

и духовного наследия подрастающему поколению, в результате которого формируются нравственно-ценностные ориентиры, решаются задачи социализации личности, происходит расширение кругозора, формирование здорового образа жизни.

Сегодня существует ряд проблем для развития детского туризма: отсутствие термина в Законе «О туризме»; ограниченный круг исследований по детскому туризму как таковому; как вид туризма он практически отсутствует в классификациях; нет четких форм его организации в контексте индустрии туризма; незначительны и рекомендации по его востребованности в учебно-воспитательной работе. В существовавших ранее во многих школах, дворцах пионеров, туристическо-экскурсионных станциях сети организаций юных путешественников центрах детско-юношеского туризма и экскурсий на высоком уровне проводились туристические вечера, дни туризма, спортивные соревнования, походы, туристическо-краеведческая работа, повышалась и туристическо-краеведческая компетенция педагогов.

Становление Республики Беларусь как независимого государства вызвало изменения и в организации туристическо-экскурсионной деятельности. В начале 1990-х гг. процесс национального возрождения дал стимул развитию новых форм детско-юношеского туризма: туристические слеты, соревнования по технике пешего, велосипедного и водного туризма. В Республиканском центре детско-юношеского туризма и экскурсий (далее — Центр туризма) был создан отдел краеведения, что позволило активизировать краеведческое движение по стране; организовывались экспедиции по изучению родного края, его истории, экологии, географии и др. К концу 1990-х гг. была сформирована существующая в настоящее время структура Центра туризма, включающая методический, краеведческий, туристический, экскурсионный отделы и отдел патриотического воспитания.

Практический опыт пребывания с детской аудиторией в качестве педагога и руководителя группы в Болгарии, Словакии, Польше, а также изучение опыта организации детского туризма в Чехии, Италии и других странах дает основание говорить о необходимости расширения формата детского туризма в Беларуси.

Детский туризм в Республике Беларусь сегодня имеет три сегмента: оздоровительный, спортивный, экскурсионный. Даже в этих рамках необходима разработка эффективной методологии мероприятий детского туризма, учитывая возрастную категорию его участников. Актуален опыт зарубежных стран по тематическому разнообразию в зависимости от склонности ребенка. Например, отдых с программой обучения иностранным языкам, театрально-музыкальному искусству, танцам, верховой езде и др.

Наличие значимого историко-культурного, природного и духовного наследия Беларуси (более 20 тыс. объектов) дает возможность глубоко изучить достопримечательности страны, ее историю, народные обряды и ремесла, познать окружающую природную среду и др. Посещение мемориальных комплексов, мест исторических реалий и персоналий — это и дань памяти военно-героическому прошлому Беларуси, и формирование жизненной позиции. Образовательные программы, турниры по различным видам спорта, экскурсии разнообразной тематики в комплексе детского туризма — это отдых и обучение, общение и активные виды развлечений, познание, самосовершенствование и формирование личности в целом.

<http://bseu.by/>

*Т.М. Сергеева, ассистент
tatyanasergeeva@tut.by
БГЭУ (Минск)*

БЕЗОПАСНОСТЬ И КАЧЕСТВО ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРОДУКТА

Безопасность и качество туристического продукта всегда были первостепенными условиями в деятельности туристических организаций и организаций туристической ин-

дустрии. Качество туристического продукта — это совокупность свойств туристических услуг и процессов обслуживания по удовлетворению потребностей туристов. Качество туристических услуг имеет три уровня: техническое качество (состояние инфраструктуры), социальное (уровень сервиса, профессионализм персонала и др.), качество окружающей среды (экология, уровень жизни местного населения и др.).

Качество туристического продукта характеризуется качеством услуг, в него входящих, и культурой обслуживания. Поскольку оказание туристических услуг в рамках туристического продукта затрагивает работу многих организаций, часто возникает вопрос об их надлежащем исполнении в целом по маршруту туристического путешествия. В проектировании, формировании, продвижении, реализации и оказании туристических услуг задействованы туристические операторы, туристические агенты, предприятия размещения, общественного питания, транспортные организации, экскурсионные бюро. Все они несут ответственность за качество своих услуг, входящих в турпакет. Также при организации туристического путешествия важно учитывать опасности и риски, с которыми туристы могут столкнуться в момент потребления отдельной туристической услуги или туристического продукта.

В последнее время сфера туризма сталкивается с проблемами мирового масштаба, которые затрагивают многие туристические дестинации и ведут к изменению качества туристического продукта не в лучшую сторону. Это стихийные бедствия природного характера, отравления, болезни и вирусы, атакующие путешественников во всем мире, терроризм, грабежи и многое другое, с чем сталкиваются или могут столкнуться туристы. Риски, возникающие во время путешествия, — это угроза жизни в результате болезни или несчастного случая, пропажа документов и денежных средств на отдыхе, финансовые убытки в результате пропажи багажа, проблемы с правоохранительными органами в месте пребывания, неисполнение туроператором обязательств по договору оказания туристических услуг.

Субъекты индустрии туризма должны принимать в расчет возможные опасности, которые следует минимизировать, и предотвращать разнообразные угрозы безопасности туристической деятельности. Поддержание высокого качества обслуживания в туризме, безопасность туристов, экономическую безопасность субъектов сферы туризма нельзя рассматривать в отрыве от национальных, общественных интересов принимающего государства, окружающей среды.

В первую очередь государство защищает путешественников с помощью законодательных и нормативных актов в сфере туризма. Данными актами определены основные подходы, принципы деятельности субъектов туризма, права и обязанности, механизмы ответственности. В течение всего 2019 г. и до сегодняшнего дня в Республике Беларусь ведутся активные обсуждения по внесению изменений в основной туристический закон — Закон «О туризме», где одним из основных дополнений планируется укрепление статей по безопасности и защите туристов и туристических организаций.

Качество туристического продукта регулируется посредством сертификации, т.е. совокупностью действий и процедур с целью подтверждения того, что продукт или услуга соответствует определенным стандартам или техническим условиям. Сертификация в республике носит добровольный характер. Профессионалы туристического бизнеса убеждены, что введение обязательного характера сертификации может положительно отразиться на качестве предоставляемого туристического продукта.

Таким образом, при формировании норм и правил безопасности для сферы туризма, проектировании туристических маршрутов и, как результат, разработке качественного туристического продукта необходима слаженная деятельность и взаимный интерес всех участников туристического процесса: самих туристов, экскурсантов, туристических операторов, агентов, а также организаций туристической индустрии, непосредственно оказывающих услуги в туристической дестинации.