

- человеческий фактор. Сказать клиенту: «Мы приносим извинения от лица компании. Всею виной человеческий фактор. Сами понимаете, с кем не бывает». Клиенту с этим фактом сложно не согласиться;

- конкретизация. Уместны вопросы: «Что конкретно вас не устроило? В чем суть проблемы? Как можно исправить ситуацию? Чтобы вы сделали на моем месте? Какое решение бы вас удовлетворило?» Эти конкретные вопросы помогают войти в диалог, разобраться с ситуацией и решить вопрос;

- благодарность. Тут все начинается с благодарности клиенту. Например, «Да, неприятная ситуация, мы относимся к этому очень серьезно. Именно такие ситуации помогают нам улучшить качество обслуживания. Мы предпримем все меры. А вас мы хотим поблагодарить, что сообщили» [2].

Таким образом, представленные рекомендации помогут не раздуть градус эмоций и направить туриста к конструктивному диалогу.

Источники

1. Внутриличностные конфликты, их предупреждение и разрешение [Электронный ресурс] // Юридическая психология. — Режим доступа: <http://yurpsy.com/files/ucheb/konflikt/03.htm>. — Дата доступа: 19.11.2020.

2. Методы преодоления конфликтов с туристами [Электронный ресурс] // Lib.Sale. — Режим доступа: <https://lib.sale/management-turizme-knigi/metodyi-preodoleniya-konfliktov-40733.html>. — Дата доступа: 17.11.2020.

<http://edoc.bseu.by/>

Н. А. Богданович
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — С. В. Павловская, канд. экон. наук, доцент

РАЗВИТИЕ БЕЛОРУССКО- КИТАЙСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА В СФЕРЕ ТУРИЗМА

Учитывая опыт Китая в развитии туризма, высокое качество туристического продукта, установление безвизового режима между Республикой Беларусь и Китайской Народной Республикой, имеет место хорошая перспектива укрепления взаимоотношений между нашими странами в сфере туризма путем создания механизма сотрудничества в области туризма, совместного развития туристического рынка, продвижение туристических продуктов и др.

Импульсом в развитии сотрудничества между Республикой Беларусь и Китайской Народной Республикой стало проведение в 2018 г. Года туризма Беларуси и Китая, что позволило реализовать целый ряд мероприятий по укреплению двустороннего сотрудничества

в сфере туризма, расширить связи между органами государственного и регионального управления, туроператорами двух стран.

В Беларуси ведется работа по созданию условий, привычных для китайских граждан, в средствах размещения, на объектах туристической инфраструктуры (программа China Friendly подразумевает наличие китайскоязычной версии сайтов, сотрудников службы приема, владеющих китайским языком, бесплатного Wi-Fi, китайского телевизионного международного канала, саун и бассейнов, буклетов гостиниц на китайском языке), продолжается оптимизация осуществления платежей с использованием банковских платежных карточек китайской платежной системы China Union Pay. Сотрудничество с данной платежной системой осуществляют ОАО «Белгазпромбанк», ОАО «АСБ Беларусбанк», ОАО «БПС-Сбербанк».

Министерством образования совместно с Национальным агентством по туризму ведется работа по подготовке гидов-переводчиков китайского языка и их аттестация. По данным Национального агентства по туризму на сегодняшний день аттестовано 29 гидов-переводчиков.

В Республике Беларусь проведена работа по переводу на китайский язык названий туристических комплексов, улиц и основных достопримечательностей г. Минска и областных городов. В Национальном аэропорту Минск осуществлен перевод на китайский язык систем визуального ориентирования, информационных табло, мониторов и объявлений, сайт аэропорта дополнен версией на китайском языке.

Важным стимулом для роста экспорта туристических услуг, количества туристических прибытий из КНР стало введение взаимного безвизового режима. Экспорт туристических услуг в 2019 г. с Китаем составил 9,2 млн дол. США (темп роста к 2018 г. — 156,2 %) [1]. Китай вошел в пятерку стран, граждане которых наиболее часто посещали нашу страну в 2019 г. [2].

По данным Государственного пограничного комитета Республики Беларусь количество граждан КНР, посетивших Беларусь в 2019 г., увеличилось на 38,8 % и составило 33 723 чел.

Таким образом, проведение мероприятий в рамках Года туризма Беларуси в Китае не только послужило импульсом для активизации, но и стало основой для дальнейшего развития белорусско-китайского сотрудничества в сфере туризма.

Источники

1. Развитие туризма, деятельность туристических организаций, коллективных средств размещения Республики Беларусь за 2018, 2019 гг. [Электронный ресурс] // Национальный статистический комитет Республики Беларусь. — Режим доступа: <https://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/realny-sector-ekonomiki/turizm/statisticheskie-izdaniya/>. — Дата доступа: 27.11.2020.

2. Национальная стратегия развития туризма в Республике Беларусь до 2035 года [Электронный ресурс] // Министерство спорта и туризма Республики Беларусь. — Режим доступа: http://mst.by/uploads/files_news/strateg-1671.pdf. — Дата доступа: 27.11.2020.

<http://edoc.bseu.by/>

Д. В. Бородич
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — Е. Ф. Волонцевич, канд. экон. наук, доцент

ОТРАЖЕНИЕ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ЦЕЛЕЙ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА В НАЦИОНАЛЬНОЙ СТРАТЕГИИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Сфера туризма в XXI в. является одним из быстрорастущих направлений, что заставляет говорить о целенаправленном воздействии на ее развитие. Оно достигается за счет включения туризма в ряд наиболее важных стратегических документов. Так, в Беларуси наряду с Государственной программой «Беларусь гостеприимная» в настоящее время завершена разработка Национальной стратегии развития туризма на период до 2035 года. Ряд целей и показателей, установленных ею, согласуется с целями Национальной стратегии устойчивого развития (далее — НСУР) до 2030 года и проектом НСУР-2035.

Стратегической целью развития туризма на период до 2030 года являлось создание высокоэффективного и конкурентоспособного туристического комплекса, вхождение Беларуси в число 50 ведущих стран по уровню развития туризма. Приоритетными направлениями в сфере туризма обозначены: развитие внутреннего и въездного туризма; формирование благоприятной среды для развития частного бизнеса и привлечения инвесторов; поддержка развития перспективных территорий и проектов в сфере туризма на принципах государственно-частного партнерства; развитие экологического туризма; усиление роли туризма в просвещении и формировании культурно-нравственного потенциала белорусских граждан [1].

Некоторые целевые параметры достигнуты. В частности в секторе туризма принимаются меры по повышению его конкурентоспособности (например, путем упрощения процедур получения виз или разработки бренда страны как привлекательного туристического направления). Появляются новые форматы туристической деятельности. Сегодня через Интернет туристы могут планировать маршруты, бронировать билеты и гостиничные номера, выбирать более оптимальные маршруты.

Согласно проекту концепции НСУР-2035 устойчивое развитие индустрии туризма нацелено на дальнейшее формирование конкурентоспособного туристического комплекса, обеспечивающего поддер-