

Для развития туризма в регионах страны важное значение играет позиция местных властей. К примеру, заинтересованность властей в развитии агротуризма в Ивановском, Щучинском, Сморгонском, Лидском районах уже сегодня приносит положительные результаты. Однако в большинстве территорий республики складывающееся государственно-частное сотрудничество в сфере туризма лишь на стадии становления. Что необходимо для его плодотворного развития?

На наш взгляд, местные власти должны:

- обеспечивать на уровне служащих руководящего звена четкое понимание той ключевой роли, которую играет туризм в обеспечении экономического и социального благосостояния региона;

- осознавать, что индустрия гостеприимства играет важную роль в обеспечении экономического, социального и культурного благосостояния местного населения, государственных и коммерческих организаций, обслуживающих туркомплекс;

- в рамках стратегического партнерства обеспечивать функционирование общественных структур, а также повышать эффективность взаимодействия с представителями частного бизнеса;

- использовать стандартную статистическую базу данных для оценки масштабов функционирования туркомплекса на местном и региональном уровне.

- сформулировать стратегию развития и систему ключевых ценностей для региона. Интегрировать разработанные концептуальные подходы по развитию туризма в регионе во все информационные ресурсы;

- инициировать разработку плана мероприятий в области информирования общественности по вопросам развития туризма в регионе.

- практиковать регулярное проведение презентаций новых турпродуктов на национальных и международных маркетинговых мероприятиях;

- привлекать инвестиции в проекты, реализация которых сделает регион более привлекательным для местных жителей и зарубежных туристов;

- обеспечить контроль за внутренними инвестициями, направляемыми на развитие туристической и развлекательной индустрии и разработку новых турпродуктов;

- в контексте региональных стратегий развития уделять первоочередное значение вопросам благоустройства общественных территорий;

- повышать престиж профессий, связанных с туризмом; обеспечивать повышение профессионального уровня кадрового потенциала, развивать рынок труда.

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА ЮНЕСКО «УЧАСТИЕ СТУДЕНЧЕСКОГО СООБЩЕСТВА В СОХРАНЕНИИ И ИСПОЛЬЗОВАНИИ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ ДЛЯ СОДЕЙСТВИЯ КУЛЬТУРЕ МИРА И УСТОЙЧИВОМУ РАЗВИТИЮ»

Гайдукевич Л. М., Белорусский государственный университет

Целью данного проекта является использование потенциала студенческого сообщества для включения культурного наследия Беларуси в систему туризма для устойчивого развития местных территорий.

На протяжении последних десятилетий роль туризма, как одного из инструментов устойчивого развития местных территорий, постоянно возрастает. Появление новых направлений туризма (эко-агротуризм, ностальгический, событийный и др.) позволяют местным жителям небольших деревень, сел, городов повысить уровень экономического и социального развития своей территории, объединив усилия местного сообщества в продвижении новых, ранее неизведанных и недостаточно изученных культурных и природных особенностей своих территорий.

В Республике Беларусь развитие «Зеленых маршрутов», как возможных источников продвижения территорий, связано с активным участием местной общественности в разработке Местных Повесток на XXI в., т. е. планов развития территорий с учетом сложившейся экологической, экономической, историко-культурной и социальной ситуации.

Однако развитие туризма в регионах республики существенно сдерживается наличием следующих проблем:

- отсутствием эффективной системы распространения информации о возможностях имеющихся туристических маршрутов на иностранных языках;
- недостаточной адаптацией предлагаемых туристических маршрутов к потребностям и требованиям туристов разных национальностей и мировоззрений;
- недостаточной координацией действий между образовательным сообществом, местными органами власти и местным сообществом по созданию регионального туристического продукта для местного территориального развития;
- отсутствием опыта и соответствующих образовательных программ, учебно-практических пособий для создания соответствующего кадрового потенциала в сфере туризма.

Частичное решение указанных отрицательных моментов по продвижению регионального туристического продукта возможно посредством более широкого вовлечения студенческого сообщества. На данный момент студенты Белорусского Государственного Университета активно участвуют в международных образовательных мероприятиях, продвигая передовые знания о культурных особенностях, исторических ценностях, туристических объектах, аутентичных местах и традициях Беларуси, а также сотрудничают с местными музеями, школами и другими инфраструктурными объектами, расположенными как на существующих местных туристических маршрутах, так и на «Зеленых» экотропах республики.

Привлечение студентов к реализации настоящего проекта должно стать стимулом для молодежи и местного сообщества для создания креативных, конкурентоспособных проектов для продвижения своей территории на международный туристический рынок, позволит создать широкую информационную сеть посредством Интернет-ресурсов для продвижения лучших молодежных проектов культурологической направленности.

Основными мероприятиями проекта предусмотрено:

I. Формирование креативного студенческого сообщества «Культурное наследие в руках молодых» из числа учащихся Белорусского государственного университета и региональных ВУЗов с целью реализации мероприятий проекта по продвижению культурного и природного наследия местных территорий посредством:

- сбора фотографического и документального материала о малоизвестных и недостаточно широко прорекламированных аутентичных объектах и народных традициях Беларуси, о мастерах и ремесленниках, о традициях и фестивалях в регионах в области нематериального наследия;
- сотрудничества с региональными музеями, мастерами, ремесленниками, организаторами фестивалей при разработке текстов информационных материалов;
- разработки макетов информационных материалов о малоизвестном культурном наследии регионов Беларуси;
- разработки странички сайта для размещения конкретных материалов студенческих проектов и макетов информационных материалов;
- проведения конкурса на лучший региональный проект по созданию туристического маршрута.

II. Создание базы данных студенческих туристских проектов для последующего поиска их финансирования и реализации:

- информирование местной общественности, НГО, местных органов власти, ВУ-Зов, о проводимом конкурсе и целях проекта;
- размещение наилучших проектов на страничке сайта для потенциальных пользователей.

III. Разработка и издание многоязычных информационных материалов:

- буклетов с картами туристических маршрутов, включая «Зеленые маршруты», и необходимой для туриста информацией для организации отдыха;
- отрывных открыток с изображением «забытого» культурного наследия, а также серии открыток «*Safeguard Belarusian Heritage*»;
- подготовка и издание учебно-практического пособия «Культурно-историческое и природное наследие в туризме Беларуси» для визуализации практических примеров реализации туристских проектов.

В результате реализации данного Проекта предполагается:

- создать креативное студенческое сообщество «Культурное наследие в руках молодых»;
- обучить студентов разработке и реализации международных проектов;
- распространить информацию о малоизвестных и аутентичных объектах и традициях регионов Беларуси, о мастерах и ремесленниках, о возрождаемых традициях и фестивалях посредством размещения материалов в сети Интернет и издания информационных материалов;
- создать новые и укрепить существующие коммуникационные связи между университетами, местными органами власти и представителями местного сообщества в вопросах продвижения культурно-исторического и природного наследия Беларуси;
- создать банк данных студенческих туристских проектов для последующего поиска их финансирования и реализации;
- внедрить методические материалы в читаемые на факультете международных отношений курсы по дисциплинам «Памятники истории и культуры Беларуси», «Музеи мира как объект туризма».

АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «ВИКТОРИЯ»

Гнатюк А. В., Белорусский государственный университет

Система менеджмента качества в гостинице — это часть общей системы управления отелем, функционирующая на основе стандартов качества серии ИСО-9000, а также внутриорганизационных нормативных документов.

Основной задачей управления качеством в гостиничном бизнесе является обеспечение качества предоставляемых гостиничных услуг, что подразумевает выполнение функций управления качеством с помощью процедур, структур и ресурсов, направленных на соответствие услуги требованиям качества.

В гостинице «Виктория» (структурное подразделение КУП «Бизнес-центр "Столица"») успешно разработана и внедрена и сертифицирована собственная система качества на базе международных стандартов ИСО 9001:2008. Данная система управления направлена на постоянное повышение результативности в соответствии с требованиями СТБ *ISO 9001 (ISO 9001)*.

В результате разработки и внедрения системы управления в гостинице осуществляется постоянный мониторинг, измерение и анализ процессов; принимаются меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного повышения результативности процессов.