

ского анализа тенденция сокращения запасов ограниченных видов ресурсов (нефти, газа, угля) определяет обязательное требование ко всем странам к рациональному их использованию. Положительный тренд зависимости темпов экономического роста стран от ресурсопотребления ограниченных видов характеризует однозначное решение немедленного поиска и внедрения альтернативных источников ресурсов. Группа стран-лидеров по доле добычи/потребления в мировом масштабе стратегических ресурсов — Китай, США, Россия — является «координатором» глобальной энергосистемы и должна выступать инициатором тотального запуска программы альтернативной энергетики;

2) предложенный инструментарий оценки интенсивности использования стратегических видов сырья позволяет проводить страновое ранжирование, объясняя дефицитность и ценовые деформации по данным видам в группах стран-производителей и стран-консументов, обеспечивая тем самым выявление потенциала развития, стратегию конкурентоспособности продукции. Компиляция этапов экономики стратегического сырья реализована в механизме альтернативной энергетики, целью осуществления которого является экономика-экологическая выгода.

Список источников

1. *Матвеева, Л. Г.* Оценка эффективности политики импортозамещения в промышленности: методический инструментарий / Л. Г. Матвеева, О. А. Чернова, В. В. Климук // Изв. Дальневост. федер. ун-та. Экономика и управление. — 2015. — № 3 (75). — С. 3—14.
2. Региональные кластеры импортозамещения: теория и современность : кол. монография / под общ. и науч. ред. Л. Г. Матвеевой. — Ростов н/Д, 2016. — 250 с.
3. *Рац, Г. И.* Развитие альтернативных источников энергии в решении глобальных энергетических проблем / Г. И. Рац, М. А. Мординова // Изв. Иркут. гос. экон. акад. — 2013. — № 2. — С. 132—136.
4. *Бурьян, А. В.* Пути модернизации мирового ТЭК: переход на альтернативные источники энергии / Изв. Рос. гос. пед. ун-та им. А. И. Герцена. — 2013. — № 133. — С. 71—78.
5. *Вафина, Ю. А.* Энергосбережение за счет использования альтернативных источников энергии и вторичных энергоресурсов: Россия и мировой опыт / Ю. А. Вафина // Вестн. Казан. технолог. ун-та. — 2013. — № 9. — Т. 15. — С. 263—269.
6. *Ушаков, В. Я.* Основные проблемы энергетики и возможные способы решения / В. Я. Ушаков // Изв. Том. политехн. ун-та. — 2012. — № 4. — Т. 319. — С. 5—13.
7. *Климук, В. В.* Развитие инструментария оценки эффективности использования материальных ресурсов промышленного предприятия : дис. ... канд. экон. наук / В. В. Климук. — Ростов н/Д, 2015. — 208 с.

УДК 338.48

В. Н. Кременевская,

магистр экономических наук

Учреждение образования «Барановичский государственный университет», Барановичи

КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ И БЕЗОПАСНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Введение. В современных условиях ужесточения конкуренции на международном туристическом рынке особо актуальной для организаций туризма является проблема обеспечения конкурентоспособности предоставляемых услуг, которая в значительной мере зависит от их качества и безопасности. Обеспечение качества туристических услуг осложняется тем, что туристический продукт является неосязаемым, его невозможно хранить, транспортировать или вернуть в случае несоответствия ожиданиям потребителя.

Основная часть. Особенностью качества туристического продукта является удовлетворенность потребителя от комплекса предоставляемых туристических услуг, как правило, это транспорт, питание, размещение и экскурсионные услуги. Поэтому общий уровень качества туристической услуги зависит от степени удовлетворенности от всех оказанных услуг, которые в свою очередь учитывают интересы туристов и являются безопасными для их здоровья и жизни.

Согласно Закону Республики Беларусь от 25 ноября 1999 года № 326-З «О туризме» под безопасностью в сфере туризма понимается сохранность жизни, здоровья, имущества туристов, ненанесение вреда окружающей среде при совершении путешествий [1].

Соответственно, при формировании туристической услуги организации необходимо учитывать фактор безопасности, а туристический продукт должен: учитывать интересы туристов; быть безопасным для жизни, здоровья и имущества туриста; минимизировать негативное влияние на окружающую среду.

Ученые дифференцируют источники повышенной опасности на определенные категории: 1) машины, механизмы, приборы, технологические процессы, энергетические и иные установки, другие технические средства, создаваемые людьми для удовлетворения своих материальных и духовных потребностей; 2) стихийные силы природы; 3) вещества и предметы, подпадающие под так называемую разрешительную систему;

4) действия и бездействие физических лиц, которые создают реальную угрозу жизни и здоровью людей, материальным и духовным ценностям [2, с. 34].

С целью обеспечения безопасности и защиты прав потребителей разработана типовая форма оказания туристических услуг, которая утверждена постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12 ноября 2014 года № 1064 [3]. В типовой форме договора определены обязательные условия для выполнения туристической организацией и туристов с целью обеспечения качества и безопасности предоставляемой туристической услуги.

Так, согласно типовой форме договора, в целях обеспечения безопасности туристического продукта организация обязана: 1) предоставить своевременно туристу необходимую и достоверную информацию о программе туристического путешествия, туроператоре, сформировавшем тур, правилах въезда и выезда в страну (место) временного пребывания (страны транзитного проезда) и необходимости предоставления гарантий оплаты оказания медицинской помощи для въезда в страну (место) временного пребывания для выезжающих за пределы Республики Беларусь, а также информацию, предусмотренную законодательством о туризме, защите прав потребителей; 2) провести инструктаж о соблюдении правил личной безопасности в порядке, установленном законодательством; 3) предпринимать меры по соблюдению прав и законных интересов туристов; 4) обеспечить качество, в том числе безопасность, оказываемых туристических услуг [3].

Однако необходимо отметить, что в туристических организациях Республики Беларусь вышеперечисленные обязанности носят скорее формальный характер и сводятся лишь к подписи туриста в соответствующем журнале.

При реализации туристического продукта для обеспечения безопасности туриста организация должна работать по пяти основным направлениям.

1) информирование туристов. Туристическое путешествие должно быть безопасным, а турист, в свою очередь, должен знать свои права и обязанности как потребитель. В то же время, именно неполное и недостоверное предоставление информации о туристической услуге, как правило, является основной причиной для жалоб со стороны туристов.

Информация, касающаяся безопасности туристов в стране пребывания, должна быть доступной на всех сайтах туристических организаций. С этой целью был проведен анализ сайтов 10 наиболее крупных туристических компаний Республики Беларусь, из них на 4 сайтах вообще отсутствует данная информация, на 6 созданы памятки туристам, однако они не в полной мере соответствуют назначению и содержат общую характеристику страны пребывания.

По каждому из туристических направлений в организации должны быть разработаны информационные листки (памятки туристам), которые бы содержали всю необходимую и достоверную информацию об особенностях посещения страны назначения. Причем данные листки должны в большей степени отражать инструкцию о правилах личной безопасности туристов, нежели в целом об особенностях и достопримечательностях страны пребывания;

2) страхование в туризме — способ защиты жизни, здоровья, имущества туристов от возможного причинения ущерба, от посягательств третьих лиц. Страховщик (компания) обязуется выплатить туристу (страхователю) определенную сумму при наступлении страхового случая. Наиболее распространенные виды страхования в туризме — медицинское, страхование от несчастных случаев, обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств, страхование имущества, страхование гражданской ответственности, страхование от невыезда и др. [4, с. 167].

Страхование в туризме можно фактически считать обязательным условием потребления туристического продукта, так как при въезде в отдельные страны наличие страховки является обязательным, а туристические организации не рискуют отправлять туристов за рубеж, предварительно не оформив страховой полис;

3) техническое оснащение средств производства туристического продукта повышает уровень безопасности и защиты туристов, позволяет контролировать процесс потребления туристической услуги. Организации туристической индустрии оснащаются новейшими техническими устройствами, что позволяет повысить качество туристического продукта.

Например, при организации автобусных поездок в страны Европейского союза необходимо строго соблюдать требования, предусмотренные Европейским соглашением о международных автомобильных перевозках [5]. В Европе повышенное внимание уделяется техническому состоянию автобусов, используемых для перевозок туристов, наличию средств защиты. Так, во многих странах запрещено использование на туристических маршрутах автобусов, срок эксплуатации которых превышает 8 лет. Все автобусы с количеством мест более 9 должны быть обязательно оборудованы тахографами [6];

4) обучение персонала. Персонал туристического предприятия постоянно должен повышать свою квалификацию на различных семинарах и тренингах, посвященным вопросам безопасности. В рамках проблемной тематики в туристической организации должна быть разработана адекватная система отбора и обучения персонала, например, обучение персонала поведению в экстремальных условиях, когда первоочередной задачей сопровождающего персонала должно быть обеспечение безопасности туристов от возможных факторов риска;

5) сбор статистической информации, касающейся несчастных случаев. Надо сказать, что сбор и обобщение статистики несчастных случаев, произошедших с туристами, представляет определенную сложность, так как информация по таким событиям консолидируется в различных государственных органах

и в негосударственных организациях. Анализ статистической информации позволит туристической организации выделить наиболее часто встречающиеся факторы риска и разработать мероприятия по снижению их негативного влияния.

Совершенствование деятельности туристической организации по всем перечисленным направлениям позволит повысить качество предоставляемых услуг и обеспечить высокий уровень безопасности туристов во время путешествий. Безопасный и качественный туристический продукт вызывает доверие у туристов и повышает спрос.

Заключение. Безопасность туристического продукта является одним из важнейших условий определения его качества. Строгое соблюдение туристическими организациями требований нормативных правовых документов по обеспечению безопасности туристов является необходимым условием при создании и реализации туристического продукта. С целью обеспечения безопасного потребления реализации туристического продукта туристу должна осуществляться обученным персоналом и основываться на предоставлении полной и достоверной информации, наличии страхования и технического оснащения средств производства, а также анализа статистической информации, касающейся несчастных случаев.

Список источников

1. О туризме [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь, 25 нояб. 1999 г., № 326-З : в ред. Закона Респ. Беларусь от 18.07.2016 г. № 410-З // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 21.07.2016, 2/2408.
2. Бобкова, А. Г. Безопасность туризма : учебник / А. Г. Бобкова, С. А. Кудреватых, Е. Л. Писаревский ; под общ. ред. д-ра юрид. наук. Е. Л. Писаревского. — М. : Федер. агентство по туризму, 2014. — 272 с.
3. Об утверждении Правил оказания туристических услуг [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 12 нояб. 2014 г., № 1064 // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 14.11.2014, 5/39696.
4. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта : учеб.-практ. пособие / О. Ю. Грачева [и др.]. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Дашков и К^о, 2010. — 276 с.
5. Европейское соглашение о международных автомобильных перевозках [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.unece.org/fileadmin/DAM/trans/doc/2010/sc1/ECE-TRANS-SC1-2010-AETR-ru.pdf>. — Дата доступа: 18.01.2017.
6. Транспортные средства в туризме [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://vokrug-sveta.com.ua/kifyak-transportnyue-sredstva-v-turizme.html>. — Дата доступа 18.01.2017.

УДК 331.522

О. А. Лабейко,

магистр экономических наук

Учреждение образования «Барановичский государственный университет», Барановичи

ПРАВА НА ТРУД И ЗАНЯТОСТЬ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ В МЕЖДУНАРОДНОМ АСПЕКТЕ

Введение. Повышение уровня и качества жизни населения на основе устойчивого развития является первоочередной целью функционирования белорусской экономики. На пути достижения указанной цели государство гарантирует каждому человеку право на труд как наиболее достойный способ самоутверждения, создает условия для полной занятости населения [1]. Несмотря на многие меры государства, направленные на преодоление препятствий на пути к социальной интеграции, на активное участие во всех сферах жизни общества, люди с инвалидностью продолжают испытывать тяжелое материальное положение в условиях безработицы и социальной изоляции. Среди основных проблем трудоустройства граждан, имеющих инвалидность, ученые выделяют: устоявшееся мнение среди работодателей о низкой производительности и мотивации к трудовой деятельности; недостатки при разработке мероприятий профессиональной и трудовой реабилитации; отсутствие вакансий на рынке труда; их отказ от занятости в «подходящей» работе.

Основная часть. Профессиональной реабилитации и занятости как одной из основных детерминант социальной интеграции и экономической самостоятельности людей с инвалидностью уделяется большое внимание на международном уровне.

Одним из первых международных документов, признавшим право людей с нарушениями здоровья на труд, стала Рекомендация № 71 о занятости в период перехода от войны к миру, принятая Международной организацией труда (МОТ) в 1944 году. МОТ констатировала, что работникам с инвалидностью должны быть предоставлены все возможности для восстановления их профессиональной трудоспособности, специализированного профессионального консультирования, обучения и переобучения для занятости на полезной работе. Государствам-участникам указывалось на необходимость обеспечения равенства возможностей при приеме на работу, в оплате труда и содействия занятости работников с устойчивыми нарушениями здоровья.

В Конвенции МОТ № 159 о профессиональной реабилитации и занятости инвалидов была определена главная задача профессиональной реабилитации — обеспечение возможности получать, сохранять подхо-