

фактор психоэмоционального стресса, который проявляется в двух направлениях, та-ких как:

- а) кратковременный всплеск (стадия алярма), под которым вскрываются тяже-лые продолжительные адаптационные физиологические и биохимические процессы;
- б) долговременное напряжение, вызывающее сложные изменения в поведении, в мышлении и даже во взглядах на жизнь.

В сообщении подробно анализируются разные возможности устранения причин или смягчения влияния вредных факторов. Часть из них приемлема в конкретных ситуациях туристической деятельности. Показана роль удовольствия на частное ре-шение некоторых ЭП при совместном формировании улучшенных социальных ори-ентаций человека. Приведен пример умелого целесообразного ее использования на практике в пользу людей и ТИ страны.

<http://edoc.bseu.by>

Н.М. Ильин

Белорусский государственный экономический университет (Минск)

МАТЕРИАЛЬНО-ПРЕДМЕТНАЯ СРЕДА В ВЫЕЗДНОМ ТУРИЗМЕ

Познание окружающего мира для многих людей является важнейшим мотивом туризма. Одной из существенных сторон этого познания выступает непосредственное визуальное знакомство с предметами материальной культуры при посещении зару-бежных стран. Обширность явлений материальной культуры предопределяет разные аспекты такого познания. Один из них связан с познанием условий жизни и архитек-туры.

Архитектурные сооружения всегда наиболее устойчивы, поскольку прочно стоят на земле, принадлежат определенному месту. Являясь каменной летописью исто-рии, архитектура с наибольшей полнотой отражает возможности производства, его технический уровень, характер труда и мировоззрения в материально-образном воп-лощении того, что способно создать общество той или иной эпохи. Архитектура несет уникальную информацию о жизни людей в те или иные периоды развития общества, она с удивительной силой соединяет в себе результат производственной деятельности и вершину художественного мастерства и творчества. В архитектуре четко просле-живаются временные периоды создания сооружений, зданий определенных стили-вых эпох, отражающих единство материального и духовного в развитии культуры.

Ознакомление с архитектурными памятниками, храмами, соборами их внутрен-ним убранством позволяет получить удовлетворение от сопричастности с историей развития цивилизации, визуально воспринимая материально-предметные ценности. Для жителей Беларуси, где большинство архитектурных памятников уничтожено в период войны, такое знакомство имеет особую значимость.

Важным аспектом познания предметов материальной культуры является озна-комление с образцами изделий быта, представленными в музеях, на выставках. Именно вещи выступают живыми свидетелями истории быта, культуры. Еще в эпо-ху ручного ремесленного труда у многих народов исторически сложились традиции в изготовлении определенных видов изделий. В этих предметах с особой силой отра-жается творческий характер труда, своеобразие технологии изготовления, мастер-ство и искусство приемов обработки и декорирования. Так, всемирную известность имеют: венецианские изделия из стекла, китайский фарфор, французские гобелены, испанская майолика, фламандские кружева, палехская роспись, белорусский лен и многие другие изделия.

Весьма разнообразны также традиции у многих народов в организации питания, производстве напитков, изготовлении кулинарных изделий. Знакомство с ними представляет несомненный интерес.

Своеобразное проявление имеет ознакомление с современными товарами, образу-ющими культуру быта и реализуемыми в предприятиях торговли. Желание ознако-миться с ассортиментом и качеством товаров в любой стране является неотъемлемым элементом туризма. Вместе с тем отличающейся от привычного характера формиро-вание ассортимента товаров, наличие многообразных типов предприятий торговли, своеобразие потребительских свойств товаров, иной индекс цен ставят многих турис-тов в сложное положение. Тем не менее, посещение торговых предприятий, приобре-тение сувениров, потребительских товаров личного и семейного пользования, подар-ков для родственников и друзей позволяет, хотя бы в общем виде, ознакомиться с особенностями уклада жизни, характером потребностей и спроса, уровнем быта.

Высокая значимость ознакомления с предметами материальной культуры требует соответствующего внимания к организации формирования туристических групп, подготовки необходимой рекламной информации, подбора компетентных руководителей групп.

Н.И. Кабушкин
Белорусский государственный экономический университет (Минск)

БАЗОВЫЕ КРИТЕРИИ СЕРВИСА В ГОСТИНИЦАХ И РЕСТОРАНАХ

Сервис в данном контексте — все то, что обеспечивает качественное обслуживание клиентов гостиниц.

Базовое качество обслуживания клиентов гостиницы понимается нами как совокупность тех свойств услуги, наличие которых потребитель считает обязательным, само собой разумеющимся. Надеюсь обнаружить эти качества, клиент не считает необходимым говорить о них хозяину, службам отеля.

В связи с этим выделяются два аспекта: а) отношение к клиенту в процессе обслуживания в ресторане; б) отношение к клиенту в случае, если гость остается в гостинице на ночлег.

В первом случае речь идет о качестве угощения в ресторане. В этом плане следует иметь в виду два аспекта: технический и личностный. Технический — представлен блюдами безукоризненного качества. Если качество поданных клиенту блюд не соответствует стандарту, то гость может (и должен) использовать свои гарантийные права вплоть до расторжения договора купли-продажи. Вместе с гарантийными правами клиент может предъявить к хозяину гостиницы еще и претензии по возмещению ущерба из-за некачественного обслуживания, так как в данном случае владелец гостиницы рассматривается как “изготовитель” блюд с браком.

Личностный аспект предполагает высочайший уровень внимания к клиенту со стороны обслуживающего персонала ресторана. Сюда входят:

— постоянная приветливость, подчеркнутая вежливость, радушие ко всем без исключения посетителям ресторана;

— предупредительность, готовность к услуге по выполнению любых просьб и “капризов” гостей;

— внимательное и доброжелательное отношение к претензиям клиентов ресторана независимо от их формы и справедливости;

— личная привлекательность лиц, предоставляющих услуги;

— красота обслуживания и личная эрудиция каждого работника ресторана.

Во втором случае речь идет об отношении к клиенту как к ночующему посетителю. Первый и главный критерий этой группы — соблюдение права неприкосновенности жилища. По сути, речь идет о договоре об устройстве в гостиницу, то есть платном предоставлении обставленных комнат. Особую значимость приобретает бронирование мест(а) в гостинице. Недоразумения чаще всего возникают тогда, когда до конца не выяснен вопрос о том, что речь идет о бронировании конкретного номера в гостинице или лишь о справке.

Кроме качества бронирования значение имеет и ответственность отеля за принятые и оставленные после проживания гостем вещи.

Резюме. Если клиент пользуется услугами отеля, то, по сути, заключается договор о приеме гостей, состоящий из двух частей: договор об угощении в ресторане и договор об устройстве в гостиницу, в которых в полном объеме оговариваются критерии сервиса.

Е.С. Капинова
Университет им. проф. д-ра А. Златарова (Бургас, Болгария)

КОММУНИКАТИВНЫЕ ЗАДАНИЯ В СИСТЕМЕ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ КОЛЛЕДЖЕЙ ПО ТУРИЗМУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ ОБЩЕНИЮ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

В основе обучения профессиональному общению на русском языке студентов специальности “Организация и управление гостиницей и рестораном” в колледжах по туризму лежит формирование и развитие языковой, речевой, коммуникативной и