

*Лю Минхуэй, аспирант
УО «Белорусский государственный экономический университет»
Минск (Беларусь)*

ВОЗМОЖНОСТИ ПРИВЛЕЧЕНИЯ КИТАЙСКИХ ТУРИСТОВ В РЕСПУБЛИКУ БЕЛАРУСЬ

10 июня 2018 года, в Циндао, Китай, министры иностранных дел Беларуси и Китая подписали межправительственное соглашение о взаимных безвизовых поездках граждан. Это важный шаг на пути дальнейшего привлечения организованных туристических потоков в Беларусь из Китая.

Более того, 2018 год был объявлен Годом туризма Беларуси в Китае, следовательно, потенциальные гости в нашей стране получили больше информации о возможности посетить Беларусь [1].

К сожалению, поток китайских туристов в Беларусь, по сравнению с туристами, прибывающими из других стран, относительно невелик. Удельная доля туристов из Китая в Беларусь составляет чуть более 4%, принимая во внимание исключительно туристов из стран вне СНГ.

Китайских туристов в Беларуси привлекают элементы «красного туризма», к примеру, Брестская крепость, линия Сталина, Хатынь. Нравится китайским гостям городская культура, которая определенно отличается от городских культур России, Европы и Китая. В Минске китайцы идут в цирк и Оперный театр. Привлекает экологичность, чистота. А если китайская группа прибывает более чем на два дня, то обязательно заказывает экскурсию в Беловежскую пущу. Также с интересом посещают китайцы фольклорный вечер на усадьбе – с танцами, песнями, мастер-классами и дегустациями.

Согласно статистическим данным, представленным в официальных источниках Министерства статистики Республики Беларусь, количество организованных туристов из Китая за последние несколько лет значительно возросло (таблица 1).

*Таблица 1 Численность организованных туристов из Китая, посетивших
Республику Беларусь по годам*

годы	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
кол-во туристов, чел	603	364	314	682	266	992	1 579

Примечание: Источник: [3, с. 27]

Число туристов, приехавших в Беларусь из Китая, по итогам 2017 года возросло в 2,1 раза. Беларусь рассчитывает на ежегодное увеличение турпотока из Китая не менее чем на 15% [2].

Также Беларусь является транзитным пунктом для многих организованных туристов из Китая, однако, данные показатели колеблются (таблица 2).

Таблица 2 Численность организованных туристов из Китая, выехавших из Республики Беларусь по годам

годы	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
кол-во туристов, чел	603	364	314	682	266	992	1 579

Как видно из представленных данных, большой простор для развития представляет как сектор въездного туризма, так и сектор транзитного туризма, поскольку для транзитных туристов также можно организовать интересные туристические маршруты и привлечь их остаться в стране на несколько дней.

Для увеличения потока китайских туристов в Беларусь, необходимо:

- дальше поддерживать дружеские отношения между двумя странами в вопросах политической, экономической, культурной политики;

- китайские туристы хотят видеть уникальные достопримечательности по отношению к странам-признанным лидерам мирового туризма, которые подчеркивают этническое своеобразие, культуру страны. Необходимо привести их в надлежащий вид. С другой же стороны, велика вероятность, что исключительно в Беларусь туристы из Поднебесной не поедут, поэтому целесообразно организовать совместные маршруты с Россией и Украиной с целью привлечения потенциальных туристов;

- усилить маркетинговую тактику; следует отметить, что за последние годы в этом направлении Беларусь уже много сделала (повышение уровня осведомленности китайцев о стране, культуре, истории, традициях и современной общественно-политической ситуации в стране, безвизовый въездной режим для граждан Китая; дублирование вывесок и надписей на улицах больших городов, в аэропорту и некоторых банкоматах, объявление 2018 года Годом туризма Беларуси в Китае), но все-таки недостаточно, чтобы в Китае хорошо знали Беларусь и проявляли к ней значительный интерес; следует организовать при гостиницах и особо почитаемых китайскими туристами достопримечательностей пунктов питания с аутентичной китайской кухней (поскольку гастрономический туризм китайцев интересует мало, они предпочитают свою национальную кухню), следует и далее работать в направлении улучшения условий для пребывания китайских туристов: подготовить гидов и сопровождающих, хорошо владеющих китайским языком, сотрудников службы приема, владеющих китайским языком, увеличить количество вывесок и указателей на китайском, увеличить количество точек бесплатного Wi-Fi, сделать доступным какой-нибудь китайский телевизионный международный канал, организовать буклеты гостиниц на китайском языке и др.;

- нужно предложить китайским туристам отличный шоппинг, который так сильно их интересует в Западной Европе (именно за брендовыми роскошными товарами многие состоятельные китайцы едут в Европу, несмотря что они были произведены в Китае).

Список использованных источников

1. Китай развивает традиционно дружественные отношения с Беларусью. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://by.china-embassy.org/rus/sbgx/t720311.htm>. Дата доступа: 13.04.2019.

2. Поток китайских туристов в Беларусь вырос примерно в 2 раза/ Электронный ресурс. Режим доступа: <https://www.belnovosti.by/obshchestvo/potok-kitayskih-turistov-v-belarus-vyros-primerno-v-2-raza>. Дата доступа: 13.04.2019.

3. Туризм и туристические ресурсы в Республике Беларусь. Статистический сборник. – Мн.: Национальный статистический комитет Республики Беларусь, 2017. – 83 с.

*А.С. Климович, магистр экономики
УО «Белорусский государственный экономический университет»
Минск, Республика Беларусь*

ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ СУЩЕСТВУЮЩЕЙ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ ДЛЯ СФЕРЫ УСЛУГ НА РЫНКЕ B2B В ЛОГИСТИКЕ

Одной из наиболее явно выраженных тенденций в современной экономике за последние годы стал ускоренный рост сферы услуг. Такой сдвиг к сервисной экономике можно объяснить использованием информационных технологий и постоянным повышением сложности товаров, которые нуждаются в предпродажном и послепродажном обслуживании, ростом благосостояния людей, увеличением свободного времени населения. Современным сервисным компаниям приходится решать труднейшие маркетинговые задачи – им необходимо усиливать конкурентную дифференциацию, а также повышать качество услуг и продуктивность сервисного процесса. Но проблемы управления качеством становятся для организации актуальными тогда, когда они реально сталкиваются с проблемами конкуренции и необходимостью обеспечения собственных конкурентных преимуществ.

Вопросы системы менеджмента качества продукции и услуг на предприятиях Республики Беларусь, Российской Федерации, стран Европы, Восточной и Юго-Восточной Азии актуальны, но внимание к ним со стороны научного сообщества не постоянно. Периодичность вовлечения составляет пятилетний рубеж, когда международные органы по стандартизации выпускают обновленные версии прикладных методик описания систем качества и управления им. Предпоследняя версия семейства ISO 9000 в основу которого положена модель TQM – всеобщего менеджмента качества; была выпущена в 2009 г., а на смену ей пришла обновленная система ISO/TS 9001:2015 выпущенная 23 сентября 2015 г. Такая цикличность обусловлена изменением во времени потребностей и размерностей потребителя к возможностям производителей, разработчиков и проектировщиков. Первые системы качества (Система Тейлора, 1905 г.) 15 представляла собой «инспекцию качества», которые проверяли и тестировали единицы готовой продукции. Готовые изделия принимались либо браковались. Серия стандартов ISO 9000 разработана Техническим комитетом 176 (ТК 176) Международной организации по стандартизации (Женева, Швейцария). Принято считать, что при разработке первой версии стандартов ISO 9000 руководствовался британским стандартом BS 5750, разработанным Британским институтом стандартов (BSI). В свою очередь, считается, что британский стандарт базировался на отраслевых стандартах - военно-промышленных комплексов. Современные системы менеджмента основываются на международном сотрудничестве, улучшении экологического «поведения» организации (EMS, система экологического менеджмента 1997 г.) [2].

Указанные выше стандарты и регламенты широко описывают требования к системам менеджмента качества на предприятиях по производству товаров. В последней