

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет економіки і менеджменту
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

МЕХАНІЗМ СЕРВІСНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
В СІЛЬСЬКОМУ (ЗЕЛЕНОМУ) ТУРИЗМІ

Кваліфікаційна робота (проект)
на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр»

Виконала: студентка IV курсу
спеціальності: 242. Туризм
освітньо-професійної
програми «Туризм»
Буряк Ганна Миколаївна

Керівник: доц. Макієнко О. А.
Рецензент: проф. Шашкова Н. І.

Херсон – 2020

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. Теоретико-методологічні засади сервісної діяльності у сільському (зеленому) туризмі	5
1.1. Сільський (зелений) туризм: сутність, ознаки, різновиди та форми.....	5
1.2. Особливості сервісної діяльності в сільському (зеленому) туризмі.....	11
РОЗДІЛ 2. Організація обслуговування туристів на підприємствах сільського (зеленого) туризму	15
2.1. Принципи та компоненти гостинності підприємств сільського (зеленого) туризму.....	15
2.2. Забезпечення основних і додаткових послуг на підприємствах сільського (зеленого) туризму.....	21
2.3. Стан і перспективи розвитку сервісної діяльності підприємств сільського (зеленого) туризму на Херсонщині.....	25
РОЗДІЛ 3. Використання анімаційних технологій у роботі підприємств сільського (зеленого) туризму	30
3.1. Анімаційне обслуговування як засіб підвищення якості сервісу підприємств сільського (зеленого) туризму.....	33
3.2. Розробка програми анімаційного обслуговування для підприємств сільського (зеленого) туризму (на прикладі бази зеленого туризму «Кемпінг «Козак»)	38
ВИСНОВКИ	42
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	44
ДОДАТКИ	
Додаток А. Характеристика впливу сільського (зеленого) туризму ..	48
Додаток Б. Територія бази зеленого туризму «Кемпінг «Козак».....	49

ВСТУП

Актуальність теми. Сільський (зелений) туризм здобув значну популярність серед усіх категорій населення в сучасному світі. Цей факт здається зрозумілим, так як тяга до природи закладена генах будь-якої людини. Пріоритетами сільського (зеленого туризму) є збереження екологічно чистого природного середовища, залучення місцевого населення до природоохоронних ініціатив, захист культурно-історичної спадщини, сприяння соціально-економічному розвитку регіонів, створення нових робочих місць тощо.

Херсонщина підходить для розвитку сільського (зеленого) туризму, певно, краще за всі інші регіони України. Так як поєднує в собі вдале географічне розташування, а саме: омивається двома морями, через наш край протікає найбільша річка України Дніпро, тут знаходиться найбільший піщаний масив Європи. Регіон має потужний рекреаційний потенціал – це чисте морське повітря, пляжі, геотермальні джерела, лікувальні грязі, солоні озера, плавні, живописні ландшафти. А також багата історико-культурна спадщина, представлена численними пам'ятками, традиціями і звичаями багатьох етносів [21].

Вибір теми кваліфікаційної роботи зумовлений необхідністю підвищеної уваги до якості сервісної діяльності сучасних підприємств сільського (зеленого) туризму, розробки перспективних програм її удосконалення.

Метою кваліфікаційної роботи є розкриття механізмів сервісного забезпечення у сільському (зеленому) туризмі.

Завдання кваліфікаційної роботи:

- 1) ознайомитися з сутністю сільського (зеленого) туризму;
- 2) проаналізувати ознаки і різновиди сільського (зеленого) туризму;
- 3) висвітлити особливості сервісної діяльності в сільському (зеленому) туризмі;

4) охарактеризувати організацією надання послуг гостинності в сільському (зеленому) туризмі;

5) визначити стан і перспективи розвитку сервісної діяльності в сільському (зеленому) туризмі;

6) продемонструвати можливості підвищення якості сервісу на прикладі анімаційного обслуговування в сільському (зеленому) туризмі;

7) розробити анімаційну програму для підприємства сільського (зеленого) туризму на Херсонщині.

Об'єктом роботи є сучасний стан сільського (зеленого) туризму.

Предметом дослідження є механізм розробки та забезпечення сервісної діяльності на підприємстві сільського (зеленого) туризму.

При вивченні теми були використані такі **методи дослідження**:

- аналіз і синтез інформаційних даних;
- описовий та порівняльний метод;
- економіко-математичні методи.

Практичне значення роботи. Результати отримані в процесі дослідження можуть бути використані при розробці анімаційної програми в сільському (зеленому) туризмі на Херсонщині. Готовою до реалізації є створена автором анімаційна програма «Купала Fest».

Основні висновки роботи були апробовані під час IV Міжнародної науково-практичної конференції «Проблеми і тенденції розвитку сучасної економіки в умовах інтеграційних процесів: теоретичні та практичні аспекти» (Херсон, 16-18 жовтня 2019 р.), за підсумками якої тези доповіді «Анімаційне обслуговування на підприємствах зеленого (сільського) туризму» опубліковано в збірнику матеріалів конференції (Херсон, 2019, с. 422-423).

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів та семи підрозділів, висновків, списку використаних джерел (43 найменування), двох додатків. Загальний обсяг роботи складає 49 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В СІЛЬСЬКОМУ (ЗЕЛЕНОМУ) ТУРИЗМІ

1.1. Сільський (зелений) туризм: сутність, ознаки, різновиди та форми

В наш час туризм відіграє велику роль у житті сучасної людини та займає провідні позиції у світовій економіці. І це не дивно, так як відпочинок – це невід’ємна частина життя будь-якої людини, де б вона не знаходилась.

Залежно від категорій осіб, які здійснюють туристичні подорожі (поїздки, відвідування), їх цілей, об’єктів, що використовуються або відвідуються, тих чи інших, існують такі види туризму:

- дитячий,
- молодіжний,
- сімейний,
- культурно-пізнавальний,
- лікувально-оздоровчий,
- спортивний,
- релігійний,
- екологічний (зелений),
- самодіяльний тощо [8, с. 4].

Серед них важливе місце займає сільський (зелений) туризм, який показує динамічне зростання у світовому туристичному господарстві.

Хоча для України поняття сільського (зеленого) туризму відносно нове, початком його розвитку можна вважати середину XIX ст. Вже тоді

можна було знайти замітки видатних українських діячів стосовно користі відпочинку на селі.

Щодо визначення поняття «сільський зелений туризм», то М. Й. Рутинський вважає його видом проведення вільного часу у формі стаціонарного відпочинку, який передбачає проведення походів та поїздок у природних умовах [34, с. 19].

В. І. Луговий вважає, що сільський зелений туризм – це специфічна форма відпочинку в приватних садибах сільської місцевості з використанням трудових ресурсів та майна особистого селянського, фермерського або підсобного господарства, природно-рекреаційних особливостей місцевості та культурної, етнографічної, історичної спадщини регіону [11, с. 127].

Т. М. Булах висловлює своє бачення можливостей розвитку сільського зеленого туризму і трактує його як вид туризму, який передбачає ознайомлення з місцевим побутом, фольклорною творчістю, традиціями проведення народних свят, організацію подорожей вихідного дня, включаючи полювання та риболовлю, тури «народна аптека» зі збиранням лікарських трав, «пасіка» (із качанням меду), «сам собі господар» (із вивченням традиційних народних технологій виробництва соків та вин, консервування овочів та фруктів), «дари лісів» (зі збиранням ягід, грибів тощо) [2, с. 144].

Як ми бачимо з вище перелічених прикладів, кожен з вчених трактує поняття сільського (зеленого) туризму по-різному.

Проаналізувавши інформацію можна стверджувати, що сільський (зелений) туризм – це вид туристичного відпочинку, сутність якого полягає у проведенні вільного часу у сільській місцевості, базах зеленого відпочинку та різноманітних туристичних походах. Знайомство з культурно-етнографічною спадщиною, звичаями, традиціями, релігійними обрядами сільської місцевості. А зелений він, так як містить

в собі пішохідні та кінні прогулянки, спортивно-оздоровчі подорожі які проходять в первозданній природній місцевості.

Факторами розвитку сільського (зеленого) туризму є:

- привабливість відпочинку у сільській місцевості;
- різноманітність рекреаційних послуг;
- унікальна історія українського села;
- незабруднена екологія;
- доступна житлова мережа та вільний трудовий ресурсний фонд;
- економічно вигідна ціна та гостинність [43, с. 5].

Основні ознаки відпочинку у сільському (зеленому) туризмі для відпочиваючих:

- відпочинок у сільському середовищі;
- відсутність міського шуму та поспіху;
- пізнавання культурних обрядів, традицій та мови;
- куштування місцевої кухні;
- участь у сільському житті та процесах господарства;
- контакт з домашніми тваринам;
- єднання з природою тощо;
- мальовничі ландшафти місцевості.

Рекреаційний потенціал сільського зеленого туризму – це сукупність природних, етнографічно-культурних, розселенських та соціально-демографічних ресурсів, а також наявної господарсько-комунікаційної інфраструктури території, що служать або можуть служити передумовами розвитку у сільському зеленому туризмі. Це поняття має багато аспектів, що охоплюють весь комплекс суспільної життєдіяльності. При його визначенні потрібно звернути увагу на економічні, екологічні та соціальні аспекти. Частина з них відноситься до туристичних ресурсів території, інша – до чинників, які мають вплив на розвиток сільського (зеленого туризму) в регіоні [33].

Сільський туризм – це форма відпочинку у сільській місцевості в приватній садибі сільського господаря з широкими можливостями використання природного, матеріального і культурного потенціалу регіону. Організатором виступає сільська родина, яка надає власне житло та забезпечує продуктами харчування, виробленими в особистому селянському господарстві [12, с. 6].

Розрізняють два види сільського туризму:

1) Сільський туризм чистого виду – головна мета надання туристу тимчасового місця проживання (домівка, кемпінг, готель тощо). Являє собою основне джерело доходів;

2) Сільський туризм змішаного виду – передбачає собою надання помешкання туристу і в той же час ведення власного сільського господарства. Являє собою другорядне джерело доходів [12, с. 6].

Агротуризм – це відпочинковий вид туризму, зосереджений на сільських територіях, який передбачає використання сільського (фермерського) господарства з метою рекреації, освіти чи активного залучення до традиційних форм господарювання [27].

Розрізняють два види відпочинку в межах агротуризму:

1) у житлі, яке входить до території сільського господарства та в якому присутній елемент обслуговування.

2) на території, що входить до сільського господарства, але не містить елементу обслуговування (найчастіше, намети та кемпінги).

Фермерський туризм – це складова частина агротуризму, пов'язана із прийомом туристів безпосередньо у помешканнях фермерського господарства, часто з мінімальними вимогами щодо зручностей (особливо щодо умов проживання) [13].

Зелений туризм – це туристична діяльність на території природних ландшафтів (лісопарків, лугопарків, гідропарків, ботанічних садів) з елементами благоустрою, де існують певні умови для короткотривалого відпочинку, збирання грибів, ягід [41].



Рис. 1.1. Співвідношення видів туризму

Екологічний туризм (екотуризм) – це пізнавальний і відпочинковий вид туризму, зосереджений на природних (малозмінених людиною) територіях, який передбачає різні форми активної рекреації в природних ландшафтах без заподіяння шкоди навколишньому середовищу. Синонімом поняття «екотуризм» є зелений туризм, природничий туризм [9].

Сільський (зелений) туризм умовно можна на екотуризм та сільський туризм:

Найбільш відповідними територіями для розвитку сільського зеленого туризму являються біосферні заповідники та національні парки, так як в них поєднується культурно-етнографічна історія регіону та природне навколишнє середовище. Головною ідеєю має стати жвава анімаційна програма для більшого приваблення і зацікавлення туристів.

Якщо розглядати агротуризм та екотуризм, то можна помітити, що ці поняття дуже схожі з сільським (зеленим) туризмом.

Екотуризм та агротуризм спрямовані на збереження культурних традицій навколишнього (природного) середовища, культурних традицій та етнографічної спадщини. Тобто ці поняття дуже схожі між собою та доповнюють одне одного та їх основі з'явився новий термін «екоагротуризм».



Рис. 1.2. Форми екотуризму

Екоагротуризм бере за основу розміщення туристів у гостьових будинках, які зазвичай розташовані на території біосферних заповідників та національних парків.

Сільський туризм та екотуризм відрізняє лише проведення вільного часу. Якщо перший бере за основу проведення походів та виїздів у сільську місцевість. То другий передбачає ознайомлення з дикою природою та пізнання місцевої культури.

Від традиційного туризму екотуризм відрізняється такими ознаками:

1. Перевага природних, а не культурних об'єктів туризму;
2. Стійке природокористування;
3. Менша ресурсоенергоємність;
4. Особиста участь у соціально-економічному розвитку територій;
5. Екологічна освіта туристів [6].

1.2. Особливості сервісної діяльності в сільському (зеленому) туризмі

Сфера послуг – це система галузей народного господарства, продукти, споживча вартість яких виражається в наданні зручностей. У сфері послуг праця не матеріалізується в речах.

За визначенням Ф. Котлера, послуги – це об'єкти продажу у вигляді дій, вигод або задоволення, відповідно, послуги не зберігаються, і клієнту пропонується щось таке, що не має матеріальної форми [14].

Сфера обслуговування – сукупність галузей господарства, кінцевий продукт яких являє собою послуги [36].

Сервіс представляє собою вид підприємницької діяльності з надання різних послуг та реалізації, матеріальних товарів, що забезпечують задоволення одночасно кілька потреб і бажань клієнтів. Сервісна діяльність виробляється та реалізується спеціальними структурами обслуговування, які виступають її суб'єктами. В якості суб'єктів виступають конкретні підприємці або колективи сервісних організацій [36].

Ринок послуг порівняно з іншими ринками товарів має певні особливості та характеризується:

- високою швидкістю обороту капіталу внаслідок більш короткого виробничого циклу;
- територіальною сегментацією і локальністю;
- високою диференційованістю продукту в одній і тій же галузі;
- індивідуальністю і нестандартністю наданих послуг і технологій у багатьох галузях сфери послуг;
- високою невизначеністю результату під час надання послуг, наявністю асиметрії маркетингової інформації;
- високою чуттєвістю до ринкової кон'юнктури [37].

Активний розвиток сфери послуг обумовлений впливом цілої низки факторів, серед яких К. Лавлок виділяє такі, як:

- державна політика, в якій можуть використовуватися такі інструменти впливу, як послаблення державного регулювання, приватизація організацій які надають сервісне обслуговування, зменшення обмежень у торгівлі послугами, посилення законів, направлених на зростання ступеню захисту прав споживачів і співробітників, посилення охорони природного середовища;

- тенденції бізнесу, до них відносять поширення діяльності сервісу у промислових підприємствах, розповсюджене використання франчайзингу, орієнтованість підприємств на підвищення якості послуг, загострена увага на запитах споживача;

- удосконалення інформаційних технологій, яке передбачає собою розвиток останніх і має прояв в інтеграції комп'ютерних і телекомунікаційних технологій, постійному використанні комп'ютерної апаратури і мережі Інтернет, виникненню нових і вдосконаленні старих методів надання послуг;

- соціальні зміни, які орієнтовані відображати зростання доходів населення, зміни стилю життя, підвищення культурного та освітнього рівня;

- інтернаціоналізація, яка відображається у просуванні організаційної сфери послуг на нові ринки, посиленні процесів об'єднання і поглинання на міжнародних рівнях, поширенні діяльності транснаціональних сервісних організацій [19].

Роль сфери послуг проявляється в тому, що вона:

- є важливою складовою національного і світового господарства; займає одну з провідних позицій у розвитку людського капіталу;

- впливає на функціонування та прогрес розвитку матеріального виробництва;

- сприяє збільшенню вільного часу;

- створює можливість для повнішого задоволення і розвитку потреб людей і суспільства;

- є одним із найважливіших елементів формування сучасної якості життя;

- забезпечує якість економічного росту і підвищення конкурентоспроможності країни [42, с. 292].

Не кожен власник зеленої садиби може претендувати на великий потік туристів. Адже це дуже складний та багато потоковий процес, від приваблення туриста до зеленої садиби до його завершення перебування. І одним із головних пріоритетів, на які варто звернути увагу власнику садиби, це якість його сервісного обслуговування.

Кожен власник зеленої садиби має різний фінансовий потенціал і різний світогляд щодо організації власного підприємства. Однак задля залучення якомога більшої кількості туристів, не слід віддалятися від культурних традицій українського сільського життя. І це грає на руку більшості таких зелених баз, і являє собою своєрідну “фішку” такого відпочинку. Не слід також забувати про елементарні санітарно-гігієнічні заходи на підприємстві зеленого туризму.

Вагомою складовою, зеленої бази відпочинку, є її презентабельний вигляд. Гарне оформлення огорожі, охайний з вигляду будиночок, оформлений під якусь тематику, присутня рослинність на території – все це закладає у туриста, як не дивно, уявлення про якісне сервісне обслуговування в садибі.

Але значно важливішу роль грає сервісне облаштування кімнат зеленої бази. Так як дуже вагоме значення для клієнтів, у сільському зеленому туризмі, є схожість їх умов перебування у садибі до звичних їм міських. Слід грамотно продумати розташування гостьових кімнат, щоб з вікна турист міг милуватись мальовничими пейзажами сільської місцевості [36].

Для покращення умов сервісу можна передбачити розташування декількох окремих гігієнічних вузлів (або декілька). Здебільшого переважна більшість клієнтів претендує на індивідуальне використання ванної кімнати та туалету, а ділити їх з господарями оселі чи малознайомими сусідами є не дуже приємним фактором. Обов'язковою складовою будь-якої гостьової кімнати є обладнання системою вентиляції та регулярного опалення [36].

В цьому розділі коротко проаналізовано що являє собою сільський (зелений) туризм – його форми та види, головні ознаки, переваги відпочинку в сільській місцевості, розшифровані певні терміни та надано рекомендації для покращення сервісу на зелених базах відпочинку.

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ НА ПІДПРИЄМСТВАХ СІЛЬСЬКОГО (ЗЕЛЕНОГО) ТУРИЗМУ

2.1. Принципи та компоненти гостинності підприємств сізьського (зеленого) туризму

Поняття гостинності присутнє у суспільному житті та моральних принципах будь-якого народу. В той же час цей принцип являє собою фундаментальне значення в організації туристичного обслуговування та один із головних чинників, на якому базується туризм.

Головною метою сільського (зеленого) туризму є забезпечення туристичних послуг, які включають в себе розміщення туристів та їх харчування, забезпечення транспорту, інформування стосовно туру, розваги та екскурсії для задоволення основних та додаткових потреб туриста.

Господарі підприємств, у сільському (зеленому) туризмі надаючи послуги гостинності роблять все можливе, для створення власного турпродукту, мета якого задоволення потреб туристів та отримання максимального фінансового прибутку.

Гостинність – комплексна послуга, що характеризується споживчими властивостями і зумовлює необхідність створення привабливого іміджу підприємства [25].

Технологічні основи надання послуг сільського (зеленого) туризму гостинності – це певний уніфікований стандартний пакет послуг, яким зможе скористатися турист під час перебування на відпочинку в господарстві. Загалом, перелік цих послуг і їх якість є доволі

різноманітним. Однак, набір головних послуг (проживання, гастрономія, гігієна тощо) завжди повинні надаватися у певній системі [40].

Сфера гостинності – це комплекс галузей, основне завдання яких пов'язане з обслуговуванням туристів під час їхнього перебування поза місцем постійного проживання [35, с. 56].

Високий рівень комфортності потребує:

- грамотної організації;
- своєчасне забезпечення високого рівня комфорту;
- вміння послабити психологічну напругу;
- не допускати конфліктної ситуації.

Функції щодо забезпечення рівня гостинного комфорту:

- 1) забезпечення житлового фонду туристів;
- 2) утримання житлового помешкання в гарному стані, регулярне прибирання;
- 3) підтримка інженерно–технічних систем в ідеальному стані;
- 4) підтримка території в належно охайному стані;
- 5) надати обов'язкове комплексне харчування;
- 6) надання культурно-пізнавальної та анімаційної інформації;
- 7) допоміжні функції (пожежна безпека, екстрена допомога тощо);

Гостьовий цикл сільського зеленого туризму — це процес рекреаційного обслуговування гостя від часу його прибуття в агрооселю до остаточного виїзду з неї, гостьовий цикл сервісного обслуговування гостя агрооселі складається з тісно пов'язаних між собою окремих блоків взаємодії між господарем оселі та його гостем. [40].

До процесу гостьового циклу входить дев'ять основних фаз:

Фаза № 1 починається задовго до прибуття гостя на базу зеленого туризму. У сфері гостинності гостьовий цикл стартує з моменту першої розмови господаря сільської садиби с потенційним гостем стосовно можливості замови його послуг. Ініціативу розмови в такому випадку бере на себе:

- безпосередньо клієнт;
- посередник між господарем садиби та гостем (найчастіше це агенти туристичних фірм);
- глобальна мережа інтернет – різноманітні інформаційні портали, веб сторінки, сайти візитки власників садиб, онлайн бронювання послуг, тощо.

Але існує інша сторона, коли у господаря агрооселі вже є певна база постійних клієнтів. Не буде зайвим з його боку ненав'язливо нагадати про свої послуги постійним гостям про якісь зміни, або запросити на повторний відпочинок.

Зазвичай попередня розмова закінчується потрібною початковою умовою для старту гостьового циклу – внесення власником гостя у свій календарно – бронювальний список для заселення на базу зеленого відпочинку.

Отже, власник повинен мати обов'язково журнал, у якому він буде вести облік гостей та бронювання номерів. Журнал являється дуже корисним для власника. Так як без письмового ведення господарства важко розібратися у раціональному розподілі часу та коштів затрачених на кінцевий турпродукт, контроль та планування гостьового потоку, рух готівкових транзакцій.

За умов, якщо попит на послуги значно вище, аніж його пропозиція, то господарю слід задуматися про передплату при бронюванні місця. Передплата виступає певним гарантом для обох сторін. Якщо ж попит на послуги маленький, то слід спробувати схему “тут і зараз”. Схема полягає в тому, що оплата за послуги здійснюється на місцях після ознайомлення з умовами відпочинку.

Фаза №1 закінчується після домовленості між власником та клієнтом про аспекти знаходження у садибі, рівня та вартості сервісу.

Фаза № 2 починається з повного підготування оселі до прийому відпочиваючих. На етапі прибуття гостей потрібне повторне підтвердження приїзду останніх, адже є різні причини затримки в дорозі.

Дуже важливо якомога ретельніше підготуватися до зустрічі з гостями. Адже ефект першого враження складає подальше мислення відпочиваючих, як в кращу, так і в гіршу сторону, те саме стосується і прощальних провідів по закінченню відпочинку. Очевидно, що першим ділом повинне відбуватися санітарно-гігієнічне прибирання кімнат відпочинку. Також по можливості бажано з перших хвилин чимось приємно здивувати клієнтів. Це також відноситься до ефекту першого враження та буде вельми корисним. Адже всі мають знайомих, друзів та рідних, з якими хочеться поділитись яскравим відпочинком, можна сказати така собі ефективна реклама. Можна з впевненістю стверджувати що задоволені гості будуть рекомендувати всім такий відпочинок.

Фаза № 3 – це зустріч туристів на вокзалі, або на в'їзді в населений пункт, та організоване перевезення їх до пункту призначення. Це робиться задля запобігання негативних емоцій відпочиваючих, як наслідок проблемних пошуків місця відпочинку на незнайомій території.

Власникам баз зеленого туризму слід завжди пам'ятати, що стомлений дорогою або злий турист, – це втрата грошей за невикористання ним додаткових послуг.

Фаза № 4 – розселення гостей, забезпечення місцями для задоволення гігієнічних потреб. Власне організацію розселення туристів треба настільки ретельно продумати, щоб вона не поступалася стандартам готельної якості, але при цьому відзначалась особливим сільським колоритом. Слідуючи з цього, можна надати відпочиваючим речі тісно пов'язані з розмаїттям сільського життя такі як: вишиті кольорові рушники, вишиванки, різноманітне домашнє взуття та одяг тощо. Також в цій фазі здійснюється повна оплата за послуги.

Фаза № 5 – частування відпочиваючих – є одним із головним чинників гостинності. Від господаря потребується теплий прийом – частування гостей, адже від цього залежатиме подальше їх комфортне перебування. А саме чи потребуватимуть спілкування в подальшому спілкування гості з власниками, рівень комфорту, який вони будуть відчувати, та, врешті, чи захочуть вони повернутися наступного разу.

Отже, ця фаза спирається на три “стовпи” – гастрономія, адаптація та комунікація. Смачно нагодувати гостей, їх адаптація у родині та налагодження комунікаційного зв’язку.

Фаза № 6 – рекламно-інформаційна фаза – інформує відвідувачів щодо їхнього організованого відпочинку. Саме в цій фазі власнику необхідні вподобання, бажання та сподівання туристів задля кращої організації відпочинку.

Навіть різноманітну фізичну працю у господарстві розумний власник може зробити руками відпочиваючих, якщо правильно подати.

Фаза № 7 займає майже увесь час відпочинку. Основною метою на цей період зробити все можливе, задля того, щоб гості не нудьгували. Потрібно пропонувати різноманітні розваги та анімаційні програми або фізичну працю. Анімація є важливою складовою сільського (зеленого) туризму. Відпочинок повинен бути насиченим та різноманітним. Гостей можна залучати до традиційно-народних та календарних релігійно-обрядових святкувань. Адже хранителі цих етнографічно-культурних обрядів є українські селяни.

Фаза № 8 – теплі родинні проводи для гостей та їх трансфер до місця відправлення. Фаза також являється важливою, адже якщо господарі поведуть себе байдуже стосовно гостей і всім видом покажуть, що вони вже чекають на інших відпочиваючих, то про повторне повернення гостей можна забути. Звісно в готелях така роль припадає консьєржу, а в сільській садибі – власнику.

Атмосферне та тепле прощання з гостями невід’ємна частина відпочинку. Додаткове фінансування прощального вечору не завадить, так як це є своєрідною інвестицією у майбутнє, яка може окупитись вдвічі, а то і більше разів, так як у всіх є друзі, родичі та знайомі.

Фаза № 9 – від’їзд відпочиваючих або трансфер до місця відправлення – являє собою останню фазу у сфері гостинності. На цьому етапі господар має подбати про те, щоб гості не забули своїх речей, попідклубатись про квитки та організувати доїзд до місця відправлення туристів.

У сфері гостинності існує дев’ять основних принципів. Вони демонструють різні форми обслуговування, але мають одну спільну ціль – це комфорт клієнта. Деякі принципи, звичайно, схожі між собою, однак всі мають спільний еталон обслуговування.

До основних принципів належать:

– принцип привітності, дружелюбності та ввічливості. Теплий прийом відвідувачів, змушує останніх замислитись, що їх чекає гарна відпустка, смачна їжа тощо. А дружнє прощання з гостями викликають приємні почуття, змушують задуматися про майбутнє повернення сюди.

– принцип поінформованості. Контроль вірогідності й повноти інформації про якість послуг здійснює безпосередньо споживач послуг.

– принцип ефективного обслуговування. Ефективне обслуговування дуже важливе для закладів, чим ефективніше протікає процес, тим більше роботи при менших зусиллях можна виконати.

– принцип своєчасного обслуговування. Дуже важливо своєчасно надавати послуги клієнтам, для запобігання переходу їх до конкурентів.

– принцип гнучкості. При дотриманні певного переліку правил обслуговування, потрібно розуміти, що вони можуть видозмінитись.

– принцип стабільної якості послуг. Дуже багато вагомих факторів впливає на вибір місця відпочинку туристів вперше. Однак існує тільки одна причина їх повернення – це стабільно висока якість

обслуговування. Нестабільне обслуговування, навпаки, не сприяє повторному поверненню туристів. Господар садиби має бути вельми обережним, адже достатньо однієї помилки і люди можуть розчаруватися в якості відпочинку.

– принцип ефективної взаємодії з клієнтом. Майстерність особистого контакту з гостем полягає в донесенні певної інформації до останнього своєчасно.

– принцип прояву довіри. Довіра між гостем та господарем повинна бути максимально висока, так як цей принцип є одним із головних чинників у сфері гостинності.

– принцип перевершення очікування гостей. Принцип базується на тому щоб максимально догодити гостям аби покращити умови відпочинку.

Якщо правильно скористатися усіма дев'ятьма принципами, то існує велика можливість повернення гостей ще раз.

2.2. Забезпечення основних і додаткових послуг на підприємствах сільського (зеленого) туризму

Надання туристичних послуг власниками сільських помешкань, маєтків, зелених садиб найчастіше здійснюються без отримання спеціальних дозволів та реєстрацій підприємницької діяльності.

Послуги у сільському (зеленому) туризмі стають дедалі популярнішими завдяки доступності, унікальності відпочинку на природі, екологічно-натуральному спрямуванню, тощо. Надання послуг туристам на зелених базах потребує більш професійного підходу стосовно організацій, планувань, розробки маркетингових стратегій, методик ціноутворень, налагодження механізмів функціональної діяльності в цілому [39].

Основною послугою у сільському зеленому туризмі можна вважати надання відпочиваючим облаштованого всім необхідним місця тимчасового перебування. Будинки для прийому гостей називають агрооселями та агроготелями.

Агрооселя – приміщення для помешкання, яке знаходиться в межах сільської місцевості та має все необхідне для проживаючих в ньому туристів, належить та підпорядковується на правах приватної власності безпосередньо її господарю, який в свою чергу займається сільським господарством. Агрооселя не відноситься до агроготелю.

Агроготель – житлова споруда, переважно готельного типу, яка призначена для прийому великого потоку туристів у сільських рекреаційних регіонах країни. Підпорядковується приватним підприємцям та організаціям.

Сільський турпродукт (сукупність послуг сільського зеленого туризму) – комплекс послуг ночівлі, гастрономічного забезпечення, екскурсій й різноманітних відпочинково-розважальних заходів, які пропонують підприємці зелених баз туризму [13, с. 11].

За офіційними даними, можна вважати, що послуга – це форма специфічної суспільно-корисної праці, в якій виробничий процес та безпосередньо продукт праці є складовою часткою одне одного.

Згідно Закону України "Про туризм" термін "туристичні послуги" трактується як – послуги суб'єктів туристичної діяльності щодо розміщення, харчування, транспортного, інформаційно–рекламного обслуговування, а також послуги закладів культури, спорту, побуту, розваг тощо, спрямовані на задоволення потреб туристів" [8].

Послуги у сільському зеленому туризмі носять нематеріальний характер та є товаром, який представлений у різних виглядах, тобто дія вигода чи задоволення. Так як вона має нематеріальний характер, то і її збереження неможливе. Основний напрям послуги у сільському (зеленому) туризмі носить соціально-культурний характер, головна ціль

якої рекреаційна діяльність туристів та їх розвиток у духовному, інтелектуальному, фізичному та етнічному напрямках своєї особистості.

Неможливість попереднього демонстрування послуги, закладає у туриста ефект надії на якість останньої та чесність продавця. Але присутній і зворотній ефект для продавця турпослуги, так як неможливість демонстрації останньої, ускладнює її продаж.

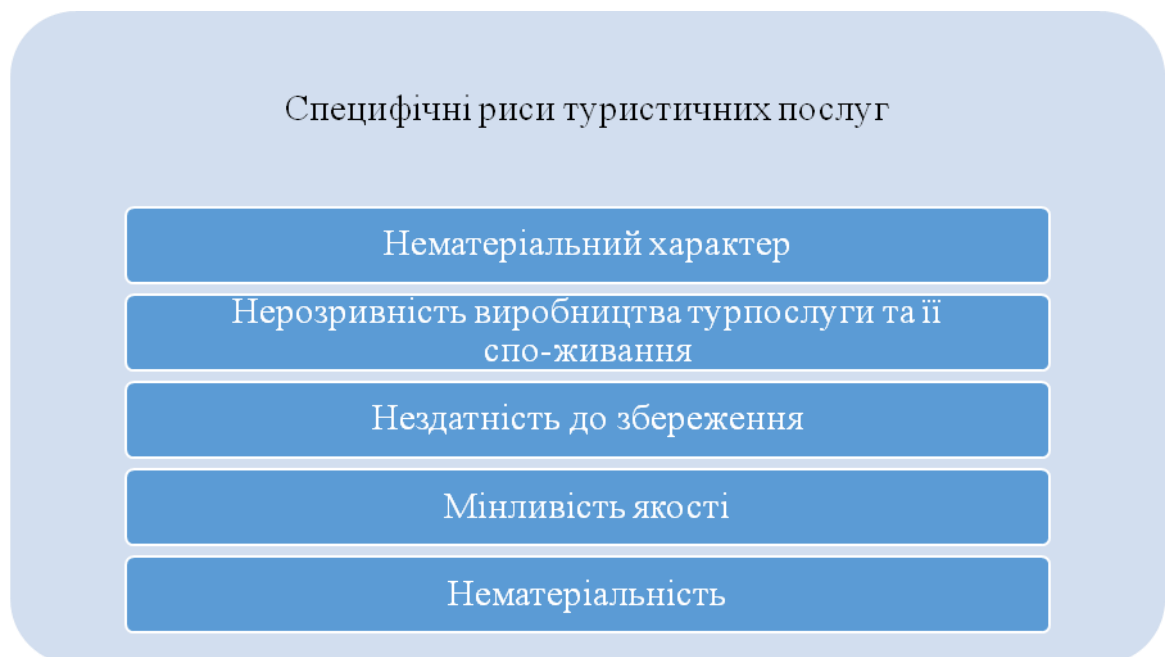


Рис 2.1 Специфічні риси туристичних послуг

Нерозривність виробництва та споживання полягає у тісній взаємодії виконавця та покупця послуги. Адже надання послуги можливе лише, коли клієнт її замовив та провів оплату. І сам процес реалізації починається, коли покупець знаходиться безпосередньо на виробництві (у сільській місцевості).

Продавець повинен проінформувати покупця не тільки щодо списку наданих послуг, але й дотримуватися їх якості, звідси і впливає мінливість якості.

Послуги сільського зеленого туризму поділяють на основні та додаткові. Основними послугами можна вважати:

- організаційні послуги стосовно перевезень туристів;

- організаційне розміщення туристів;
- організація харчування туристів [13, с. 13].

До додаткових належать:

- туристично-екскурсійні послуги;
- заохочення туристів до сільськогосподарської праці та народного промислу;
- послуга гідів, гідів-перекладачів;
- послуга заохочення туристів до народно-обрядових та культурних дійств, а також до ярмарків та фестивалів;
- прокат авто, човнів, активно-туристичного обладнання;
- право коригуватися приватними рекреаційними угіддями [13, с. 13].

Такий поділ можна назвати умовним, так як з точки зору споживача різниця несуттєва. До основних, зазвичай, входить безпосередньо перебування у сільській місцевості. До додаткових послуг відносяться ті, які турист купує сам.

Поміж нематеріальних послуг гостям можна запропонувати інші товари у вигляді місцевих сувенірів та туристичного спорядження.

Найважливіші складники сільського туристичного продукту:

- туристичні атракції місцевості (наприклад, природне середовище, пам'ятки, цікаві архітектурні об'єкти, національні парки, ботанічні сади, торговельні центри, культурні та релігійні атракції, музеї, а також мешканці – їх культура і звичаї);
- інфраструктура місцевості (нічліжна база, гастрономічна база – ресторани, бари, кав'ярні, транспорт — таксі, автобуси, оренда автомобілів, торговельна мережа, заклади обслуговування тощо);
- доступність місцевості (кількість транспорту, а також інфраструктура – дороги, аеропорти і порти, залізнична мережа).
- імідж місцевості, що існує у свідомості потенційних клієнтів і суттєво впливає на підсвідоме бажання відвідати саме її;

- ціна, яка залежить від багатьох чинників, як, наприклад, стандарт послуг, пора року, кількість транспорту тощо [33].

Найважливіше, це правильно підібрати турпродукт, щоб задовольнити потреби клієнтів.

2.3. Стан і перспективи розвитку сервісної діяльності підприємств сільського (зеленого) туризму на Херсонщині

Протягом останнього десятиріччя на Херсонщині, як і в Україні в цілому, формується розуміння сільського зеленого туризму як форми відпочинку міського населення в селі з широкими можливостями використання природно-ресурсного, економічного, соціального та культурно-духовного потенціалу. Найчастіше поняття «сільського туризму», «зеленого туризму», «агротуризму», «екотуризму» ототожнюють між собою.

Проте між ними існує різниця, так як за змістом поняття «сільський туризм» ширше ніж «агротуризм» та «екотуризм», які являються лише його формами організації.

Спільним між агротуризмом та екотуризмом є те, що вони відповідають екологічним стандартам, тобто сприяють збереженню навколишнього середовища та культурно-історичних пам'яток тощо.

Агротуризм передбачає перебування в аграрному підприємстві, агрооселі та ознайомлення з життям у селі, чи рекреацію у живописній місцевості, коли екотуризм бере за основу активне вивчення природничої місцевості та активний відпочинок.

Найголовнішими перевагами цих видів туризму є відпочинок у сільській місцевості, споживання екологічно чистої продукції, ознайомлення з місцевими традиціями та культурою.

При цьому підкреслимо, що сільський та агротуризм взаємодоповнюють один одного, проте можуть розвиватися окремо.

Агрооселі, поряд з різними видами підприємницької діяльності, можуть надавати інші різноманітні послуги аграрного туризму. Середній дохід від агротуризму становить 2-3 тис. грн. на рік.

Близько 25,0% домогосподарств приморських поселень займається постачанням продуктів сільськогосподарської діяльності для туристів. Від продажу продуктів кулінарії валовий дохід сягає 50-800 грн. на добу. Загальна кількість агроосель, котрі надають туристичні послуги, не піддається рахунку, так як більшість власників просто її не декларують.

Слід відмітити також, що розвиток сільського зеленого туризму на Херсонщині має всі потрібні передумови, тобто наявний ресурсний потенціал сільських територій. Їх характеристика полягає в унікальності для степової зони сукупності природно-кліматичних умов і наявністю рекреаційного потенціалу. Клімат, просторі піщані пляжі (протяжність яких більше 200 км), наявність лікувально-грязьових, термальних джерел сприяють розвиткові рекреаційної діяльності різноманітного напрямку.

Організація відпочинку, зокрема дитячого, займає особливу роль та належить водним об'єктам. Можливість заняття різноманітною спортивною діяльністю, риболовлею, комфортний мікроклімат (наявність протягом півроку теплих сонячних днів), різноманіття живописного берегового ландшафту – таким чином водойми можна рахувати за природньо оздоровчі комплекси.

Регіон має численні об'єкти туризму, основні з них – у містах Херсон, Генічеськ, Скадовськ, заповіднику Асканія Нова. На території області знаходяться понад 20 туристичних автобусних маршрутів, а також прокладено безліч пішохідних маршрутів.

Можна відвідати острови Джарилгач і Бирючий, подорожувати Гендрівською, Джарилгацькою та Ягорлицькою затоками, Кінбурнською косою. Для туристів бюро подорожей пропонують різноманітні екскурсійні програми, що проводяться в біосферних

заповідниках всесвітнього значення «Чорноморський» і «Асканія-Нова» ім. Ф. Фальц-Фейна, по дорогах авторалі «Чумацький шлях», туристичних маршрутах: «Херсон – місто двох віків», «Замки Трубецьких», «Винна карта Херсонщини», «Олешківська Січ», «Оазис у степу» тощо. Щорічно можна відвідати відомі міжнародні фестивалі «Таврійські ігри» (м. Каховка) і «Чорноморські ігри» (м. Скадовськ) [10, с. 14].

Сільське населення регіону можуть отримати реальний дохід у сільському туризмі, займаючись такими видами діяльності:

- туристичні маршрути та їх облаштування;
- облаштування туристичних стоянок та введення їх в експлуатацію;
- робота гідами чи екскурсводами;
- обслуговування транспортного перевезення туристів;
- егерська діяльність (мисливство, аматорська та спортивна риболовство);
- оренда туристичного обладнання; послуги стосовно прийому туристів; послуги харчування; підготовка культурно-анімаційних програм; народногосподарські промисли; виробництво та продаж туристам натуральних продуктів з народного господарства.

У контексті цього, сільський зелений туризм набуває позитивного впливу на відродження, збереження та розвиток тутешніх народних традицій та обрядів, промислів, історично-культурні пам'ятки.

Звертаючи увагу на ці народно-культурні надбання, мешканці міста, які відпочивають у селі, нерідко розкривають місцевому населенню "справжній скарб" у вигляді культурних пам'яток, чим сприяють їх збереженню.

Слід зазначити, що успішна діяльність у сфері сільського зеленого туризму залежить не тільки від облаштування садиби, а й, насамперед, від особистого гостинного підходу до кожного туриста, адже приємна

атмосфера сприятиме зменшенню недоліків у послугах і залишить приємні спогади та враження від перебування. При цьому власники сільських садиб повинні брати до уваги той факт, що організовуючи відпочинок у власній оселі вони несуть велику відповідальність за туриста.

Так як неякісне надання послуг обслуговування може залишити в пам'яті туриста негативні спогади про відпочинок на селі.

Водночас виявлені проблеми розвитку сільського туризму, серед яких основними є:

- обмеженість і нерівність доступу власників до ресурсів (землі, приміщень, кредитів);

- складність залучення фінансових ресурсів та інвестицій, відсутність довгострокового кредитування, нерозвиненість небанківського сектору фінансових послуг;

- малоефективна політика державного фінансування та кредитування цієї сфери, брак стартового капіталу й обігових коштів; складна система оподаткування, значний податковий тиск економіки;

- недостатній рекламно-інформаційний супровід туристичної діяльності на внутрішніх та зовнішніх ринках; неефективність існуючої інфраструктури підтримки сільського туризму.

- недостатня кількість інформаційно-наукових порад стосовно раціонального використання екологічно чистих територіальних курортів, моніторинг та прогнозування їх розвитку;

- низька ефективність чинних механізмів, заохочуючих до будівництва та реконструкції агроосель, сільських садиб зеленого туризму;

- недостатні зусилля державних органів влади та місцевого самоврядування стосовно пошуку інвестицій, суперечність дій адміністративно-територіальних підрозділів і бюрократична тяганина в процесах затвердження проектів, виділення землі під будівництво

об'єктів сільського туризму, розважального дозвілля, інфраструктурного обслуговування рекреаційного потенціалу тощо, заважають розвиткові сільського (зеленого) туризму.

Таким чином, першочерговими організаційними, економічними та соціальними заходами в цьому напрямку є створення сприятливих умов для ефективного використання ресурсного потенціалу в сфері сільського, аграрного та екологічного туризму, збільшення міжнародного іміджу, зріст вкладів у реконструювання історично культурних пам'яток, об'єктів інфраструктури туризму.

Така діяльність сприятиме соціально-економічному розвитку сільських територій у цілому, зокрема диверсифікації сільськогосподарського виробництва.

Отже, сільський (зелений) туризм варто розглядати як один із засобів зростання доходів сільського населення, завдяки компонентам комплексного розвитку сільських територій та інфраструктури.

Основні та додаткові послуги в сільському зеленому туризмі збільшують популяризацію української культури, поширення знань й інформації про історичні, природні, етнографічні особливості Херсонщини, що є підставою для визнання сільського (зеленого) туризму суспільно дорогоцінною й корисною в сфері туризму, та заслуговує підтримки з боку країни.

В цьому розділі наведено поняття, що являють собою послуги, їх класифікація та роль у сільському (зеленому) туризмі. Надаються такі послуги на базах зеленого відпочинку як: забезпечення відпочиваючих житлом, харчуванням, ознайомлення з місцевою культурою й традиціями.

Розібрано принцип гостинності та коротко описано дев'ять фаз її розвитку. Проаналізовано стан та перспективи розвитку підприємств сільського зеленого туризму на Херсонщині.

РОЗДІЛ 3

ВИКОРИСТАННЯ АНІМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У РОБОТІ ПІДПРИЄМСТВ СІЛЬСЬКОГО (ЗЕЛЕНОГО) ТУРИЗМУ

3.1. Анімаційне обслуговування як засіб підвищення якості сервісу підприємств сільського (зеленого) туризму

Анімація є одним із сучасних напрямків туристичного обслуговування на базах зеленого відпочинку. Просування анімації пояснюється посиленням конкуренції між рівнем послуг та розташуванням зелених садіб у сільському (зеленому) туризмі.

Анімаційні програми у сфері сільського (зеленого) туризму є невід'ємною частиною культурно-рекреаційних заходів. Зміст туристичного відпочинку включає задоволення потреб різних форм неформального спілкування, творчі, культурні та розважальні заходи [20, с. 5].

Сільський (зелений) туризм швидко розвивається, але його потрібно вдосконалювати за допомогою анімаційних програм та послуг для покращення сервісу.

Анімація – це туристично-дозвіллева діяльність, яка забезпечує візуальну та особисту участь відпочиваючих у театральних програмах та шоу, культурних, розважальних та спортивних заходах. Світова практика в галузі туризму розуміє анімаційні дійства як комплексний процес, який задовольняє інтереси туристів стосовно відпочинку, охорони здоров'я, освіти [2].

Завдяки анімаційним програмам та відпочинку в зелених базах підвищується конкурентна перевага перед іншими видами туризму. В ідеальному розумінні, відпочинок у сільських садибах має бути

насиченим з різнобарвною анімаційною програмою, аніж відпочинок в санаторії. Оскільки сфера розваг, задовольняючи духовні потреби людини, робить її щасливою, а щастя, за визначенням Дж. Р. Уокера, дається тим, хто вміє добре відпочивати та розважатися [20].

Посилення туристичних програм та різноманітність дозвіллевих заходів має ґрунтуватися на максимальній увазі до інтересів туриста та їх активній участі, яка значно покращить якість сервісу туристичних послуг.

Анімація є важливою частиною всієї комерційної діяльності, що відображає високий рівень професіоналізму і є невід'ємною частиною якісного туристичного продукту. Розробка та реалізація розважальних програм у галузі сільського (зеленого) туризму сприяє різноманітності та підвищує привабливість туристичних послуг. Це збільшує кількість постійних клієнтів та стимулює попит на потрібний туристичний продукт.

Тому наявність високоякісних анімаційних програм у сільському (зеленому) підприємстві може вважатися специфічним показником успішного залучення туристичних продуктів на ринок та є надійною гарантією того, що це підвищить прибутковість підприємства.

Анімаційні послуги мають великий потенціал для сільського (зеленого) туризму.

Існує багато заходів для розваги туристів, які можна згрупувати так:

- 1) діяльність на основі екскурсійних послуг;
- 2) проведення вільного часу у сільській місцевості;
- 3) діяльність, заснована на національних традиціях;
- 4) спортивні заходи [22].

Е. М. Прієзжева пропонує наступну класифікацію анімаційних програм у туризмі.

- анімаційні заходи (фестивалі, карнавали);
- анімаційні театральні вистави (комедійні шоу, бали, вечірки);

- анімаційні виставки (музейні виставки, костюмні виставки) [31].

Анімаційні послуги, в основу яких входить саме проживання на базах зеленого відпочинку, користуються популярністю.

Найпопулярнішими розвагами є рибалка, полювання, катання на конях, збирання ягід, грибів тощо [30].

Також надання таких анімаційних послуг як використання спортивних програм та quest-програм (з англ. квест – пошук, розпізнавання). Таку програму можна успішно використовувати для організації власникам баз зеленого туризму, так як вона підвищить мотивацію працівників, адже їх об'єднує командний дух, що в свою чергу збільшує ефективність вирішення конфліктів колективі.

Використання анімаційних послуг може стати важливим фактором розвитку сільського (зеленого) туризму в Україні, що виникає внаслідок розробки конкурентної стратегії для баз зеленого відпочинку. Слід зазначити, що такі заходи не потребують значних витрат [31].

Метою анімації є спрямування вільного часу людини на фізичне оновлення (фізичне розслаблення) через почуття радості та задоволення потреб творчого відпочинку (вдосконаленні) [26, с. 472].

У світовій туристичній практиці та галузі гостинності анімація проводиться в різних якостях і формах. Зазвичай вона пропонується як одна з туристичних послуг.

Аналіз форм анімаційної діяльності в туризмі дозволяє виділити два основні типи анімації:

- рекреаційна анімація – поєднання культурних та розважальних програм з багатьма терапевтичними та лікувальними програмами;
- туристична анімація – залучення туриста до активних форм відпочинку [4].

Характерною рисою для туристичної анімації є безпосередній контакт аніматора з туристом, їх сумісна участь у розвагах анімаційної програми [15].

Сучасні анімаційні технології в галузі сільського (зеленого) туризму класифікуються як культурно-історична цінність, що приваблює туристів під час туристичної відпустки. Анімаційні туристичні маршрути створені для того, щоб не нудьгувати під час туристичної подорожі. У контексті анімаційних технологій у сільському (зеленому) туризмі проходять культурно-освітні, тематичні, фестивальні та карнавальні програми [9].

Аніматори, зазвичай, молоді та енергійні, головне їх завдання – створити атмосферу свободи та релаксу. Їх успіх залежить від того, наскільки туристам не доведеться нудьгувати під час анімаційних заходів. Аніматор повинен мати професійні знання та вміння, володіти принаймні двома іноземними мовами, бути соціальною та комунікабельною людиною [28].

Тому анімаційний проект повинен передбачати:

- взаємодію аніматорів та організаторів карнавальних та фестивальних заходів задля включення їх в програму заходів.
- надання комплексних туристичних послуг за розробленим сценарієм відпочинку та з урахуванням індивідуального психологічного сприйняття теми та програм заходу;
- пряма робота аніматорів з туристами стосовно внесення оперативних змін у програму обслуговування [1, с. 168].

Важливу роль в анімаційній діяльності відіграє анімаційний менеджмент. Кінцевим його результатом є зв'язок функцій планування, організації, мотивації та контролю анімаційної діяльності туристичної бази сільського (зеленого) туризму.

Вплив програмної анімації на людину за час перебування на базі зеленого відпочинку так чи інакше допомагає підтримувати і відновлювати своє здоров'я: соматичне, фізичне, психічне, моральне.

Ці компоненти здоров'я визначаються умовною типологією цільових умов, а також туристичними та розважальними програмами:

- 1) розважальні програми;
- 2) гра в подорожі;
- 3) культурні та творчі програми;
- 4) комплексні програми.

Для задоволення потреб туристів різних національностей, віку, здібностей (фізичних) розважальні програми повинні змінюватись залежно від змісту, інтенсивності, часу та інших параметрів.

Стратегічне планування анімації стосується вирішення таких проблем, як:

- розробка анімаційної стратегії та концепції, яка відповідає маркетинговій стратегії;
- розробка анімаційної програми та алгоритмів (методів) для адаптації туриста та туристичної групи;
- аналіз факторів, що впливають на цілісність, ефективність управління та контекст туристичного ринку з точки зору анімації;
- участь у цінній політиці зі складними проблемами в послугах менеджменту та анімації;
- довгострокове та короткострокове планування анімаційних заходів, включаючи бізнес-план для вдосконалення.

Залежно від типу сценарію анімаційні програми поділяються на:

- театральні програми (театральні вистави та шоу);
- музичні програми;
- танцювальні виступи;
- інформаційно-вербальні програми (тематичні вечори, гра запитань та відповідей, круглий стілтощо);
- ігрові шоу;
- комплексні заходи (свята, фестивалі, карнавали тощо) [20, с. 48].

Вибір анімації сам по собі впливає на розвиток зеленого туризму як необхідної умови проведення заходів.

Основна дія, яка впливає на процес – це купівля квитка (запрошення) на анімаційну програму.

Колективно-групове та масове бажання придбати певну програму формує сегмент сільського (зеленого туризму), до якого вона належить, яка впливає на її подальше формування. Тому існує необхідність що впливає на динаміку розвитку сільського (зеленого) туризму.

Класифікація А.С. Кускова заснована на розумінні туристичної анімаційної програми як засобу спілкування, необхідності окультурення, творчої діяльності або просто задоволення власних фізичних та моральних потреб [15, с. 180].

Спектр цих потреб дуже широкий, тому що люди, які проводять відпустку, надають цій концепції інше значення: для одних це подорож, для інших це читання книг.

Отже, анімація створюється за допомогою спеціально розробленої програми. Ці програми пропонують розумове та емоційне відновлення та покращують фізичну витривалість. Духовно-творча природа рекреаційної анімації дозволяє перетворити енергію психоемоційної сфери людини у повсякденному житті в сукупність позитивних емоцій, незважаючи на тимчасовий, але корисний результат.

3.2. Розробка програми анімаційного обслуговування для підприємства сільського (зеленого) туризму (на прикладі бази зеленого туризму «Кемпінг «Козак»)

У туризмі програма анімації означає проведення або презентацію туристичного, культурного, освітнього та аматорського професійного плану занять.

Технологія створення та використання анімаційної програми як системи включає в себе такі підсистеми:

1. Організаційна – спільна організована робота анімаційного колективу, економічних, технічних та рекламних відділів.

2. Інструктивно-методична – розробка та вдосконалення сценарію заходів, тексту екскурсії, маршрутних походів з дедалі більшим удосконаленням на базі власного досвіду.

3. Режисерська – розподілення ролей, утвердження плану репетицій, організація вистав.

4. Технічна – підготовка технічних засобів (предметів, інструментів), реквізитів, декорацій, місця проведення анімаційної програми.

Реалізація анімаційної програми в туристичній галузі залежить від професійних навичок режисера та постановника, що визначається здатністю знайти найбільш відповідний та прийнятний вплив на туристів, задоволення його потреб і інтересів на основі застосування універсальних, придатних для різних організаційно-економічних умов методів, які надають собою визначені закономірності, стійкі і надійні правила функціонування технологічного процесу [16, с. 188].

Для створення анімаційних програм недостатньо зрозуміти закономірності її драматичної структури, необхідно знати і чітко розуміти засоби вираження, можливості художнього редагування, вміння використовувати ілюстрації, театральні вистави [29].

Ці методи створюють анімаційні (перетворюється в реальність через проект) програми, які вирішують соціально-педагогічні та психологічні проблеми.

Існують такі методи:

1. Художня композиція – метод творчості, залежно від сценарію, ідей, цей метод вимагає значного рівня розвитку культури, а також професійних дій.

2. Ілюстрація – метод показу змін та створення інформації про них.

3. Драматизація – метод, який поєднує пластику, звук, колір, пісні та простір, та створює видовищну ситуацію для кожного глядача.

4. Режим гри – поєднує найбільш віддалений, пізнавально-логічний та пізнавальний початок, синтезуючи свідомість, педагогіку, мистецтво та творчість.

Поєднання цих методик дозволяє втілити в анімаційні програми, що створюють передумови для розвитку сільського (зеленого) туризму. Неможливо застосувати певні прийоми без оволодіння анімаційною технологією, яка складає основу веселих подій і включає принципи драматургії (масові дії, створенням та відтворенням історії).

Створення та виконання програмного сценарію – це творчий процес, який вимагає фантастичної, оригінальної дії.

Таким чином, аніматори створюють анімаційні програми для розваг туристів та покращення їхнього здоров'я. Однак цікаво, що одна і та ж програма може виявляти позитивні емоції для одних людей та супротивний для інших [2, с.28].

Анімація – справжня знахідка в організації сільського (зеленого) туризму. Сервіс анімації спрямований на створення комфортної, доброзичливої та теплої атмосфери на підприємстві, задоволення потреб відвідувачів для розумового, культурного, емоційного та фізичного розвитку. Створення умов для спілкування та позитивних розваг. Завдяки впровадженню анімаційних програм, сільський (зелений) туризм демонструє гарні результати в туристичній сфері.

Для розгляду на практиці можливостей анімаційного обслуговування, можна використати базу зеленого туризму «Кемпінг «Козак» яка знаходиться в с. Одродокам'янка Бериславського району.

Підприємство розташовується у живописній місцевості площею 5 га на березі річки Козак (притока Дніпра). На базі присутні необхідні культурно-історичний та природний потенціал, який забезпечує гарний відпочинок. Завдяки матеріально-технічній базі та обслуговуючому

персоналу, в склад якого входить 8 осіб, надається повний спектр комплексних рекреаційних послуг.

Важливим негативним фактором виступає віддаленість бази від основних районів туристичного попиту, через це гальмується регулярний потік відвідувачів.

Задля приваблення туристів керівництво підприємства розробило календар проведення анімаційних заходів до різних державних, професійних і народних свят. Чільне місце тут займає святкування дня Івана Купала 6 липня – у розпал літнього туристичного сезону, коли на захід збирається чимало відвідувачів з Херсона та Нової Каховки.

Відпочивальники беруть участь у конкурсах і змаганнях, залучаються до проведення купальських ритуалів і обрядів [17].

На базі зеленого туризму час від часу реалізуються насичені за змістом анімаційні програми для дітей із залученням професійних аніматорів [18].

Анімаційна програма « Купала Fest »

Свято Купала – традиційне східнослов'янське свято, яке відзначається ніч з 6 липня на 7 липня.

Місце проведення – база зеленого туризму «Кемпінг Козак» у с. Одрадокам'янка Бериславського району. База розташовується у живописній місцевості площею 5 на березі річки Козак притока Дніпра. Початок святкування 6 липня:

11:00 – плетіння вінків з польових квітів, шоу мильних бульбашок;

13:00 – молодіжні обливання;

14:00 – концертна програма, виступи колективів художньої самодіяльності, пісні про Купала, театралізовані вистави;

15:00 – розважальна програма, виготовлення опудала головних персонажів Купала та Марена, потім взявшись за руки дівчата ходять навколо Купала та Марени і співають пісні;

18:00 – народні гуляння, присвячені святу Івана Купала, на березі річки Коза;

20:00 – святкова концертна програма, конкурси, розваги;

21:00 – танцювальний колектив «Реверанс»;

22:00 – пускання вінків на воду;

22:45 – fire шоу;

23:00 – запалення купальського багаття, спалення Купала та Морени;

00:00 – стрибання через багаття, запуск купальських ліхтариків.

Обов'язковий дресс-код – вишиванка. Для дівчат у вінках відбудеться конкурс «Найкращий купальський вінок 2019».

Під час заходу:

– тематичні фотозони;

– смачний український куліш;

– молодіжно–розважальна програма із призами та подарунками;

– майстер класи – «лялька–травничка», «траво плетіння», «лозоплетіння».

Проведення Івана Купала на базі зеленого туризму «Кемпінг Козак» дає можливість поринути в незабутній колорит купальської ночі та подарує море позитивних емоцій.

Успіх анімаційної програми певною мірою залежить від раціональності рекламної кампанії. Для організації рекламної кампанії потрібно зробити наступне:

- розрахунок витрат на рекламу;

- демографія (вік, стать), етнічні особливості, соціальний статус, рівень доходів тощо.

- визначити конкурентів та віддати перевагу власним програмам, які можна вирішити в рекламі;

- способи розповсюдження оголошень.

Розглянувши всі властивості та аспекти анімаційної програми, зробимо розрахунок її вартості.

Таблиця 3.2

Витрати на організацію анімаційної програми

<i>Перелік найменувань</i>	<i>Одиниця виміру</i>	<i>Кількість одиниць</i>	<i>Вартість за одиницю</i>	<i>Загальна вартість</i>
Реклама:				1000
Устаткування:				
- апаратура (звук, світло)	шт.	4	300	1200
- декорації	шт.	2	400	800
- плакати й розтяжки	шт.	3	250	750
- опудала Купала та Марени	шт.	2	500	1000
- купальські ліхтарики	шт.	100	20	2000
Костюми:				
- прокат костюмів	шт.	4	300	1200
Зарплата персоналу:				
- аніматори	чол.	4	600	1600
- менеджерів анімації	чол.	1	1500	1500
- декораторам-оформлювачам	чол.	1	1200	1200
- організаторам майстер класів (траво плетіння та лозоплетіння)	чол.	2	600	1200
Інші дрібні витрати				2000
Разом				15450

Пропонуватися буде наступний варіант формування ціни програми. Ціна з розрахунку на одного туриста включатиме такі основні складові:

1. Ціна «нетто», в тому числі вартість окремих видів послуг на одну людину.

2. Дохід (маржа) туристичної фірми становитиме 20%.

3. Податок на додану вартість з маржинального доходу 20%.

Ціна програми в розрахунку на одного туриста у цьому разі визначається за формулою:

Де Ц – ціна в розрахунку на одного туриста, грн.;

В – вартість послуг, які входять до програми, грн.;

П – прибуток туристичної фірми, грн.;

1,2 – коефіцієнт, що враховує податок на додану вартість з маржинального доходу.

Чт – чисельність туристів у групі, осіб.

Використовуючи наведену вище формулу, можемо розрахувати вартість анімаційної програми на одну людину.

Отже, вартість анімаційної програми на одну особу складе 296.64 грн., що є прийнятною ціною, яку можна запропонувати широким верствам населення.

В цьому розділі проаналізовано значення анімаційної програми як сервісної складової в обслуговуванні сільського (зеленого) туризму. Розроблена анімаційна програма на прикладі бази зеленого відпочинку «Кемпінг «Козак»

ВИСНОВКИ

Один із популярних напрямків в сфері туризму є сільський (зелений) туризм. Цей різновид туристичного відпочинку, стає дедалі популярнішим, майже у всіх, в регіонах нашої країни.

Відпочинок туристів у сільській місцевості допомагає зміцнити фінансове становище не тільки комплексу сільського господарства України, а й допомагає селянам накопичувати свої статки, без допоміжних капітало вкладень. На сьогоднішній день змінилася сама концепція сільського зеленого туризму, для багатьох селян він став основним (а не другорядним) прибутком .

Величезний потенціал Херсонської області на сучасний момент не використаний повністю. Задля кращої ефективності потрібно володіти знаннями стосовно специфічних можливостей регіону, а саме: національні-етнографічні, природно-кліматичні, культурні та економічні особливості.

Сільський (зелений) туризм охоплює широкі спектри можливостей на селі. Це і відпочинок в сільських оселях та туристичних базах, відпочинок на природі, знайомство з місцевою культурою, прийняття участі у сільському промислі тощо.

В сільському (зеленому) туризмі прослідковуються тісні взаємовідносини між навколишнім середовищем, культурним та громадським життям та ринковою конкурентоспроможністю. Збільшення якості послуг, в даному виді туризму, є обов'язковою умовою для збільшення конкуренції в індустрії туризму, задоволення потреб та розвиток сільської місцевості взагалі.

Підтримка селян у фінансовому плані один із кращих методів покращення економічного становища сільської місцевості. Для приваблювання туристів у регіон потрібний потужний рекламно-

інформаційний простір, розвиток цікавих анімаційних заходів та програм, розробка нових туристичних маршрутів та підтримка вже існуючих.

В даній кваліфікаційній роботі було проведено дослідження стану розвитку сільського зеленого туризму в Херсонській області. Проаналізовано його склад та структуру, рівень його розвитку в регіоні, методи надання гостинності та її фази. Проведено роботу зі знайомством сервісного та анімаційного обслуговування, визначено його стан та перспективи розвитку, надано оцінку та теоретичні рекомендації стосовно розвитку сільського (зеленого) туризму в області.

Розроблено анімаційну програму на прикладі зеленої бази «Кемпінгу «Козак». Вартість анімаційної програми на одну особу складає 296 грн. 64 коп.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. – 2-е вид., перероб. та доп. – К.: Альтерпрес, 2008. – 288 с.
2. Байлик С.І., Кравець О.М. Організація анімаційних послуг в туризмі: навч. посібник. – Харків: ХНАМГ, 2008. – 197 с.
3. Булах Т.М. Сільський туризм як перспективний напрям для соціально-економічного розвитку села // Формування ринкових відносин в Україні. – 2010. – № 11. – С. 143-147.
4. Гаранин Н.И. Менеджмент гостиничной и туристской анимации: Учеб. пособие / Н.И. Гаранин, И.И. Булыгина. – М.: Советский спорт, 2003. – 128 с.
5. Гетьман В.І. Екотуризм чи екологічний туризм: теорія і реальність / В.І. Гетьман // Рідна природа. – 2010. – № 3. – С. 24-29.
6. Екотуризм - важливий фактор стійкого розвитку. – Режим доступу: https://tourlib.net/statti_tourism/bochkareva.htm.
7. Екологічний туризм як чинник сталого розвитку природно-заповідних територій https://tourlib.net/statti_ukr/vorobjova3.htm.
8. Закон України «Про туризм» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>.
9. Зінченко А.І. Маркетинг підприємств зеленого туризму: дис. канд. екон. наук.: 08.00.04 / А.І. Зінченко. – К: Київський національний торговельно-економічний університет, 2012. – 215 с.
10. Інформаційні матеріали з питань розвитку сільського зеленого туризму (поради сільському населенню) / [упоряд. В. Васильєв, М.

- Осипова]. – К.: ООСДС «Центр розвитку та правової підтримки села», 2008. – 52 с.
11. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: навч. посіб. Чернівці: Зелена Буковина, 2005. – 312 с.
 12. Концептуально-теоретичні аспекти сільського (зеленого) туризму. – Режим доступу:
<http://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/23931/1/%D0%9B%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D1%8F%205.pdf>.
 13. Костриця М.М. Підприємницькі засади розвитку сільського туризму: дис. канд. екон. наук.: 08.00.04 / М.М. Костриця. – Житомир: Житомирський державний технологічний університет, 2008. – 213 с.
 14. Котлер Ф. Основы маркетинга / Ф. Котлер, Г. Армстронг, Д. Сондерс и др. ; пер. с англ. – М. : Вильямс, 2006. – 942 с.
 15. Курило Л.В. Теория и практика анимации: учеб. пособие / Л.В. Курило. – М.: Советский спорт, 2006. – 296 с.
 16. Килимистий С.М. Анімація в туризмі: навчальний посібник. – К: ФПУ, 2007. – 188 с.
 17. Кемпінг «Козак»: Свято Івана Купала. – URL:
<https://www.facebook.com/Campingkozak/posts/1016562288507764>.
 18. Кемпінг «Козак»: Приглашаем Вас на праздник «Лето в Козаке»! – URL:
<https://www.facebook.com/Campingkozak/posts/829660823864579>.
 19. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии /К. Лавлок. – М. ; СПб. ; Киев : Вильямс, 2005.
 20. Лужанська Т. Ю., Махлинець С. С., Тебляшкіна Л. І. Сільський туризм: історія, сьогодення та перспективи: Навчальний посібник./ За редакцією д. г. н., професора Волошина І. М. – К.: Кондор, 2008. – 385 с.
 21. Макієнко О. А. Міфодизайн як інструмент розвитку туристичної дестинації // Матеріали IV Міжнарод. наук.-практ. конф. «Проблеми і

- тенденції розвитку сучасної економіки в умовах інтеграційних процесів: теоретичні та практичні аспекти». Херсон, 2019. С. 441.
22. Малик М. Сільський аграрний туризм як чинник розвитку сільсько-територій України / М. Малик, Л. Забуранна // Економіка АПК: Міжнародний науково-виробничий журнал. – 2012. – №5. – С.110-115.
 23. Михайлов А. Услуги как форма бизнеса / А. Михайлов // Предпринимательство, хозяйство и право. – 1999. – № 1. – С. 51.
 24. Модель та основні концепції гостинності – Режим доступу: https://pidruchniki.com/12810419/turizm/zasadi_menedzhmentu_gotelno_go_biznesu.
 25. Міхо О.І. Підготовка фахівців сфери туризму до організації анімаційної діяльності / О.І. Міхо // Практика сучасного туризму: соціальна та економічна ефективність: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 14 жовтня 2008 р.). – К.: КУТЕП, 2009. – 488 с.
 26. Основні поняття та концепції сільського зеленого туризму. – Режим доступу: <https://studfile.net/preview/5265679/page:2/>.
 27. Осипчук Н. Зелений туризм: Дослідження зеленого туризму з позиції Міністерства культури та туризму, послуги, які надаються відпочиваючим, кількість працюючих підприємств у сфері зеленого туризму / Н. Осипчук // Соціальна політика. – 2005. – №23. – С.4-7.
 28. Перспективи використання анімаційних програм у розвитку сільського туризму. – Режим доступу: https://tourlib.net/statti_ukr/sydoruk2.htm.
 29. Приезжева Е.М. Анимационный менеджмент в туризме: учеб. пособие / Е.М. Приезжева. – М.: Советский спорт, 2014. – 239 с.
 30. Путешествие по Херсонщине : Энциклопедия-путеводитель / [заг. ред. О. Алеферко]. – Херсон : Наддніпряночка, 2008. – 300 с.
 31. Послуги сільського туризму. – Режим доступу: <https://studfile.net/preview/5265679/page:3/>.

32. Рутинський М. Й., Зінько Ю. В. Сільський туризм: навч. посіб. – К.: Знання, 2006. – 271 с.
33. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: підручник / Х.Й. Роглев. – К.: Кондор, 2009. – 408 с.
34. Сервісна діяльність – Режим доступу:
<https://ukrbukva.net/page,4,1350-Servisnaya-deyatel-nost.html>.
35. Співак Л.С. Формування ринку послуг в трансформаційній економіці: дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.01.01 / Л.С. Співак. – К., 2002. – 192 с.
36. Сфера послуг в Україні: особливості розвитку та стратегічні. – Режим доступу: <http://www.vestnik-econom.mgu.od.ua/journal/2016/18-2016/12.pdf>.
37. Теоретичні підходи до визначення поняття, сутності альтернатив розвитку сільського зеленого туризму – Режим доступу:
https://tourlib.net/statti_ukr/chernyava.htm.
38. Технологічні основи гостинності – Режим доступу:
<https://studfile.net/preview/5265679/page:14/>
39. Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: монографія / Ткаченко Т.І. – К.: Київський національний торговельно-економічний університет, 2006. – 537 .
40. Філіпенко А. Основні проблеми економіки розвитку / А. Філіпенко [та ін.] ; пер. з англ. – К. : Либідь, 2003. – 684 с.
41. Dictionary of Travel.Tourism and Hospitality / Ed. S. Medlik. – London: Butterworth-Heinemann Etd., 1993. – P.43.

Додаток А
Характеристика впливу сільського (зеленого) туризму

<i>Для держави</i>	<i>Для сільських територій</i>	<i>Для туристів</i>
Поповнення бюджету	Додатковий дохід	Активний відпочинок
Зниження рівня безробіття	Створення додаткових робочих місць	Споживання екологічних продуктів харчування
Активізація діяльності сільського населення	Покращення інфраструктури сільських територій	Участь в етно-культурних заходах, святах дійствах
Пропагування національних культурних традицій	Сприяння розвитку інших галузей економіки (торгівлі, транспорту, освіти тощо)	Участь в повсякденному житті сільського населення
Використання переважно невитратних ресурсів, перш за все природних, етнокультурних та історичних	Сприяння освіченості населення сільських територій	Відпочинок на природі
Збільшення додаткових інвестицій і доходів	Створення додаткових джерел доходу	Можливість отримання якісних та недорогих послуг
Розвиток ділових та культурних зв'язків	Активізація підприємницької діяльності	

Додаток Б
Територія бази зеленого туризму «Кемпінг «Козак»



Всі права захищені авторським правом.

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейдите на сайт

