

увидеть некоторые различия в организации работы службы приема и размещения по сравнению с отечественными курортными гостиницами. Особенностью СПиР является наличие современной автоматизированной системы бронирования и регистрации клиентов (Athena). Поскольку эта автоматизированная система работает круглосуточно, то она дает возможность отслеживать функционирование систем реорганизации файлов, системы обслуживания, составление отчетов и подведение итогов в конце суток. С помощью автоматизированной системы можно наблюдать, посещал тот или иной гость отель ранее, чтобы улучшать работу с ним в дальнейшем. Особенностью организации СПиР было наличие специальной машины для резервации (touch screen) a la carte ресторана. Техника резервации состоит в том, что каждый гость с помощью индивидуальной карты (выдается при заселении), на которой находится вся информация о нем (имя, фамилия, номер комнаты, дата заезда и выезда), проводит по a la carte машине и делает самостоятельно резервацию на желаемый день из шести предложенных ресторанов.

Немаловажным в курортных гостиницах Турции является система работы персонала службы приема и размещения, которая работает так, что, например, при заселении гостя не заставляют ждать, а при помощи всей команды службы быстро и качественно происходит регистрация и заселение клиента. Также наличие в курортных гостиницах Турции дополнительных услуг и дополнительного персонала (bellboy - работник по доставке багажа), которые помогают улучшить комфорт клиентов. Управление сейфами в номера, также происходит через службу приема и размещения. По желанию клиента сотрудник СПиР программирует в системе компьютера на определенный номер комнаты автоматическую работу сейфа при помощи сейф-карточки, которую нужно вставить непосредственно в сейф.

В настоящее время гостиничные предприятия заинтересованы в повышении качества и скорости оказания гостиничных услуг, процесс оказания которых начинается именно со службы приема и размещения. И, что самое главное, впечатление об отеле в целом также начинается со службы приема и размещения. Именно поэтому высокий уровень качества гостиничных услуг, профессиональные и моральные навыки и соблюдение основных стандартов являются ключевыми в работе этой службы. Основные цели и стратегия данной службы отеля совпадают с главной задачей всего отеля - это предоставление гостям самого высокого качества услуг, а также увеличение процента занятости отеля.

Основными требованиями к организации службы приема и размещения в гостиницах являются мобильность, качество и скорость предоставления услуг приема и размещения на высоком уровне. Служба приема и размещения - центр отеля, через который проходят почти все операции, направленные на удовлетворение потребностей гостей в проживании, питании, отдыха и развлечений.

Развитие службы приема и размещения в Украине замедляется из-за ряда негативных факторов.

В первую очередь - это недостаточное количество и ненадлежащий уровень подготовки кадров для гостиничного хозяйства, в том числе для службы приема и размещения. Помимо того, неотъемлемой частью организации службы приема и размещения является внедрение инноваций. Поскольку с появлением новых интересов и запросов гостей, внедрение инноваций позволяет заинтересовать новых туристов и удержать старых.

1.Браймер, РА. Основы управления в гостинице / РА. Браймер; пер. з англ. Е.Б. Циганова. - Кішв: Либць, 2003.-382 с.

2. Нечаюк, Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: навчальн. посібн. / Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. - Кішв: Центр навчальної літератури, 2006. - 348 с.

3. Роглев, Х.І. Основы готельного менеджменту: навчальн. посібн. / Х.І. Роглев. - Кішв: Кондор, 2005. - 408 с.

4. Энциклопедичний словник-довічник з туризму / шд ред. В.К. Федорченко, В.А. Смолиш. В.І. Цибух. - Кішв: Слово, 2006.

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛИТЕРАТУРНЫЙ МУЗЕЙ ЯНКИ КУПАЛЫ КАК ТУРИСТИЧЕСКИЙ РЕСУРС

Вовнейко Е.И.,

Белорусский государственный университет физической культуры,
Республика Беларусь

Среди ресурсов для развития познавательного туризма значительное место занимают музеи. В Республике Беларусь одним из интереснейших собраний обладает Государственный литературный музей народного поэта Беларуси Янки Купалы (настоящее имя - Иван Луцевич), основанный в 1944 году при Академии наук БССР. Только в 1959 году музей разместился в специально построенном здании (автор проекта - архитектор И.И. Володько).

Государственный литературный музей Янки Купалы входит в Европейский каталог музеев, является членом Международной организации музеев ИКОМ в Беларуси. С 1995 года на базе музея создан Между-

народный фонд Янки Купалы. На 1 января 2006 года количество музейных предметов основного фонда составляет 30 319 единиц, научно-вспомогательного - 8 505 единиц. Все фондовые предметы распределены в 16 коллекций. Среди наиболее значительных и ценных коллекций в музейном собрании можно отметить:

- автографы (рукописи) Янки Купалы;
- письма современников, друзей и знакомых поэта, стихи-посвящения;
- документальные биографические материалы поэта;
- книги Янки Купалы. В эту коллекцию входят все довоенные издания: сборники «Жалейка» (1908), «Гусяр» (1910), «Шляхам жыцця» (1913), «Спадчына» (1922), собрания сочинений разных годов издания;
- книги с публикациями произведений о Янке Купале. Коллекция включает сборники воспоминаний о поэте, монографии, посвященные творчеству Янки Купалы, эссе, белорусские календари 1910-1935 гг., буклеты, антологии, научные издания;
- любимые книги Янки Купалы. В коллекцию входят издания, начиная с 1812 г.;
- фотографии Янки Купалы (1882-1942 гг.);
- более 3 тысяч произведений искусства. Среди них самую большую ценность представляют прижизненные портреты Янки Купалы, созданные в довоенные годы Д. Полозовым, Я. Кругером, А. Бразером, Ф. Краицким и др. Большую часть коллекции составляют произведения - иллюстрации к произведениям Янки Купалы П. Сергиевича, А. Кашкуревича, Г. Поплавского, Я. Романовского, В. Шаранговича и др.;
- киноархив музея по количеству невелик (308 единиц), но интересен уникальностью материалов (записи голоса Янки Купалы, воспоминания о писателе, кинофильмы-хроники);
- коллекция «Ушанаванне» включает материалы мемуарного плана [1].

Музей Янки Купалы имеет 4 филиала: «Вязинка», «Левки», «Окопы», «Яхимовщина».

Первый филиал «Вязинка» в Молодечненском районе Минской области является самым известным. Он был открыт в 1948 году. На площади в 21 гектар там создана и восстановлена большая мемориальная часть - вся та половина дома, где с 1881 года жили отец и мать Янки Купалы и где родился поэт. Создана литературная экспозиция о детстве и юности первого народного поэта Беларуси, представлена родословная их семьи до XVII столетия. В воссозданном здании «свирана» с 1992 года действует литературно-этнографическая экспозиция, посвященная народным праздникам и обрядам, нашедшим яркое отражение в произведениях Янки Купалы. Ежегодно в день рождения Купалы в Вязинке проводится праздник поэзии, труда и песни, традиционно отмечаются юбилейные даты, связанные с жизнью и творчеством поэта. По решению организации ЮНЕСКО Вязинка включена в туристический маршрут международного значения [3].

Другой очень известный филиал музея Янки Купалы, расположенный на берегу реки Днепр в Оршанском районе Витебской области, носит название «Левки». Он был основан в 1978 году, занимает площадь 19 гектаров. В 1935 году в связи с 30-летием творческой деятельности Янки Купалы поэту были выделены средства для постройки дачи в урочище Левки. Дачу в Левках Купала очень любил, проводил на ней много месяцев в году, создавал там многие произведения. Но в 1941 году дача сгорела в результате вражеского артобстрела. Восстановили ее только в 1981 году по макету художников Я. Романовского и Ф. Анисовича. В этом обновленном здании создана мемориальная экспозиция, а в уцелевшем здании бывшего Копысского лесничества, где до войны останавливался Купала, размещена литературная коллекция экспонатов, которая освещает жизнь поэта в 30-е годы. В состав мемориального комплекса входят хозяйственные постройки, дом шофера, гараж, в котором экспонируется купаловская машина «Шевроле», на которой поэт в 1941 году выезжал из горящего Минска. Скульптурная композиция А. Аникейчика «Осень поэта» является одним из лучших памятников выдающемуся мастеру и занимает центральное место в мемориальном заповеднике. В филиале «Левки» регулярно проводятся областные праздники поэзии при участии творческой интеллигенции Витебской области.

В сентябре 1989 года на государственном уровне было принято решение о создании еще одного филиала музея Янки Купалы «Окопы» (Минская область, Логойский район, деревня Хоруженцы), так как именно здесь в полной мере открылся гений Купалы - лирика, эпика, переводчика. Под филиал было возведено типовое здание, характерное для конца XIX - начала XX столетия. Художественная концепция экспозиции была разработана заслуженным деятелем культуры Беларуси художником Э. Агуновичем, а над созданием самой экспозиции работали художники А. Грачев и В. Протасеня. Открыт филиал был 29 августа 1992 года в честь 110-й годовщины со дня рождения поэта. Филиал состоит из 2 частей - литературно-художественной и мемориальной. Экспозиция филиала размещена в пяти залах, которые содержат материалы начала XX века - периода наибольшего творческого подъема Купалы. Особенность экспозиции - наличие театрального зала, так как именно в Окопах раскрылся талант Купалы-драматурга. На подходе к зданию филиала скульпторы А. Заспицкий и Г. Муромцев создали скульптурную композицию «Молодой Купала». Для передачи атмосферы времени художники-создатели экспозиции широко использовали этнографические предметы. Художественные произведения, фотоматериалы, рукописи, печатные издания передают наиболее плодотворный период в творчестве Янки Купалы - с 1909 по 1926 год. Мемориальная часть филиала представляет собой воссозданные границы бывшей усадьбы Окопы, которую взяла в аренду мать поэта Б.И. Луцевич в 1909 году. Аутентичные здания не сохранились, но восстановлены фундаменты бывшего дома и хозяйственных построек. В филиале «Окопы» раз в два года в мае проводятся семинары-слеты для молодых поэтов Минщины [1].

В 20 километрах от г. Молодечно (Минская область, Лидское направление) в мае 2001 года был открыт четвертый по счету филиал музея Янки Купалы «Яхимовщина». Здесь молодой поэт жил и работал на винокуренном заводе помощником винокура в 1906-1907 годах. В Яхимовщине им за короткий срок были написаны произведения, которые стали классикой национальной белорусской литературы и содержанием первого поэтического сборника «Жалейка».

В Яхимовщине большей частью сохранилась усадьба XIX столетия с промышленным комплексом (винокуренный завод, заводская контора, амбары, водоемы промышленного назначения, пейзажный парк, дом, в котором жил поэт, и др). Значимость этого периода в жизни и деятельности Янки Купалы очень велика. Поэтому еще в 1959 году на здании бывшей конторы винокуренного завода была установлена мемориальная доска, а в 1989 году была произведена мемориализация дома, в котором жил поэт. Это дало возможность начать реставрационные и восстановительные работы. Посетителей привлекает комната поэта, интерьер которой полностью возобновлен по описаниям и воспоминаниям современников Купалы. За короткий срок филиал стал важным культурным центром Минской области, на его базе ежегодно проводится обрядовый праздник «Купалье» [2].

Государственный литературный музей Янки Купалы и его филиалы занимают важное место в национальной белорусской культуре. Они представляют собой объекты, которые могут быть включены в туристические и экскурсионные маршруты различной тематики, прежде всего культурно-этнографической. Также на базе музейных филиалов есть все условия для организации фестивального и детского туризма, театрализованных представлений, литературных встреч, учебных экскурсий, мероприятий мемориального характера. Особую ценность музейные комплексы представляют для разработки направлений въездного туризма. Преимуществом филиалов, обуславливающим их включение в постоянные туристические маршруты, также является их компактное месторасположение, близость к крупным городам и транспортным магистралям. Увеличение потока туристов по данным направлениям повлечет и экономическую выгоду для региона. Это появление новых рабочих мест, развитие туристической инфраструктуры. В целом активное использование государственного литературного музея Янки Купалы в качестве туристического ресурса будет способствовать формированию и продвижению национального туристического продукта Беларуси.

1. Дисько, А.В. Памятные места Беларуси / А.В. Дисько. - Минск: Полымя, 1997. - 186 с.
2. Решетников, В.Г. Туризм в Беларуси / В.Г. Решетников. - Минск: БГУ, 2001. - 190 с.
3. Локотко, А.И. Культурные памятники Беларуси / А.И. Локотко. - Минск: ЕГУ, 2003. - 68 с.

МОНИТОРИНГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ЗАПРОСОВ И КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ СЛУШАТЕЛЯМ ПЕРЕПОДГОТОВКИ В ИНСТИТУТЕ ТУРИЗМА БГУФК

Воробьева И.В., кандидат культурологии, доцент,

Институт туризма Белорусского государственного университета физической культуры,
Республика Беларусь

В связи с ростом конкуренции в сфере образования, возросшими требованиями со стороны самих потребителей к качеству образовательных услуг, вхождением Беларуси в европейское образовательное пространство ориентация на потребителя становится ключевым принципом в организации образовательного процесса. Именно в расчете на потребителя учебное заведение, а конкретнее - кафедра, должно определять цель своей деятельности и ставить задачи для ее достижения. Реализация данного принципа предполагает создание системы взаимодействия вуза со своими потребителями, системы потребительского мониторинга образовательных запросов и удовлетворенности образовательными услугами различных групп потребителей.

С целью усовершенствования учебного процесса на переподготовке, а также повышения качества предоставляемых образовательных услуг кафедрой непрерывного образования в туризме, совместно с деканатом факультета повышения квалификации и переподготовки кадров в 2010 году прошел мониторинг качества предоставляемых услуг слушателям переподготовки.

Под системой мониторинга мы понимаем постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление тенденций их изменений с целью принятия управленческих решений. При этом понятие мониторинга мы рассматриваем как более широкую категорию, чем контроль, поскольку оно включает в себя и аналитику, и диагноз, и прогноз тенденций, и корректировку развития образовательных программ.

Цель мониторинга - непрерывное измерение удовлетворенности слушателей переподготовки качеством образовательных услуг. Мониторинг - не просто инструмент оценки, а средство, делающее управление образовательным процессом эффективным. Формируемая система оценки качества образовательных услуг максимально ориентирована на решение основной задачи факультета повышения квалификации и переподготовки кадров - обеспечение и повышение качества образовательной услуги. Функции мониторинга: аналитическая,