

1998 г.) и высокий уровень их популярности (64,4 млн посетителей в 1998 г.) говорит о правильном выборе концепции их развития. В Беларуси система НП только начала создаваться, и использование зарубежного опыта может предостеречь от многих ошибок и указать верное направление в ее развитии. В настоящее время на территории республики функционирует четыре НП: "Беловежская пуша", "Браславские озера", "Припятский", "Нарочанский".

Существует ряд проблем, связанных с функционированием системы НП в Республике Беларусь. Под НП резервируются территории, сильно различающиеся по начальному уровню освоения. Широко распространено в парках мозаичное зонирование. Их статус недостаточно точно урегулирован в законодательстве. В парках практически отсутствует предложение специфических услуг экотуризма. Предложение услуг связано с пассивным отдыхом и не соответствует спросу на них. Низкий уровень развития инфраструктуры ограничивает возможности использования НП в международном туризме и снижает экономическую эффективность их функционирования.

Для решения этих проблем можно использовать американский опыт. Так, в США решена проблема взаимодействия государства и частного сектора: НП являются государственной собственностью и предлагают неэкономические услуги, в то время как обслуживанием туристов занимаются частные предприятия. Туристская инфраструктура сосредоточена вокруг НП за его пределами. Предложение специфических услуг экотуризма ориентировано на транзитно-музейный стиль посещения, что значительно снижает уровень рекреационной нагрузки на ландшафт. Государство обеспечивает НП нормативно-правовую базу и рекламно-информационную поддержку.

Таким образом, Беларусь может использовать американский опыт создания туристского продукта в НП, сочетания интересов государства и частного капитала, привлечения туристских потоков.

Д.Л. Боровская,
студентка БГУ (Минск)

Возможности использования культурно-исторического потенциала малых городов Беларуси

Одной из наиболее актуальных проблем развития туризма в Республике Беларусь является использование культурно-исторического потенциала малых городов. Спрос на экскурсионное посещение тех или иных культурно-исторических комплексов Беларуси часто формируется лишь под влиянием известности и благоприятного

имиджа, не всегда отражая их действительную познавательную ценность. Значительная часть культурно-исторического наследия Беларуси, являясь в достаточной мере изученной, не используется в экскурсионном обслуживании.

Причиной этого являются в первую очередь значительные расстояния между малыми городами, где сосредоточена большая часть культурно-исторических ресурсов, и традиционно рассматриваемыми центрами спроса на экскурсионные услуги. К ним относят Минск и крупные города — областные центры республики. В этом случае в экскурсионное использование могут быть вовлечены лишь малые города, расположенные в пределах полутора-, двухчасовой транспортной доступности. Основными потребителями экскурсионных услуг являются школьники и студенты, что приводит к сезонности экскурсионного движения в республике с пиками в период осенних и весенних каникул.

Одним из путей решения этих проблем может стать создание системы экскурсионного обслуживания во вторичных центрах спроса на экскурсионные услуги, которыми потенциально являются крупнейшие курорты республики. Данные исследования, проведенного на курорте “Нарочь”, показывают, что производный спрос на экскурсионные услуги превышает их предложение приблизительно в 7 раз. Около 54 % отдыхающих желало бы воспользоваться услугами экскурсовода. Этот поток может быть направлен в малые исторические города, лежащие в пределах полуторачасовой транспортной доступности. Целесообразным представляется также создание подобной системы в пределах национального парка “Браславские озера”. В этом случае некоторые малые города (Глубокое, Поставы) оказываются в пределах полуторачасовых изохрон одновременно двух центров, что приведет к большему увеличению экскурсионных потоков. Создание полномасштабных систем экскурсионного обслуживания имеет смысл лишь в крупнейших центрах потенциального спроса.

Перспективным путем решения проблемы использования экскурсионного потенциала городов, удаленных от первичных и вторичных центров спроса, может стать создание двух-, трехдневных радиальных маршрутов с центрами в наиболее аттрактивных городах. Однако это освоение возможно лишь после организации экскурсионного обслуживания сначала на базе вторичных, затем — традиционных центров спроса. При этом будут соблюдаться правила продвижения новых услуг на рынок: экскурсии в районах влияния вторичных центров будут способствовать популяризации культурно-исторических объектов малых городов и повышать интерес к экскурсионному потенциалу районов, прилегающих к крупным населенным пунктам. Только после этого будет сформирован стабиль-

ный сегмент экскурсионного спроса на культурно-исторические ресурсы самых удаленных городов.

Н. Г. Гайдук,
студентка БГЭУ (Минск)

Управление качеством туристского продукта

Важнейшую роль в управлении качеством туристского продукта играет процесс сертификации и стандартизации. По Закону "О туризме", принятому 10 ноября 1999 г. Палатой Представителей, сертификация туристского продукта является одним из путей государственного регулирования туристской деятельности. Результаты сертификации туристского продукта являются также одним из существенных условий туристского договора. В настоящее время основные положения и порядок проведения сертификации услуг, в том числе и туристских, в рамках Национальной системы сертификации Республики Беларусь устанавливает руководящий документ "Порядок сертификации услуг" (РД РБ 50.5.011.1-94).

На данный момент в Национальной системе сертификации не аккредитован орган по сертификации туристских услуг и не разработан порядок сертификации туристского вида услуг, а проблема эта весьма актуальна. Любое туристское предприятие должно иметь руководство по качеству и методике туристских услуг, определяющее, как осуществлять и контролировать деятельность по удовлетворению потребностей потребителя. Предприятие должно быть заинтересовано в использовании принципов и методов маркетинга, в создании системы по сбору информации о качестве услуг из разных источников.

Процесс создания системы качества туристского продукта затруднен его спецификой: создание туристского продукта требует неавтоматизированного труда большого количества людей, вследствие чего уровень качества во многом зависит от субъективных факторов (настроения, воспитания, тактичности и компетентности обслуживающего персонала).

Сегодня в целях сертификации гостиничных услуг можно использовать стандарт Российской Федерации "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц", принятый в качестве предстандарта для гостиничных предприятий Республики Беларусь на срок до 1 января 2001 г. Однако требования этого стандарта не могут отражать состояние гостиничного рынка Беларуси, в связи с чем возникают трудности его практического применения.

□□□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□. □□□□□□□□.
□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□. □□□□□□□□□□.