

за возвратом средств за ненадлежащее предоставленную услугу, но бесплатную экскурсию принял за компенсацию и остался доволен.

В таком случае, менеджер еще раз принес извинения от компании и напомнил, что в туре клиент воспользовался экскурсией.

Нередко бывают конфликты с коллегами. В таких ситуациях необходимо оценить случай, выслушать коллегу и поставить себя на его место. Необходимо решить конфликт, чтобы не испортить отношения, так как от команды зависит производительность компании.

Конфликтная ситуация № 2. Менеджер 1 (М1) обслуживал клиента, подобрал тур, «вел» клиента. Но у туриста еще не были готовы загранпаспорта для всей семьи. В течении 2 недель М1 узнавал у туриста о готовности паспортов, чтобы оформить тур. Когда паспорта были готовы, клиент позвонил в турфирму, ответил Менеджер 2 (М2), он оформил заявку и клиента на себя, хотя усилий особых не применял. М1 объяснил ситуацию М2, чтобы прибыль осталась у него.

Создалась конфликтная ситуация. В данном конфликте М1 необходимо объяснить М2, какие усилия он прилагивал при работе с туристом. При возникновении неизбежного конфликта еще одним выходом является деление прибыли пополам.

Таким образом, вся совокупность конфликтов, пронизывающих туристические организации, так или иначе связана с методами управления ею.

Была разработана типология конфликтных ситуаций, где подробно указана классификация конфликтов в туристической фирме. Существует конфликты как внутренние (с клиентами, руководством, коллегами) и внешние (с партнерами). Менеджеру необходимо обладать стрессоустойчивостью, рассудительностью для решения подобных ситуаций.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Руденко, А. М. Психология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие / А. М. Руденко, М. А. Довгалёва. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2005. – 254 с.

УДК 338.486 (476)

**ФЕДКОВИЧ К.О.**

Брест, БрГУ имени А.С. Пушкина

Научный руководитель – Заруцкий С.А., канд. геогр. наук, доцент

## **ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РЕСПУБЛИКАНСКОМ ЗАКАЗНИКЕ «ВЫГНОЩАНСКОЕ»**

В настоящее время экологический туризм является одним из направлений перспективных направлений развития туризма в Беларуси. По прогнозам Всемирной Туристической Организации (ЮНВТО) экологический туризм

входит в число пяти основных стратегических направлений развития туризма как активного отдыха до 2020 г. Это свидетельствует об актуальности и социальной значимости данного направления туристической деятельности, о тех перспективах, которые связывают с подъемом экологического туризма как одного из способов сохранить природное и культурное наследие [1]. Экологический туризм или экотуризм – это вид туризма, связанный путешествиями по относительно ненарушенным природным территориям с целью изучения и наслаждения природой и культурными достопримечательностями, которое содействует охране природы, обеспечивает активное социально-экономическое участие местных жителей и получение ими преимуществ от этой деятельности [2].

Развитие экологического туризма в Республиканском ландшафтном заказнике «Выгонощанское» набирает значительные обороты, т.к. данное место является крупнейшим сохранившимся лесо-болотным массивом на главном водоразделе бассейнов рек Чёрного и Балтийского морей. Заказник является уникальным природным объектом, где особой ценностью являются болота, которые почти полностью сохранили свой естественный облик. Они занимают около 50 % всей территории заказника. Болота заказника очень разнообразны и представлены всеми типами: верховые, переходные и низинные.

Занимая значительную часть территории, болота во многом определяют общий облик заказника, его ландшафтные возможности, характер животного и растительного мира. Благодаря им территория заказника сохранила свою первозданность. На островах среди болот сохранились широколиственные вековые леса с исключительным разнообразием растительного покрова. В такие места редко ступает нога человека, а животный мир живёт своей жизнью. Отдельные деревья дуба достигают 600-летнего, а сосны – 300-летнего возраста. Особенно уникальны коренные мелколиственные леса на низинных болотах своей естественностью и неповторимостью.

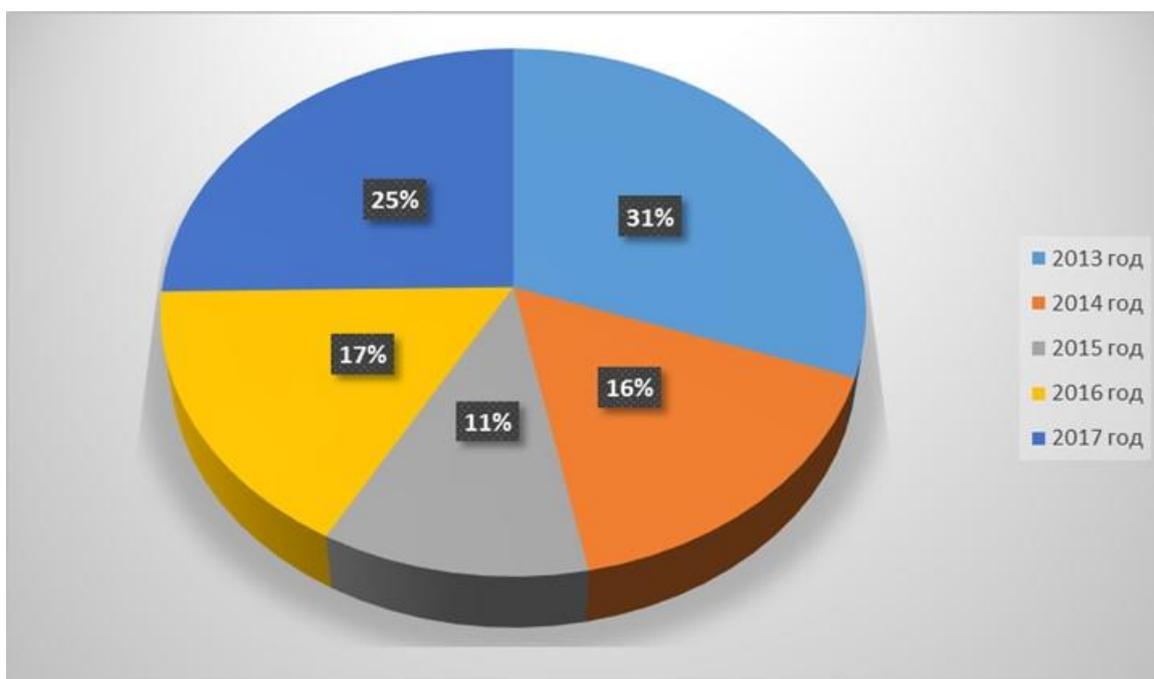
Растительный мир заказника является настоящим эталоном природы Белорусского Полесья. Высокая мозаичность территории и наличие суходольных гряд среди болот разнообразили экосистему заказника. В пределах ООПТ выявлено 547 видов сосудистых растений. Из них плаунообразных – 3 вида, хвощеобразных – 6 видов, папоротникообразных – 8, голосеменных – 3, покрытосеменных – 527 видов. Заказник богат и разнообразен своей фауной. В пределах заказника обитают 58 видов млекопитающих, около 250 видов птиц, все виды пресмыкающихся и земноводных, характерных для территории Беларуси. В реках и озёрах обитает 31 вид рыб.

Туристическая инфраструктура заказника стала складываться ещё в XVIII в. и была тесно связана с Огинским каналом. Длительное время канал наравне с хозяйственными функциями выполнял и рекреационные. Заказник предоставляет огромные возможности для организации экологического туризма. По территории разработаны экологические тропы и туристические маршруты. Одной из популярных экологических троп, организованных в заказнике является «Надливская гряда». Оборудованы ряд смотровых площадок

для наблюдения за животными. По р. Щара и Огинскому каналу проходит водный туристический маршрут.

Заказник «Выгонощанское» обладает достаточно развитой туристско-рекреационной инфраструктурой. К основным туристским объектам подводят дороги. На берегу оз. Бобровичское построено 8 двухместных летних домиков, в аренду предоставляются палатки, имеется пляж. Популярным рекреационным объектом является южный берег Выгоновского озера, где расположена база лесохозяйственного хозяйства «Выгоновское». Здесь расположена гостиница «Дача Машерова», сауна. Эта база отдыха является бывшей национальной охотничьей резиденцией, строительство которой было начато еще П.М. Машеровым. Она расположена на берегу озера Выгоновское в окружении лесного массива.

В настоящее время республиканский заказник «Выгонощанское» является достаточно известным экотуристическим центром Республики Беларусь. Ежегодно он принимает 1600 туристов. В 2017 г. туристическими услугами заказника воспользовалось 146 зарубежных туристов из 10 стран мира. За период с 2013 по 2017 г. заказник ежегодно принимал от 65 до 170 зарубежных туристов в год (рисунок). Причем что большинство зарубежных туристов прибывших в заказник «Выгонощанское» за последних 5 лет – это туристы из Великобритании (222 человека).



**Рисунок – Численность иностранных туристов, посетивших республиканский заказник «Выгонощанское» за период 2013–2017 гг.**

Проведенные социологические исследования по оценке туристической привлекательности заказника «Выгонощанское» показали, что наибольшей популярностью у туристов пользуются посещение экологической тропы «Надливская гряда» и водного маршрута «Озеро Бобровичское», мероприятия, связанные с наблюдениями за птицами и рыбалка. В перспективе туристы

хотели, чтобы в заказнике был организован байдарочный маршрут по Агинскому каналу и озёрам, специализированные рыболовные туры.

На сегодняшний день экотуризм выступает в качестве альтернативы другим видам использования окружающих природных богатств, которые очевидно наносят вред природе, таким как охота, добыча полезных ископаемых, заготовка леса. Сегодня философия экотуризма предполагает определенные критерии, по которым можно оценить является ли конкретное путешествие экотуризмом или не является. Для экотуризма важны такие привычные факторы как количество путешествующих, их мотивация, однако они не являются решающими. Говоря об экотуризме в первую очередь необходимо задуматься о том, к каким последствиям для природы может привести путешествие. Результатом экотуризма должно стать не только получение туристом новых сведений и изучение окружающих красот, но и изменение отношения к природе с потребительского на бережное. Кроме того, экотуризм предполагает улучшение охраны окружающей природной среды.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Храбовченко, В. В. Экологический туризм. Учебно-методич. пособие / В. В. Храбовченко. – Москва : Финансы и статистика, 2004. – 208 с.
2. Стратегия устойчивого развития экологического туризма в Беларуси / Л. М. Гайдукевич [и др.] ; ред. Л. М. Гайдукевич, С. А. Хомич. – Минск : БГУ, 2008. – 351 с.

УДК 640.4.03

### **ФИЛИЧЁНОК К.С.**

Брест, БрГУ имени А.С. Пушкина

Научный руководитель – А. Д. Панько, канд. истор. наук, доцент

## **СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ ХОЗЯЙСТВЕ**

Мировое гостиничное хозяйство сегодня – это глобальная по размерам и динамичная развивающаяся отрасль сферы услуг. Оно является важнейшим сектором в структуре туризма и представляет собой его материально-техническую базу.

Состояние гостиничного комплекса и услуг, предлагаемых в нем, может как привлечь, так и оттолкнуть туристов. Поэтому развитие инфраструктуры современных гостиниц является важнейшей задачей мирового гостиничного хозяйства. Сегодня инфраструктура многих отелей включает в себя наличие собственных прачечных, химчисток, бизнес-центров, спортивно-оздоровительных комплексов и т.д. Практически обязательным стало наличие