

- использование нового оборудования, техники и информационных технологий в оказании туристических услуг;
- глубокие организационные преобразования, реорганизация и модернизация системы управления;
- поиск новых источников финансирования, привлечение инвестиций, освоение новых видов предпринимательской деятельности, не связанных с туризмом;
- повышение качества профессиональной подготовки персонала, активное участие в соответствующих международных проектах;
- использование новых видов страхования туристов и туристической деятельности предприятий, создание специальных страховых фондов.

Можно предположить, что внедрение инноваций в сфере туризма будет сопряжено с определенными трудностями и потребует значительных усилий со стороны менеджмента туристических предприятий. Эти трудности связаны со значительными расходами и рисками турфирм, сопровождающими разработку и вывод на рынок новых туристических продуктов. Потребуется также изменить стереотипы поведения туристов и консервативность части руководителей подразделений и персонала. Инновации могут вызвать весьма серьезные проблемы, связанные с досрочным устареванием турпродуктов на рынке, а также необходимостью осуществления нововведений со стороны поставщиков отдельных услуг, без которых невозможно качественное обновление турпродуктов.

Препятствовать инновационной деятельности туристических предприятий может также их слабая материально-техническая база, неразвитость инфраструктуры, недостаток средств, ошибки в подборе поставщиков услуг и недостаток кооперационных связей с ними.

Для разработки и внедрения нововведений, устранения многочисленных барьеров на этом пути в туристической компании может быть создано специальное подразделение (проектная группа), которое должно быть обеспечено соответствующим оборудованием, технологиями, подготовленными кадрами.

*И.И. Рифицкая, канд. психол. наук, доцент
БГЭУ (Минск)*

ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА КАК УСЛОВИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ

На продвижение туристских услуг в условиях современного рынка существенно влияет эффективность выполнения сотрудниками их производственных функций. Успешное выполнение этих функций во многом зависит от уровня квалификации и профессиональной компетентности персонала компании. Сегодняшний сотрудник должен обладать стратегическим мышлением, предприимчивостью, широкой эрудицией, высокой культурой, способностью адаптироваться к непрерывным

изменениям внешней среды. Назрела необходимость непрерывного развития персонала, т.е. создания условий для полного раскрытия потенциала сотрудников, их способности вносить ощутимый вклад в деятельность своей организации.

Существуют четыре основные группы задач, решаемых в ходе обучения:

1) повышение уровня знаний, осведомленности — предоставление работникам знаний, которые помогут им лучше выполнять свою работу;

2) развитие необходимых моторных навыков — передача работнику информации о том, что он должен делать, а также предварительное представление, должного способа выполнения этой работы;

3) развитие навыков межличностного общения — обучение, призванное не только облегчить взаимодействие с другими людьми, но и помочь работникам лучше понимать их действия, поступки, намерения;

4) формирование индивидуального поведения — проектирование упражнений на отработку профессиональных навыков, умения проводить оценку эффективности профессиональной деятельности, индивидуальное консультирование и разработка рекомендаций по индивидуализации обучения.

Самыми эффективными среди способов обучения на сегодняшний день являются активные методы обучения персонала, т.е. методы, основанные на практике (тренинги, деловые игры, обсуждения в группах и разбор проблемных ситуаций).

Тренинг — метод, который способен наиболее оперативно реагировать на все внешние и внутренние изменения. Он обеспечивает более интенсивное и интерактивное обучение и, кроме того, ориентирован на обмен опытом между сотрудниками фирмы, что позволяет получить результат, обладающий высокой практической ценностью, и экономит время и ресурсы работников и турфирмы в целом. В качестве корпоративных тренингов для туристических компаний следует выделить следующие основные направления обучения: навыки телефонного общения и телефонный этикет, продажи по телефону, работа с информацией в туристической компании и тайм-менеджмент для турменеджеров.

Деловые игры — метод обучения, наиболее близкий к реальной профессиональной деятельности обучающихся. В игре происходит быстрое приобретение знаний, дополнение их до необходимого минимума, практическое освоение навыков проведения расчетов и принятия решений в условиях реального взаимодействия с партнерами.

Ротация — метод обучения, при котором работник временно перемещается на другую должность для приобретения новых навыков и ознакомления с различными производственными задачами фирмы.

Наставничество — форма взаимодействия более опытного сотрудника (наставника) с менее опытным (обучаемым сотрудником). Она отличается от обычного индивидуального обучения на рабочем месте тем,

что одновременно с обучением обучаемому даются дополнительные права и ответственность; работая рядом с мастером своего дела, молодые работники быстрее постигают премудрости профессии.

Разбор, или анализ, ситуаций — отработка навыков разрешения и предотвращения конфликтов, а также рассмотрения сложных ситуаций, которые могут возникнуть при работе с клиентами.

О.М. Рощинская, канд. филос. наук, доцент
МГЛУ (Минск)

М.Н. Трушко, канд. филос. наук, доцент
БГЭУ (Минск)

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Развитие туризма является в нашей стране одной из приоритетных задач, решение которой внесет существенный вклад в национальную экономику.

Республика Беларусь обладает хорошими предпосылками для развития как внутреннего, так и внешнего туризма: имеются неплохие дороги, уникальные природные ресурсы и сами люди, толерантность и гостеприимство которых не позволяют поставить под сомнение вопрос о безопасности нахождения здесь иностранных граждан. На территории государства расположены четыре национальных парка, целый ряд заказников, тысячи рек и озер. В республике открываются широкие возможности для спортивно-оздоровительного туризма, формирования новых исторических маршрутов, паломнического туризма для представителей различных конфессий, молодежного туризма и т.д. Кроме того, в Беларуси в течение последних лет проводятся международные культурные мероприятия, которые по масштабу не уступают европейским аналогам. Несмотря на то что у нас в стране немало сделано и делается для развития туризма, есть еще целый ряд нерешенных задач.

Для эффективного функционирования туристической отрасли и ее экономической отдачи, с нашей точки зрения, прежде всего необходимо:

- преодолеть неразвитость туристской инфраструктуры, в том числе за счет привлечения инвестиций в развитие уже существующих объектов (замена, реставрация, ремонт историко-культурных памятников, иных объектов туристической сферы с большим моральным и физическим износом);
- опережающее развитие гостиничного сектора, соответствующего современному уровню комфорта и рассчитанного на потребителей услуг с разными финансовыми возможностями и запросами;
- развитие придорожного сервиса с учетом основных туристических маршрутов;