

А.В. Гречная, Е.А. Лосенкова
БрГУ им. А.С. Пушкина (Брест)
Научный руководитель *Е.А. Лосенкова*

МЕНЕДЖЕРЫ В СФЕРЕ ТУРИСТИЧЕСКОГО И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

На сегодняшний день туризм играет немаловажную роль в жизни людей, он является одним из основных элементов цивилизации. Важное место в системе туризма занимает менеджер. Именно он управляет персоналом, который обслуживает клиентов. Именно от обслуживания зависит оценка клиентом сервиса организации. Сейчас к управленцам в туристической сфере предъявляются достаточно высокие требования. Их хорошие знания, умения, психологические и профессиональные возможности, личностные качества очень ценятся. Работникам в сфере туризма постоянно приходится общаться с самыми разными людьми. Поэтому работать в этой сфере, а также в гостиничной, сможет только очень коммуникабельный человек. Гость может быть как доволен, так и не доволен. Хорошо, когда клиент оставляет хорошие отзывы после пользования туристическими услугами определенной фирмы. Однако некоторые могут проявлять свое недовольство в довольно грубой форме и, скорее всего, высказывать и жаловаться они будут именно высшему звену управления организации. Здесь нужно объективно оценить ситуацию и максимально быстро принять меры. Человек, занимающий должность менеджера по туризму, должен быть очень терпеливым. Ему придется каждый день рассказывать одно и то же по несколько раз и пытаться угодить каждому клиенту. Найти подход к нему и удовлетворить. Работники в туризме должны уметь убеждать людей, грамотно и красиво говорить. Ведь сегодня гостиницы, которые могут предоставить клиентам высокий уровень сервиса, более конкурентоспособны. Менеджер — это руководитель или управляющий, который имеет в своем распоряжении и подчинении работников, также наделен полномочиями в определенной сфере: полномочиями принимать решения, распоряжаться ресурсами. В его основные обязанности входит и работа с персоналом. Именно от него во многом зависит эффективность деятельности организации. Ведь он первым узнает о долгосрочных планах развития отеля, о разных нововведениях и должен доходчиво донести информацию до подчиненных. Гости редко встречаются с руководителем высшего звена. Их общее впечатление складывается из общения с персоналом, которым управляет менеджер (горничные, официанты, портье и т.д.). Но за добросовестность или недобросовестность своих подчиненных несут ответственность именно топ-менеджеры. Они должны мотивировать свой персонал так, чтобы клиенты были довольны обслуживанием. Способы мотивации могут быть разными. Здесь менеджер решает самостоятельно и действует смотря на складывающуюся обстановку в работе персонала. Какими будут результаты работы, зависит от правильного

управления персоналом, совместной работы с ним. Чаще всего менеджеры в туризме сочетают в своей работе функции инструкторов, экскурсоводов, методистов, руководителей путешествий. Они должны уметь составлять индивидуальные и групповые туры, отслеживать предложение и спрос. В таких условиях ему нужно не только обладать необходимыми знаниями в своей работе, но и обладать методами и принципами обучения, также важно уметь доходчиво, правильно и с полезным результатом передавать своим клиентам знания и умения, навыки, которые им понадобятся.

Среди компаний, которые занимаются туруслугами, главное место можно отвести туристическим агентствам. Именно они тесно связаны с посольствами и авиакомпаниями, с отелями и гостиницами, ресторанами, барами, театрами, музеями, экскурсионными бюро и др. Менеджер по туризму — широкое понятие. Можно разделить менеджеров в туристических агентствах и менеджеров в компаниях-туроператорах. Ведь можно быть руководителем туристической фирмы, а можно бронировать билеты по телефону. И в том, и в другом случае — это менеджеры, но вот сама работа, обязанности и уровень ответственности совершенно разные. Профессии менеджера нужно долго и много учиться, именно так и приобретается хороший опыт.

Е.А. Давидович, Д.В. Куреньшева
БГЭУ (Минск)
Научный руководитель И.В. Уриш
(канд. экон. наук, доцент)

ГОСТИНИЦЫ СЛОЖНОЙ АРХИТЕКТУРЫ КАК ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ФАКТОР ПРИВЛЕЧЕНИЯ ТУРИСТОВ

Цель выбранной темы является показать, как с помощью функционально-эстетических факторов строят не просто сооружения, а произведения искусства, созданные с помощью инструментов технологического прогресса современной архитектуры. Ведь с каждым годом развивающаяся индустрия гостеприимства предлагает разновидности разных видов услуг и пожеланий туристов. В данной теме мы постараемся разобраться, как гостиничный бизнес привлекает людей, делая себя при этом индивидуально-неповторимым, и создавая новейшие и современные сооружения [1]. Роль архитектуры в формировании имиджа гостиниц необычайно важна. Архитектура производит самое первое и сильное впечатление на клиента. Считается, что архитектура — это совокупность трех составляющих — пользы, прочности и красоты [1]. Для того чтобы оправдать все ожидания клиента, вся гостиничная инфраструктура ставит цель угодить туристам и предоставить на время уютное и комфортабельное место проживания. Именно создание положи-