск—Москва. По ТЕКК пройдет основная часть транзитного туристского маршрута “Белорусский экватор”. В зоне этого коридора сосредоточены уникальные рекреационно-туристские ресурсы не только национального, но и мирового значения, создана необходимая туристская инфраструктура.

В целях повышения экономической эффективности туристской отрасли Министерство спорта и туризма осуществляет ряд мероприятий по разработке и популяризации также новых маршрутов, таких как “Дорогами викингов”, “По древним столицам Беларуси”, “Белорусское барокко”, “Беларусь литературная”. Работаем мы и над новым международным туристским маршрутом, проходящим по территории 3—4 сопредельных государств — членов Центральной европейской инициативы (ЦЕИ) и объединенным единой тематикой: “Замки и крепости в странах — членах ЦЕИ”, “Церкви и соборы в Центральной Европе”.

Если говорить более конкретно, то, например, туристский маршрут “Дорогами викингов” может стать одним из самых популярных. Его цель — показать историческую связь Беларуси с древними торгово-культурными путями Европы и Востока. Смысл создаваемых нами новых туристско-экскурсионных маршрутов состоит в том, чтобы включить в туристский потенциал северо-западные территории нашей страны, сохранившие ценные и экологически чистые регионы, национальные парки “Беловежская пуща”, “Браславские озера”, Березинский биосферный заповедник, Припятский государственный ландшафтно-гидрологический заповедник. Эти и другие замечательные места Беларуси всегда вызывали повышенный интерес как у наших граждан, так и у иностранных туристов.

Обладая огромным экономическим потенциалом, туризм в то же время является и весьма эффективным средством культурного возрождения, приобщения людей к историческим истокам. Как известно, на территории Беларуси находится историческая столица Полоцкого княжества — город Полоцк, Великого княжества Литовского — Новогрудок, древние дворцы и храмы, монастыри: во многих городах сохранились зоны исторической застройки с ценными историческими памятниками. Это Софийский собор и Спасо-Преображенская церковь с уникальными фресками XI в. в Полоцке, Коложская церковь в Гродно, церковь в д. Сынковичи, Замки в Крево, Несвиже, Мире, ансамбль Никольского монастыря в Могилеве и многие другие. По нашей земле проходил знаменитый торговый путь “из варяг в греки”.

Имея общую историю с Россией, Литвой, Польшей, наша страна богата достопримечательными местами, связанными с

жизнью и творчеством А. Пушкина, Ф. Достоевского, И. Репина, А. Мицкевича, Т. Костюшко, М. Огинского, Э. Ожешко, многих других замечательных людей.

Наличие на территории Беларуси более 15 тыс. объектов, имеющих историческую, культурную и архитектурную значимость, а также памятных мест, связанных с именами выдающихся деятелей мировой культуры, предполагает активное развитие в стране культурно-познавательного туризма. Весьма перспективными в этом плане являются такие наши города с ценным историческим и культурным наследием, как Гродно, Брест, Минск, Новогрудок, Несвиж. Целенаправленное вложение средств в восстановление памятников истории и культуры в этих городах — перспективных центрах туризма, создание в них сети объектов сервисного обслуживания туристов позволяет обеспечить достаточно быструю окупаемость инвестиций за счет доходов от туризма.

Да, туризм сегодня начинается с экономики и является составной частью, прежде всего, экономической политики государства. Характерная особенность отрасли — интенсивное развитие сферы услуг, производящей самый дорогостоящий на сегодняшний день экспортный товар.

Позволю себе немного статистики.

В нашей стране поступления от иностранных посетителей составили 140—150 млн дол., которые пошли как в бюджетную, так и внебюджетную сферы. Поступления от однодневных посетителей принесли около 80—90 млн дол. Платежи непосредственно за туристские услуги составили 26 млн дол., а за визовые оформления при въезде в республику — около 1 млн дол. Кроме того, благодаря туризму в стране, создано более 7 тыс. новых рабочих мест. Налицо положительная динамика роста въездного туризма. Так, если в 1996 г. нашу страну с туристскими целями посетили 18,7 тыс. иностранных граждан, в 1997 г. — 26,5 тыс., то только в первом полугодии 1998 г. — 26,4 тыс.

Из этого можно сделать только один вывод: в туристской сфере уже наметились положительные макроэкономические сдвиги, которые адекватно отражают происходящие в нашей экономике структурные изменения — увеличение доли экспорта услуг в общей структуре экспорта белорусской продукции. Все это стало возможным благодаря объединению усилий как самих субъектов хозяйствования на туристском рынке, так и органов государственного управления отраслью.

Министерством спорта и туризма разработан Государственная программа развития физической культуры, спорта и туризма, одной из задач которой является создание в Беларуси современной высокоэффективной инфраструктуры и конкурентоспособной индустрии туризма, обеспечивающей, с од-

ной стороны, широкие возможности для удовлетворения потребностей белорусских и зарубежных граждан, а с другой — вклад в развитие народного хозяйства страны за счет налоговых поступлений в бюджет, притока иностранной валюты, а также сохранение и рациональное использование культурного и природного наследия, создание системы подготовки и переподготовки кадров для туристской отрасли. Определены в ней и главные приоритеты в области туристских обменов. В первую очередь, это наши ближайшие соседи: Россия, Украина, страны Балтии, ряд других европейских государств.

В целях обеспечения стандартов качества услуг, защиты прав потребителей и безусловного соблюдения законности Министерство спорта и туризма ввело с 1 апреля 1998 г. в практическую работу туристских организаций единый туристский ваучер на прием и отправку туристов. Эта мера, позволив государственным органам более точно отслеживать туристские потоки, одновременно заставляет туристские предприятия с большим чувством ответственности относиться к своим обязательствам перед клиентами.

Нами инициирована также разработка и принятие таких важнейших нормативных документов в сфере туризма, как “Положение об учете и статистике, стандартизации и сертификации”, “Единый классификатор туристских услуг и реестр средств размещения: единая номенклатура туристских объектов, подлежащих обязательной сертификации”.

При активном участии Министерства разработан проект закона “О туризме”, одобренный Советом Министров. Теперь слово за парламентариями. Мы надеемся, что этот закон станет началом изменений всей нормативно-правовой базы, связанной с въездом и выездом граждан, организацией перевозок, страхования и т.д.

Жизнь не стоит на месте. Поэтому мы стремимся постоянно совершенствовать свою работу, приводя ее в соответствие с реалиями сегодняшнего дня. Например, мы обратили внимание, что существующая система лицензирования в области туризма начинает постепенно утрачивать свою актуальность. Социальное и культурное развитие общества требует создания более принципиального подхода к вопросу организации и функционирования предприятий, занятых в туристском бизнесе республики. Именно на этом основан предлагаемый нами переход на качественно новый уровень организации туристской деятельности.

Основные условия, которые предусмотрены в новом проекте Положения о лицензировании туристской деятельности, разрабатываемом Министерством, связаны с повышением требований к профессиональной подготовке руководителей субъектов хозяйствования, качеству предоставляемых услуг

в области туризма и ответственности за них, защите прав туристов, усилению контроля государства за деятельностью предприятий туристского рынка государственного и негосударственного сектора.

Учитывая международный опыт организации туристской деятельности ведущих стран мира, а также сложившуюся ситуацию на туристском рынке республики, связанную с разделением функций между туристскими предприятиями (создание турпродукта и его реализация), мы посчитали целесообразным при лицензировании субъектов хозяйствования ввести понятия “туроператор” и “турагент”. **Туроператор** — это субъект хозяйствования, осуществляющий разработку туристского продукта, рассчитанного на массовый и индивидуальный потребительский спрос, продвижение и реализацию этого продукта через сеть розничных турагентов. **Турагент** — это субъект хозяйствования, выступающий посредником по продаже сформированных туроператором туров.

При участии и помощи министерства заметно активизировалась туристская общественность. В 1996 г. в стране создана Белорусская ассоциация экскурсоводов. На местах при содействии городских и районных отделов по физической культуре, спорту и туризму открываются туристские клубы. Их деятельность рассчитана, в первую очередь, на учащуюся и рабочую молодежь. Важную роль в пропаганде активных форм отдыха, создании туристских информационных центров, разработке новых маршрутов путешествий и составлении соответствующих проспектов призвана сыграть созданная в начале 1997 г. Белорусская федерация туризма.

Одним из главных наших приоритетов становится сегодня рекламно-выставочная деятельность на мировом туристском рынке. Первые шаги в этом направлении уже сделаны. Были организованы национальные стенды в крупнейших туристских салонах в Берлине, Лондоне, Варшаве, Москве, Санкт-Петербурге, Киеве. В Минске ежегодно проводится международная выставка “Турбизнес”. В последней из них — “Турбизнес-97” — участвовали более 100 туристских фирм из 25 стран мира. Идет активная подготовка уже к пятой по счету выставке — “Турбизнес-98”, которая состоится в Минске 2—5 декабря.

Значимость туризма сегодня, его способность продуктивно влиять на решение проблем регионального развития требует выдвижения этой отрасли в число приоритетных. На современном этапе развития туризма в Республике Беларусь первоочередными задачами являются: обеспечение широкого выхода национального туристского продукта на рынок стран СНГ и мировой рынок, создание единой национальной системы активного отдыха, обеспечение оздоровления, физического и ду-

ховного развития народа, что будет способствовать улучшению макроэкономических показателей всего народного хозяйства страны, а также позволит ей вновь занять достойное место на туристской карте Европы.

Доктор Хуан Р. Местрес,
директор Объединения туристских агентств (Испания)

НОВЫЕ ПОДХОДЫ В УПРАВЛЕНИИ ГОСТИНИЧНЫМ И РЕСТОРАННЫМ ХОЗЯЙСТВОМ

В индустрии туризма чрезвычайно большую роль играет качество как отличительный элемент предлагаемых услуг.

Конкуренция и конкурентоспособность предполагают не только работать больше, но и работать лучше. Необходимо быть не только **продуктивным, но и эффективным.**

Основная цель предприятий индустрии туризма: производить товары и услуги, которые могли бы удовлетворить потребности клиентов, настоящих и будущих, как количественно, так и качественно. Именно клиенты навязывают предприятию уровень услуг, который оно должно достичь, чтобы удовлетворить их надежды и потребности.

В сфере туризма качество не обязательно означает “роскошь”. Услуги достигают своего совершенства, когда отвечают запросам и ожиданиям группы потребителей. Каждый уровень совершенства продукта должен соответствовать определенной цене, которую клиент готов оплатить в зависимости от его желания и потребности.

Новая концепция управления гостиничным и ресторанным хозяйством основывается на обслуживании клиента и базируется на 5 основных принципах:

- 1) приоритет клиента;
- 2) качество как средство удовлетворения клиента;
- 3) постоянное совершенствование;
- 4) качество оказанных услуг как результат качества процесса и системы предоставления услуг;
- 5) полный охват человеческих ресурсов.

Признавая важность первых четырех принципов, необходимо отметить, что их практическая реализация зависит от способности и умения менеджеров управлять человеческими ресурсами (пятый принцип). Умение управлять человеческими ресурсами означает быть способным: