

ГАСЦІННАСЦЬ — ВЯРТАННЕ ДА ВЫТОКАЎ

У сувязі з развіццём у Рэспубліцы Беларусь індустрыі турызму ўсё больш актуальным становіцца пытанне адпаведнасці прадпрыемстваў гасцінічнай гаспадаркі сусветным стандартам. Удасканаленне комплексу паслуг, галоўнымі з якіх для турыстаў з'яўляюцца размяшчэнне і харчаванне, набывае ў сувязі з гэтым асаблівую значнасць. Вяртанне да вытокаў — народных традыцый і звычаяў гасціннасці — непарэдным чынам аказвае ўплыў на ўдасканаленне паслуг гасцінічнай і рэстараннай гаспадаркі.

Усе самыя лепшыя сучасныя прадпрыемствы індустрыі гасціннасці бяруць пачатак з далёкага мінулага, ад зусім простых піцейных устаноў: у Афінах яны называліся капелеямі, у Рыме мелі некалькі назваў (саіра, саіропа, рарыпа), у Германіі вядомыя іх назвы “склеп” (на-рускі — “погреб”) і “пастаялы двор”, у Францыі і дагэтуль піцейны дом носіць назву “кабарэ”.

Нашы продкі называлі піцейныя ўстановы корчмамі. У Беларусі корчмы былі амаль у кожнай вёсцы, стаялі яны і ў лесе, і на межах уладанняў шляхты. Тады ім давалі гучныя назвы: “Апошні грош”, “Рым”, “Выгада”, “Радасць”, “Раскоша”, “Уцеха” і інш. Па меры развіцця транспартных шляхоў Беларусі ў XVIII—XIX ст. установы, якія прадстаўлялі прыдарожны сэрвіс, дзяліліся на два тыпы: корчмы “з заездам” (інакш — двары) і “без заезду”. Невялічкая “манаполька” ці шынок практычна не адрознівалася ад традыцыйнага дома.

Знешні выгляд карчмы залежыў ад будаўнічых матэрыялаў і мясцовых традыцый дэкаратыўнага ўпрыгожання, што прыўносіла асобны каларыт. Важным элементам інтэр'ера была печ. У інвентарах апісваюцца печы з каляровай кафляй: сіняй, зялёнай, карычневай, шэрай (напрыклад, у карчме XIX ст. у Оршы кафля была ўпрыгожана медальёнамі з выявамі рускіх пісьменнікаў). Інтэр'ер пакой ў адрозніваўся ў залежнасці ад статусу наведвальнікаў. Іншы раз у карчме можна было бачыць і галерэю для музыкантаў.

Далейшае развіццё карчмы атрымалі ў забудовах новага тыпу: аўтэрыях, паштовых станцыях, гасцініцах, пастаялых дварах, гарадскіх рынках, гандлёвых радах.

У 1830—1840-я гг. у Беларусі разгарнулася будаўніцтва дарог з цвёрдым пакрыццём (шашы) з новымі тыповымі станцыямі трох разрадаў, якія мелі рысы позняга класіцызму, псеўдарускага стылю. На сёння захавалася 37 каменных будынкаў гэтага тыпу, адна з іх — Нехацаўская паштовая станцыя (вёска Нехацава, Івацэвіцкі раён).

Традыцыйная беларуская карчма — цікавы і самабытны элемент народнай культуры, у якім адлюстраваны і традыцыі грамадскіх адносін, і розныя бакі жыцця і дзейнасці людзей. З карчмой у Беларусі звязана

шмат легенд і паданняў. Яе апісанне мы знаходзім у творах А. Міцкевіча, Я. Купалы, Я. Коласа, У. Караткевіча і інш. Карчма — неад'емны складнік гісторыі дарог Беларусі, яе вёсак, мястэчкаў, гарадоў.

У Беларусі на сёння захаваліся адзінкі перелічаных вышэй устаноў. Але ёсць архівы, у якіх захоўваюцца інвентарныя вопісы. Узняўшы іх за аснову і беражліва захоўваючы ўсе элементы самабытнасці, можна стварыць сучасныя прадпрыемствы індустрыі гасціннасці. Меню ў рэстаранах можа быць прадстаўлена старажытнай і сучаснай беларускай кухняй. Узятая пад ахову дзяржавы як помнікі народнай культуры і быту, будынкі корчмаў, якія захаваліся, можна выкарыстоўваць і як аб'екты экскурсійнага паказу.

Е.А. Конюшенко

БГЭУ (Мінск)

ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ В ТУРИСТСКИХ ПОЕЗДКАХ

Туристические предприятия, работающие на белорусском рынке, предлагают всевозможные туры в различные точки мира. Однако, несмотря на стаж работы предприятия, категорию предлагаемых отелей, уровень курорта и др., туристические фирмы сталкиваются с так называемыми "недовольными" туристами. Существует множество факторов формирующих негативное впечатление туриста (погода, самочувствие туриста, его эмоциональное состояние и др.). Однако важное место отводится руководителю туристской группы, который не только несет ответственность за выполнение программы тура, но и имеет непосредственное влияние на атмосферу и настроение в группе. Наличие большого количества отрицательных отзывов о совершенных поездках в различных источниках (Интернет, пресса, опросники) говорит об актуальности проблемы обслуживания на маршруте.

Проблема обслуживания включает в себя: отсутствие у руководителя группы специального образования, опыта работы на конкретном маршруте; некомпетентность групповода; незнание сопровождающим нормативно-правовой базы, правил страхования, языка страны пребывания или международного; недоведение информации до туриста; отсутствие путевой информации.

Зачастую руководителем туристской группы является человек, не связывающий свою карьеру с туристической сферой, а воспринимающий работу групповода — как сезонную или временную, что влечет за собой, как правило, отсутствие заинтересованности и ответственности. Отсутствие опыта, некомпетентность, недостаток знаний у старшего туристской группы не способствуют разрешению сложившихся конфлик-