

ное планирование следует сосредоточить на выработке стратегических концепций как собственно в области обучения, так и в области индустрии туризма. Только таким образом можно провести коренную модернизацию образования и обучения на всех уровнях, включая аспекты и требования, предъявляемые к профессиям, существующим в туристской индустрии. Важным представляется развитие комплексной политики образования и обучения, которая включала бы практическое обучение и оценки.

О.Л. Мацкевич
Белорусский государственный экономический университет (Минск)

ДВОЙСТВЕННАЯ ПРИРОДА ПРОГНОЗОВ В ОЦЕНКЕ ПРОЕКТОВ

Во всем мире туристическое дело сопряжено с острой конкурентной борьбой за клиента. Потребители располагают многочисленными возможностями выбора поставщика данных услуг. Успешно работающие фирмы быстро реагируют на изменение потребностей своих клиентов, создавая новые проекты.

У проектов по туризму не редко оказывается низкая окупаемость (прибыльность) несмотря на многообещающие предварительные прогнозы. Данный вид деятельности относится к рисковому и необходимо предусмотреть вопросы, касающиеся стоимости рисков (недополучение запланированных прибылей), управления и выбора (использование условий минимизации) рисков.

Фирмы сталкиваются с различными типами рисков:

- балансовые финансовые риски;
- риск финансовых услуг/ риск реализации проектов;
- внешние риски.

Хотя перед фирмами стоят многочисленные риски, их крах, как правило, вызван двумя обстоятельствами:

- если они не могут найти средств и источников финансирования своей деятельности (в результате фирмы теряют свою кредитоспособность);
- в виду снижения престижности фирмы на рынке услуг.

Фирма должна правильно оценить объем посильного для нее риска. Для этого разрабатывается стратегия получения запланированной прибыли и эффективности управления допустимым уровнем риска. Это включает целый ряд проблем — от мониторинга риска до степени ее оценки. Разработка стратегии управления риском включает принятие решений, позволяющих своевременно и последовательно использовать все возможности развития бизнеса и одновременно удерживать риск на управляемом уровне.

Определение и оценка зон риска позволяет спрогнозировать возможные источники убытков или ситуаций, приносящих убытки, измерение и прогнозирование рисков.

Безусловно, что ситуации “чрезвычайных обстоятельств” предполагают выделение средств, связанных с дополнительными затратами по их устранению.

Чтобы преуспеть в туристической сфере деятельности, фирма должна частично возместить выгоды, что, в конечном счете, не должно отразиться на стоимости оказываемых услуг.

Таким образом, прогнозирование деятельности фирмы позволяет не только оценить возможные риски, предусмотреть дополнительные условия их снижения, но и планомерно ими управлять.

З. Мелбарде
Высшая школа бизнеса Туриба (Латвия)

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ, ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА В ЛАТВИИ

Основываясь на большой, но еще недостаточно вовлеченный в оборот туристической деятельности ресурсный потенциал, туризм в Латвии рассматривается как наиболее перспективная отрасль экономики. Этому способствует также наличие туристской инфраструктуры и отсутствие предпосылок для развития широкого спектра других отраслей хозяйства.

Активный период иностранного туризма в начале 90-х гг. в конце десятилетия сменил спад посещаемости Латвии, что привело к отрицательному сальдо в платежном балансе, расходы жителей Латвии в зарубежных турах почти вдвое превышают расходы иностранных туристов в Латвии.

В целях становления отрасли за последние 5 лет была создана правовая основа туристской деятельности (в 1998 г. принят “Закон о туризме”) и институциональная структура. Основной целью государственной политики в сфере туризма является интеграция Латвии в туристской системе Европейского союза и мира. Этому способствует ряд заключенных международных соглашений о сотрудничестве в сфере туризма, о безвизовом режиме при посещении стран Шенгенского договора, участие Латвии в Туристской организации Балтийских стран и Туристской комиссии Балтийского моря, Всемирной туристской организации.

Разработанная и находящаяся в процессе обсуждения “Национальная программа развития туризма в Латвии на 2000—2010 гг.” оттеняла ключевые проблемы, препятствующие быстрому росту отрасли, как:

- отсутствие четкой государственной политики и стратегии развития отрасли;
- недостаточная разработка туристского продукта;
- недостаточность высококлассной инфраструктуры;
- низкая конкурентоспособность туристских услуг и их дороговизна;
- отсутствие научно-исследовательских работ, эффективной системы туристского образования и профессиональной подготовки специалистов в сфере гостеприимства и туризма.

Наиболее перспективными и развиваемыми видами туризма названы: рекреативный и оздоровительный; сельский; культурно-познавательный; деловой и научный; специализированный (активный) туризм; посещение родственников и друзей.

Развитие туристской отрасли невозможно без должного внимания со стороны правительства. К сожалению, пока это внимание более декларативно, чем конструктивно и в развитии отрасли сильно выражается элемент стихийности. Тем не менее предпринимательство в сфере гостеприимства и туризма развивается довольно бурно: в Латвии насчитываются более 200 предприятий по гостеприимству, 100 предприятий сельского туризма и 140 туристских фирм, обслуживающих в год почти 160 тыс. человек.

С.В. Мельниченко

Киевский Национальный торгово-экономический университет

ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В УКРАИНЕ

Исследования отечественных и зарубежных ученых свидетельствуют о том, что для современного рынка характерная тенденция повышения роли неценовых форм конкуренции, особенно конкуренции качества. Именно качество для современного потребителя является основным критерием при осуществлении покупки, а следовательно, и определяет конкурентоспособность предприятия на рынке. Исходя из этого, каждая организация, которая стремится достигнуть успеха, должна разрабатывать и внедрять эффективные системы управления качеством.

С переходом к рыночной экономике гостиничные комплексы Украины вынуждены разрабатывать свои системы управления качеством, направленные на потребителя.

В большинстве стран мира система управления качеством рассматривается как система, которая интегрирует деятельность различных субъектов и ориентируется на изучение уровня качества, его достижение и повышение с целью обеспечения выпуска продукции и услуг, которые наиболее экономным путем удовлетворяют потребности потребителя.

На современном этапе, рядом с положительными изменениями, которые влияют на повышение качества обслуживания в гостиничных комплексах, имеют место некоторые недостатки в управлении предприятиями.

Последние исследования выявили такие факторы, которые негативно влияют на качество производства товаров и предоставляемых услуг:

- отсутствие системы поощрения работников за высокие результаты работы;
- несоответствие личных целей работников предприятия групповым;