

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-

тных ситуаций, трудностей и проблем, которые могут возникнуть в ходе выполнения программы тура.

Для решения данной проблемы к руководителю группы необходимо предъявлять определенные требования: специальное образование; повышение квалификации; опыт работы в туризме; опыт работы на маршруте; организаторские способности; коммуникабельность, высокий уровень общения, приветливость; знание законодательной базы, правил страхования, международного иностранного языка.

Важными элементами усовершенствования обслуживания в туристской поездке также являются: формирование маршрута следования с наличием своевременных оборудованных стоянок; полнота информации; подбор фильмов и музыки; путевая информация; проведение инфо-коктейлей.

Ю.А. Кузнецова

БГЭУ (Минск)

ОПЫТ РАЗВИТИЯ СЕЛЬСКОГО ТУРИЗМА В ЛИТВЕ

Сельский туризм — совокупность услуг и инфраструктуры, характерных для деревенской жизни и сельского хозяйства и предназначенных для удовлетворения потребностей туристов. Ее организация предполагает подготовку усадеб, размещение туристов и организацию их отдыха.

На государственном уровне сельский туризм регулируется Государственным департаментом литовского туризма при Министерстве сельского хозяйства. Пути и способы его развития подробно рассмотрены в Национальной программе развития туризма на 2003—2015 гг. Центральным звеном сельского туризма является Литовская ассоциация сельского туризма (ЛКТА). Это негосударственная организация, объединяющая большое число литовских предпринимателей, оказывающих услуги сельского туризма.

Цели ЛКТА состоят в координации деятельности членов ассоциации и развитии сельского туризма в Литве, организации семинаров, конференций, ярмарок, выставок, разработке методических пособий и информационных документов, анализе спроса на сельский туризм в Литве и за рубежом, повышении квалификации членов ассоциации и, соответственно, повышении качества оказываемых в сельском туризме услуг.

В настоящее время ассоциация объединяет более 300 членов (всего на сегодняшний день в стране официально зарегистрировано около 700 усадеб). Это не только предприниматели, оказывающие услуги сельского туризма, но и некоторые сельскохозяйственные школы и иные учебные учреждения, готовящие специалистов по организации сельского туризма, а также самоуправления некоторых районов.