специализированные тексты, множество коммуникативных заданий и упражнений);

— сборник текстов для перевода (содержит специализированные тексты на русском и болгарском языках, чья цель закрепление, проверка или самостоятельная работа);

— учебное пособие “Профессионально-деловые игры” (предлагает учащимся игровые ситуации, реализация которых ставит студентов в условия, максимально приближенные к условиям профессионального общения обслуживающего с гостем в гостиничных и ресторанных комплексах).

<http://edoc.bseu.by>

Г.А. Карлова, А.Ю. Бочкарев

Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРОЙ

Экономическое положение каждого отдельного предприятия и состояние экономики в целом определяют три основных фактора: уровень техники и технологии; качество рабочей силы и с высокой мотивацией к труду; организация и управление производством (менеджмент). Последний фактор носит системообразующий характер. Не случайно выдающийся экономист XX в. А. Маршалл выдвинул управление в отдельный фактор производства наряду с тремя традиционными — капиталом, трудом и землей.

Практика управления пережила достаточно длинную и глубокую эволюцию. В 1950 — 1960 гг. в центре стояла организационная структура управления. В 1960 — 1970 гг. возникает стратегическое планирование. 1980 гг. ознаменованы переходом от стратегического планирования к стратегическому управлению. Рубежным в развитии менеджмента стало объединение теории управления и теории маркетинга, породившие рыночную концепцию управления.

На смену старой рациональной парадигме управления приходит новая, суть которой заключается в отходе от убеждения, что успех фирмы зависит, прежде всего, от факторов, лежащих в ее границах. Новая парадигма основана на системном, ситуационном подходе, в основе которого лежит парадигма: фирма — “открытая система”. Успех, как правило, зависит от того, насколько удачно фирма вписывается в внешнюю среду (экономическую, научно-техническую, социально-политическую, социально-культурную) и приспосабливается к ней. Ситуационный подход к управлению означает, что все внутреннее построение системы управления представляет собой ответ на различные воздействия внешней среды.

Таким образом, в управлении на всех уровнях иерархии необходимо переходить на концепцию менеджмента, ориентированного на достижение конкурентоспособности управляемого объекта на основе научных методов и подходов, концепции маркетинга и учета человеческого фактора. При исследовании вопроса повышения эффективности управления туристским предприятием рекомендуется учитывать, прежде всего, следующие пять факторов:

— качество системы менеджмента, определяемое отработанностью структуры, ее содержания, внешних и внутренних связей этой системы;

— качество объекта управления с точки зрения прогрессивности и оптимальности показателей назначения, надежности, экологичности, технологичности, эргономичности, дизайна, стандартизации и унификации;

— качество предоставления туристских услуг, определяемое прогрессивностью оборудования, технологии, материалов, системы управления качеством услуг, уровнем организации производства и труда;

— затраты конкретного потребителя на приобретение производимых услуг, по сравнению с аналогичными объектами туристской инфраструктуры;

— степень удовлетворения потребностей конкретного потребителя, которая определяется уровнем соблюдения правовых норм защиты интересов потребителя.

Таким образом, в современных условиях перехода к рыночным методам управления экономикой наиболее характерным фактором, препятствующим эффективному функционированию предприятий туристской инфраструктуры, является именно неэффективность системы управления, вызванная целым рядом причин, а именно, отсутствием четко выработанной стратегии деятельности организации, ее ориентацией

на краткосрочные результаты в ущерб средне- и долгосрочным, недостаточным знанием конъюнктуры рынка и, соответственно, неправильным подходом в направлении решения связанных с ней проблем, неэффективностью финансового менеджмента и т.д. Преодоление перечисленных проблем и повышение имеющегося уровня эффективности управленческого процесса возможно лишь при условии решения целого ряда задач (стратегических, административных, оперативных), встающих перед руководством предприятий.

*Л.К. Климович, Л.П. Авдашкова
Гомельский кооперативный институт*

ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТСКО-ЭКСКУРСИОННЫХ И ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ РЕГИОНА

В условиях трансформации экономики развитие сферы услуг происходит неравномерно. На протяжении 1991 — 1995 гг. объем платных услуг сокращался почти по всем видам. С 1996 г. началась стабилизация и рост объемов отдельных видов услуг, при этом продолжал сокращаться объем транспортных, бытовых, санаторно-курортных, оздоровительных, туристско-экскурсионных и правовых.

С 1998 г. темп роста объемов реализации платных услуг стабилизировался, уменьшилось число убыточных предприятий. Вместе с тем, объем реализации платных услуг в 1998 г. составил лишь 46 % уровня 1990 г. Изменилась структура потребления услуг. В связи с тем, что реальные денежные доходы населения снизились, незначительны затраты населения на услуги культуры, спорта, туристско-экскурсионные и санаторно-оздоровительные. Важным фактором стабилизации сферы платных услуг является рост реальных доходов населения.

В республике медленно развиваются новые виды услуг, образующих инфраструктуру рыночного хозяйства; требует совершенствования механизм экономического и правового регулирования туристского бизнеса. В Гомельском регионе к социально-экономическим проблемам добавилась экологическая после аварии на ЧАЭС в 1986 г., вызвавшая необходимость организации оздоровления населения, проживающего на загрязненных радионуклидами территориях. Значительная роль в решении указанных проблем отводится развитию системы информатизации общества, рынка телекоммуникационных услуг.

Реструктуризация материального производства, внедрение достижений науки и техники будут способствовать рациональному использованию рабочей силы, что объективно приведет к высвобождению работников и перераспределению их в другие виды деятельности и, прежде всего, в социальную сферу экономики. Это обеспечит формирование более рациональной отраслевой структуры занятости населения в регионах. По прогнозам, численность работающих в отраслях материального производства сократится и составит в 2010 г. 2830 тыс. чел, или 64,6 % всех занятых в экономике (против 68,7 % в 1997 г.).

Численность работников в государственном секторе экономики может сократиться до 1840 тыс. чел. в 2010 г., а доля их, соответственно, с 58,5 % до 42 %. Численность занятых в негосударственном секторе увеличится до 2540 тыс. чел. (58 %). Из них в сфере индивидуального и частного предпринимательства — 13 % (570 тыс. чел.) всех работающих в народном хозяйстве.

Предпринимательская деятельность граждан получит более широкое развитие. В перспективе особо значимой будет проблема занятости в населенных пунктах, удаленных от индустриальных центров. Решение этой проблемы мы видим в развитии «агротуризма», очень распространенного в европейских странах и способствующего становлению семейного бизнеса.

Реальные условия для обеспечения занятости будут созданы в непроизводственной сфере за счет расширения размера инвестиций на ее развитие, а также формирования разветвленной инфраструктуры туристской индустрии. Дальнейшее развитие сферы услуг во многом будет зависеть от общих темпов развития экономики республики и рационального сочетания централизованных и местных источников ее финансирования. По прогнозам, численность занятых в отраслях непроизводственной сферы к 2010 г. возрастет до 1550 тыс. чел., или 35,4 % всех занятых в народном хозяйстве (против 31,3 % в 1997 г.).