обязательность; произношение; красноречивость; сообразительность; пригодность (подходит ли кандидат к команде); профессиональная пригодность, образование, опыт работы; точка зрения о должности и гостинице; общее впечатление и пригодность к вакантной должности.

Целью выбора кандидатов является выявление таких кандидатов, личный и профессиональный профиль которых лучше всего будет соответствовать выдвинутым требованиям. При этом принимается во внимание также возможность совершенствования кандидата, чтобы одновременно с замещением вакантной должности планировать карьеру.

Т.Г. Сокол

Институт туризма Федерации профсоюзов Украины (Киев)

НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ

Большинство туристических фирм предлагают на рынке свой продукт комплексно — в виде туров. Турпоездка по определенному маршруту в определенные сроки с комплексом услуг, реализуемая как единый пакет. Классический пакет включает в себя три элемента — размещение, питание и транспортировку (по маршруту или/и трансфер). Эти элементы составляют основу программного обслуживания туристов, предлагаемого в месте пребывания. Под программным обслуживанием понимается предоставление туристу нормативного выверенного набора услуг, обеспечивающего ему полноценную рекреационную деятельность в соответствии с целью поездки и его потребностями. Следовательно, уже первоначальный минимальный набор услуг, включаемый в пакет, определяется целью путешествия и составом его участников.

Однако помочь туристу в полной мере достичь поставленных целей и реализовать свои потребности во впечатлениях и полноценном отдыхе призваны программные мероприятия, предлагаемые в триаде “размещение — питание — транспорт”. В зарубежной специальной литературе, в частности американской, их объединяют понятием “развлечения” (amusements). Они являются четвертым необходимым элементом турпоездки. Очень сложно подобрать для их характеристики единый термин, так как понятие “развлечения” не охватывает всего их разнообразия. По своим характеристикам они могут быть распределены на пять основных групп :

экскурсионно-информационные: экскурсии, разные по тематике, средствам передвижения и месту проведения. Кроме экскурсий, к этому виду можно отнести также лекции, беседы, кинолектории и круглые столы;

культурно-зрелищные: посещение концертов, театров, фестивалей искусств, фольклорных программ, организация культурцентров;

развлекательные: разнообразные конкурсы, аттракционы, игры, праздники; посещение развлекательных учреждений — аква- и тематических парков; развлекательная гастрономия;

спортивно-оздоровительные: занятия разными видами спорта или обучение разным его видам, занятия оздоровительной физкультурой, физиопроцедуры, посещение сауны и бассейна, фитнесцентра, организация спортивных игр и состязаний, одно- и многодневных походов, а также такие, пока еще экзотические формы, как рафтинг, яхтинг, дайвинг, каньйонинг и т.п.;

социальные: мероприятия, которые помогают глубже познакомиться с жизнью общества в стране пребывания: вечера и встречи дружбы, посещение спецобъектов — промышленных предприятий, сельскохозяйственных, учебных и детских учреждений, посещение семей, участие в трудовых акциях.

Определенным образом скомпонованный набор различных мероприятий, расположенный согласно сроков их выполнения, и составляет содержание программы пребывания туристов. Правильно составленная программа является залогом успеха всей поездки. Составление программы не является чисто механическим или спонтанным процессом. Оно подчиняется ряду правил. Так, прежде всего, следует учитывать сбалансированность основных элементов программы: *целевых* — учитывающих мероприятия, обусловленные целью поездки; *дополнительных* — мероприятий, включаемых в программу с целью ее разнообразия; *сопутствующих* — времени, отводимого на физиологические и социальные потребности участников поездки (сон, еда, отдых, самостоятельная деятельность в свободное время); *технологических* — учитывающих технологию обслуживания (время на ожидание, доезды и т.п.).

Правило “первого и последнего дня” запрещает перегружать эти дни программными мероприятиями (кроме случаев, когда это диктуется дефицитом времени и пожеланиями туристов), планировать выездные экскурсии. При создании программ учитывают возможности места пребывания — в программы включают наиболее значимые и аттрактивные объекты и мероприятия. Следует избегать их однотипности, предусматривать их взаимозаменяемость. Программы создаются с учетом сезонности путешествия, например, летом можно планировать речные прогулки, посещение парков и садов, пикники на свежем воздухе, в то время как зимой предпочтение отдается закрытым объектам.

Подбор программных мероприятий также обусловлен целью путешествия и зависит от состава ее участников. Так, в поездках на отдых экскурсии и развлекательные мероприятия могут быть почти целиком отнесены к числу дополнительных услуг, в познавательных турах экскурсии занимают основное место, дополнительно планируются развлекательные мероприятия. В программах для детей значительное место отводится познавательно-воспитательным и развлекательным мероприятиям; в программах для людей “третьего возраста” программные мероприятия занимают время, почти равное времени, отведенному на отдых; в программах для иностранных туристов находят место социальные мероприятия и т.п.

Для удобства работы на массовом рынке туристские фирмы разрабатывают так называемые типовые программы. Они отражают определенный стандартный набор мероприятий, предлагаемый среднему потребителю. Этот набор может быть скорректирован согласно пожеланий клиента.

Правильный подход к организации программного обслуживания туристов обеспечивает им достижение целей поездки, а турпредприятию позволит стабилизировать свое положение на рынке.

С.В. Сплошнов

Белорусский государственный экономический университет (Минск)

РАЗВИТИЕ ВЪЕЗДНОГО ТУРИЗМА КАК ФАКТОР МАКРОЭКОНОМИЧЕСКОЙ СТАБИЛИЗАЦИИ

Структурные и отраслевые особенности переходной экономики Республики Беларусь определяют специфику ее внешнеторгового оборота, сложившийся устойчивый диспаритет между импортом и экспортом продукции, который при наличии долгосрочной тенденции повышения мировых цен на минерально-сырьевые ресурсы приобретает особую остроту.

Существующие проблемы находят свое отражение в платежном балансе страны. Дефицит платежного баланса выражает несоответствие валютных поступлений потребностям экономики и финансируется за счет государственных резервов, что влечет за собой ряд производных проблем, и, прежде всего, определяет неустойчивость национальной денежной единицы.

Наряду с развитием импортозамещающих производств (улучшение торгового баланса), важными направлениями, позволяющими сократить дефицит платежного баланса, являются меры по увеличению положительного сальдо других его структурных составляющих — баланса услуг и баланса нефакторных доходов, а также стимулирование притока иностранных инвестиций (финансовый счет).

Опыт ряда стран — импортеров сырьевых ресурсов (Чехия, Венгрия и др.) позволяет в качестве одной из приоритетных отраслей для трансформационных условий нашей страны выделить туризм, и, прежде всего, его въездную составляющую. Необходимо обозначить три основных аспекта, на основании которых можно отнести въездной туризм и развитие туристической инфраструктуры к приоритетным направлениям стабилизации экономики.

— *Общеэкономический аспект.*

Выездной туризм в настоящее время преобладает в Республике Беларусь и с ростом благосостояния населения имеет выраженную тенденцию к увеличению. Целесообразность активного развития въездного туризма обусловлена необходимостью увеличения поступлений валютных средств в страну за предоставленные туристические и сопутствующие услуги, что позволит сбалансировать потоки денежных средств, расходуемых белорусскими гражданами на покупку туристических услуг за рубежом (через посредничество отечественных туристических фирм или самими