

В целях повышения качества услуг участникам фестиваля предлагается прокат следующих предметов и инвентаря: палатка, коврик, спальник, установленные столы, лавки, навес, кострище, мангалы, шампуры, посуда для приготовления пищи (котелки, черпаки, доски и т.п.). За дополнительную плату предлагаются на прокат велосипеды, байдарки, катера и лодки [1].

Организовано круглосуточное дежурство работников здравоохранения, МЧС, ОСВОД и МВД.

Разработан трансфер посетителей микроавтобусом из Могилева до площадки фестиваля.

Подводя итоги, можно сказать о том, что бард-рыбалка – это великолепный праздник не только для тела, но и для души. Сотни людей ежегодно собираются на берегу Чигиринского водохранилища, чтобы совместить два увлечения – рыбалку и авторскую песню. Фестиваль «Большая бард-рыбалка» уверенно вошел в число наиболее популярных событийных мероприятий Могилевской области.

Исходя из выше сказанного, можно сделать вывод, что создание и проведение подобных фестивалей способствует активному привлечению туристов в Республику Беларусь, а также развитию рыболовного туризма в нашей стране.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Большая бард-рыбалка. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bard-rybalka.by>. – Дата доступа: 07.02.2018.

2. Описание фестиваля «Большая бард-рыбалка» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mogilev-region.gov.by/news/reportazh-bolshaya-bard-rybalka-na-chigirinke-ili-kak-prolivnoy-dozhd-sozdaet-trendy>. – Дата доступа: 07.02.2018.

УДК 338.46

ТОЛСТЫХ Т.В.

Брест, БрГУ имени А.С. Пушкина

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

ТИПЫ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В РАБОТЕ МЕНЕДЖЕРА ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов двух или более людей, а также это вид противоречия, который может привести или к развитию деятельности организации, или к ее угасанию [1, с.133].

В каждой организации, которая направлена на работу с людьми, возникают конфликтные ситуации в работе с клиентами и во взаимоотношениях с другими предприятиями. Они, как правило, возникают в рабочем процессе, когда сотрудники между собой имеют разные мнения, нет согласия с руководством предприятия или при общении с клиентами. В современном мире каждый человек отстаивает свое мнение, не анализируя ситуацию.

Для работы на должность менеджера по туризму всегда необходимы стрессоустойчивые специалисты, так как конфликтные ситуации могут возникнуть как внутри предприятия, так и за его пределами.

На основе проведенных исследований можно выделить три основных типа конфликтных ситуаций в работе менеджеров туристических предприятий: конфликты с сотрудниками и руководством туристического предприятия, конфликты в работе с клиентами и конфликты в работе с внешними организациями в контексте создания туристического продукта (рисунок).

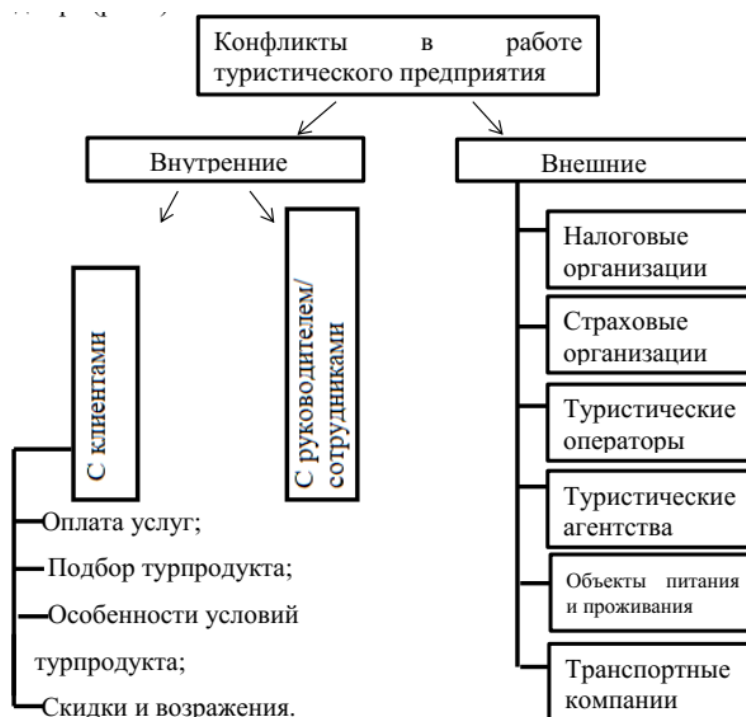


Рисунок – Типология конфликтных ситуаций в работе менеджера туристического предприятия

В работе менеджера по туризму встречаются различные конфликтные ситуации и решение их неизбежно. Чаще всего приходится решать спор с клиентом, который по тем или иным обстоятельствам не удовлетворен работой менеджера. Рассмотрим примеры некоторых из них.

Конфликтная ситуация № 1. При сборе группы для автобусной поездки был нанят большой 50-местный автобус, но за день автобус был заменен на 30-местный менее комфортный из-за меньшего количества туристов, чем ожидалось. Туристам эту формальность менеджер не сообщил, так как выезд был утром следующего дня. Агентство компенсировало неудобство в дороге одной бесплатной экскурсией по городу. После поездки турист пришел в офис

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