

Технологический процесс оказания гостиничной услуги включает в себя целый ряд составляющих элементов, которые не оставляют гостю ничего материального или реально осязаемого. Однако именно они формируют либо чувство удовлетворенности, либо чувство огорчения от бесполезно потерянного времени и денег. К ним относят:

- встречу при входе в гостиницу;
- регистрацию, оформление документов и размещение;
- обслуживание в номере;
- обслуживание при предоставлении услуг питания;
- обслуживание при предоставлении услуг культурного характера; спортивное, оздоровительное и фитнес-обслуживание;
- оформление выезда, проводы при отъезде.

К особенностям гостиничных услуг можно отнести:

- процессы производства и потребления гостиничной услуги протекают одновременно с момента въезда в гостиницу и до момента выезда;
- гостиничная услуга производится и потребляется в одном месте – месте обслуживания, а потребитель сам становится частью системы распределения;
- гостиничную услугу невозможно хранить и накапливать;
- гостиничная услуга существует только в течение пребывания гостя, и в это время постоянно идет диалог между гостем и гостиницей; его невозможно запрограммировать или создать некий стандарт обслуживания;
- гостиничные услуги неосязаемы;
- многие гостиничные услуги неотделимы от тех, кто их предоставляет;
- изменчивость исполнения услуги.

*Поплыко В.И.
УО БГЭУ (Минск)*

КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ БЕЛАРУСИ

Ключевым показателем современной конкурентоспособности Беларуси на макроуровне является человеческий капитал. Особый интерес представляет конкурентоспособность трудовых ресурсов Беларуси как товара на национальном и мировом рынках. Уровень обучения в средней школе стран СНГ, включая Беларусь, оценивается международными организациями как весьма высокий. По данным Международной ассоциации образования, школьники знают математику и естественные науки в целом лучше, чем американские и большинство европейских детей.

В странах с рыночной экономикой отмечается достаточно высокий уровень и чаще всего возрастающая доля затрат на образование в ВВП. Именно это обстоятельство в решающей мере содействует повышению потенциала общей эффективности трудовых ресурсов и, в частности, возрастанию их конкурентоспособности.

В Беларуси затраты на развитие образования в масштабе страны в последние годы значительны. Выделяемых из бюджета на средние школы и вузы средств хватает на коммунальное содержание зданий учебных заведений, заработную плату педагогическому персоналу и стипендии студентам. Вместе с тем, удельная оплата труда преподавательского состава в Беларуси существенно ниже, чем в ведущих промышленных странах.

Процесс формирования трудовых ресурсов как элемента производительных сил государства включает три этапа. На первой исходной ступени (средняя школа) большая часть контингента будущих трудовых ресурсов получает полное школьное образование. На второй ступени обучение продолжается по трем направлениям:

- получение рабочего профессионального образования различной квалификации;
- получение среднего специального (младший колледж, техникум) и высшего образования;
- учеба в аспирантуре и защита научных диссертаций.

На третьей ступени – в сфере трудовой деятельности главным, безусловно, становится реализация полученных знаний и творческих навыков, обеспечивающих производство конкурентоспособных товаров и услуг. Вместе с тем, продолжается индивидуальное и коллективное освоение более высокого уровня квалификации в связи с внедрением новой и совершенствованием действующей технологии.

Политика повышения конкурентоспособности требует координации инвестиций в технологию с развитием человеческого капитала, поскольку в условиях быстрого изменения технологий необходима система адекватного обеспечения рабочих новыми профессиями. В настоящее время в различных странах делаются попытки, с одной стороны, более тесно привязать образование и обучение к потребностям производства, а с другой – с помощью расширения рамок профессий подвести фундамент под идею непрерывного образования, которое теперь считается жизненно важной частью человеческого существования.

Вместе с тем, по оценкам независимых экспертов, по уровню квалификации и общему мировоззрению около 50% трудовых ресурсов страны в настоящее время готовы к работе в условиях рыночной экономики при нормальной организации, оплате и условиях труда после небольшой соответствующей переподготовки. Примерно 30% экономически активного населения сомневаются в своих возможностях. Им нужен более серьезный и длительный опыт вхождения в рыночное хозяйство, а возможно и переобучение. Оставшиеся 20% трудовых ресурсов – активно против рыночной экономики

Трудовые ресурсы Беларуси обладают совокупностью достоинств. К указанным достоинствам относятся: высокий уровень образования населения и наличие традиций, ориентирующих людей на созидательный творческий труд; развитое чувство справедливости и навыка коллективного труда; склонность к самореализации личности в интересах коллектива; дешевизна рабочей силы в сочетании с достаточно высоким уровнем квалификации; наличие собственной системы образования.

*Потемкина Т.Г.
УО БГЭУ (Минск)*

УПРАВЛЕНИЕ ЕСТЕСТВЕННЫМИ МОНОПОЛИЯМИ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Система управления железнодорожным транспортом очень сложна – это объясняется особенностями основной (перевозочной) деятельности железнодорожного транспорта как целостного организационно-технологического и финансово-экономического комплекса с жесткой управленческой вертикалью. Мотивация реформирования отрасли во многом определяется тем, что внешняя среда железнодорожного транспорта (в том числе его клиентура) уже активно задействует рыночные основы хозяйствования;