

ОСОБЛИВОСТІ СЕРВІСНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ САФАРІ-ТУРІВ

У статті розглядається значущість сервісного забезпечення у сфері сафарі-турів. Авторка вказує на важливість забезпечення високоякісного обслуговування, яке відповідає потребам клієнтів, з метою забезпечення комфорту і безпеки під час сафарі-подорожей. Підкреслюється необхідність дотримання принципів сталого туризму та відповідального відношення до довкілля для збереження природних резерватів. Дослідження містить інноваційний підхід до виявлення тенденцій у розвитку туристичного продукту на ринку.

Ключові слова: сервісне забезпечення, сафарі-тур, цільова аудиторія, туристичні послуги, ринок туристичних послуг, екологічна відповідальність.

The article discusses the significance of service provision in the field of safari tours. The author emphasizes the importance of ensuring high-quality service that meets the needs of clients to provide comfort and safety during safari journeys. It underscores the necessity of adhering to the principles of sustainable tourism and environmental responsibility for the preservation of natural reserves. The research incorporates an innovative approach to identifying trends in the development of tourism products in the market.

Keywords: service provision, safari tour, target audience, tourism service, tourism service market, environmental responsibility.

Одним із перспективних продуктів на світовому ринку туристичних послуг є сафарі-тури. Цей різновид екотуризму користується зростаючим інтересом у туристичній аудиторії (рис. 1). Сафарі-тури відрізняються від інших продуктів туризму специфічною рисою: спостереженням дикої природи та взаємодією з дикими тваринами у їхньому природному середовищі. Це особливий вид туризму, який акцентується на дикій природі, екології, пригодах і незабутніх враженнях у віддалених регіонах [5]. На сучасному етапі найбільша кількість актуальних маршрутів сафарі-турів розташована в дестинаціях Африканського туристичного регіону.

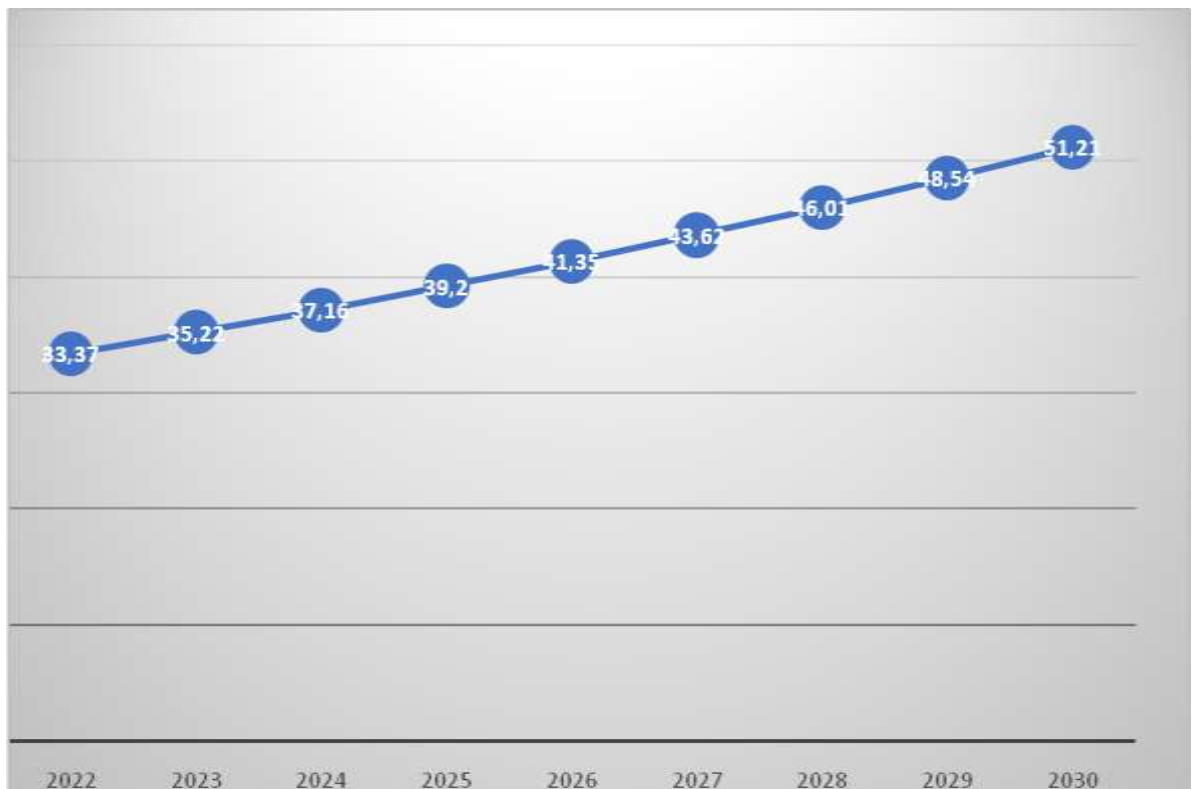


Рис. 1. Прогноз розвитку ринку сафарі-турів [7]

До цільової аудиторії сафарі-турів можна віднести різноманітних туристів: перш за все це люди, які шукають екстремальні враження і пригоди, та хочуть побачити у природному середовищі диких тварин, таких як леви, слони, жирафи тощо. Крім того, це люди, які цінують природу та екологічно чистий відпочинок. Професіональні та аматорські фотографи можуть вирушати в сафарі-тури для можливості зняти унікальні фото тварин і природних пейзажів. Організатори екскурсій і групових подорожей можуть також бути цільовою аудиторією сафарі-турів, оскільки вони можуть включати такі атрактори в свої програми.

Важливим елементом організації сафарі-турів є їх сервісне забезпечення. Сервісне забезпечення – це обслуговування туристів в офісі під час продажу пакетів турів і на маршрутах. Сервісне обслуговування сафарі-турів є важливою складовою успішного проведення подорожей до природних резерватів та національних парків, де клієнти можуть насолоджуватися вивченням дикої природи та спостереженням за дикими тваринами. Основним завданням такого обслуговування є забезпечення комфорту, безпеки та задоволення клієнтів під час сафарі-подорожі[1, 3].



Рис. 2. Компоненти сервісного забезпечення сафари-турів

Сервісне обслуговування сафари-турів має бути добре організоване і відповідати нормативним вимогам і очікуванням клієнтів, щоб забезпечити їм незабутні враження від дикої природи (рис. 2). Також важливо дотримуватися принципів сталого туризму та екологічної відповідальності для збереження природних резерватів і біорізноманіття [2].

У сафари-тури вирушають, як правило, досвідчені туристи, які прагнуть абсолютно нових вражень від подорожей. Однак, до такої екзотичної пригоди необхідно бути підготовленим, адже разом із феєрверком запаморочливих емоцій на сафари мандрівників чекає чимало небезпек. Саме тому варто уважно вивчити правила поведінки в сафари-турі, підійти відповідально до вибору гіда і суворо дотримуватися всіх його рекомендацій. Найчастіше вже в аеропорту туристів зустрічає місцевий гід на сафари-джипі. Висока прохідність даного транспорту дозволить екскурсійній групі без проблем дістатися найвіддаленіших куточків національних заповідників та природних парків. Завдяки

панорамним вікнам та даху мандрівники повною мірою зможуть насолодитися неповторним світом дикої природи та на власні очі спостерігати звички африканських тварин у їхньому природному середовищі. Усі гіді мають сертифікат, який гарантує не лише кваліфіковане проведення екскурсійної програми, а й безпеку туристів під час сафарі-туру. Саме тому гіді настільки вимогливі до дотримання основних правил поведінки у турі [3]:

- Залишати транспортний засіб можна лише у певних місцях і лише з дозволу гіда.

- У сафарі-турі бажано утриматися від куріння, адже у диких тварин дуже розвинене почуття нюху, і порушувати їхнє природне середовище сторонніми запахами вкрай небезпечно. Але якщо все ж таки в екскурсійній групі присутні затяті курці, то перекури потрібно влаштовувати тільки в місцях, дозволених гідом.

- Заборонено видавати гучні звуки, особливо, перебуваючи поряд із дикими тваринами. Не варто забувати, що це їхня територія, а будь-які відвідувачі порушують їхню зону комфорту. Тому чим менше уваги привертають до себе туристи, тим краще для їхньої безпеки. Те ж саме стосується спалахів фотокамер. Зайві відблиски можуть викликати у хижаків стан агресії, тому знімки краще робити без спалахів.

- Заборонено годувати тварин та кидати у їх бік будь-які предмети. Не варто забувати про те, що ціною за вдало зроблену фотографію може бути безпека всіх учасників екскурсійної програми.

- Для прийому їжі та відпочинку учасників сафарі-туру організуються привали. У безпечних місцях на лоні природи туристи мають можливість насолодитися їжею, приготованою на відкритому вогні.

Найчастіше мандрівникам пропонують скуштувати національні страви колоритної африканської кухні та ближче познайомитись із традиціями місцевого населення. Для зупинок на ночівлю існує кілька варіантів:

Найбільш бюджетний – ночівля у закритому спальному фургоні. Так, при такому розміщенні туристам гарантована безпека, але про комфорт доведеться забути, тому що ні душа, ні більш-менш обладнаного туалету у фургоні просто немає. Та й охорона групи під час сну досить часто організована за участю самих мандрівників. Варіант найдешевший, але розрахований на дуже невибагливих туристів [4].

Кращий варіант – кемпінги. Вони є наметовими містечками з організацією кухні, душових і туалетних кімнат. Кемпінги в основному охороняються, а туристам запропонують тут повноцінний сніданок із чудовим краєвидом на африканський світанок.

Більш комфортабельними є готелі-лоджії. В еко-готелях ночівля туристів організована в просторих бунгало, що окремо стоять, оснащених усім необхідним для комфортного проживання. Територія подібних готелів дуже добре охороняється, тому спокійний сон мандрівників після

вражаючого сафарі забезпечений. Ресторани готелів славляться не лише своєю екзотичною кухнею, а й яскравою атмосферою [6].

Одяг для сафарі-туру краще підбирати виходячи з власної зручності та погодних умов. Досвідчені гіді рекомендують не брати дітей віком до 10 років. По-перше, дітям складніше ніж дорослим дотримуватись правил поведінки на сафарі. По-друге, тривалі переїзди національними парками та заповідниками досить стомлюючі. Ну, і по-третє, дитина в такому ранньому віці просто не запам'ятає запаморочливі емоції від знайомства з диким світом Африки [4, 5].

У сучасному світі індустрія сафарі в Африці стикається з низкою викликів і обмежень, які впливають на її функціонування. Основні проблеми, які впливають на цей сектор, включають до себе забезпечення екологічної стійкості, взаємодію з місцевими спільнотами, досягнення збалансованого розвитку та захист дикої природи. Однією з проблем розвитку сфери сафарі в Африці є потреба забезпечення екологічної стійкості. Постійне збільшення кількості туристів може призвести до перенаселення природних резерватів і парків, що спричинить негативний вплив на навколишнє середовище. Збільшена активність туристів може впливати на забруднення водних ресурсів, руйнування рослинності, перешкоджати міграційним маршрутам тварин і порушувати екосистемні баланси. Крім того, транспортні засоби, що використовуються в сафарі, такі як автомобілі і літаки, можуть призводити до забруднення повітря та шумового забруднення. Іншим значущим викликом є взаємодія з місцевими спільнотами. Багато сафарі-парків розташовані на землях, що належать місцевим спільнотам, які мають власні права на землю та ресурси [2].

Безумовно, залишитися байдужим після сафарі-туру просто неможливо. Кожен турист тут відкриває собі інший бік життя, осмислює по-новому філософію повсякденного буття. Їх враження у значній мірі будуть залежати від рівня якості сервісного забезпечення туристичного продукту.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Wei D., Feng A., Wu M.. Analysis of the resource value of Three-River-Source National Park based on ecological civilization. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 8 (3) (2020), pp. 173-1842.
2. Tarvera R., Cohenb K., Klyvec D., Liseki S.. Sustainable safari practices: Proximity to wildlife, educational intervention, and the quality of experience. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 25 (2019), pp. 76-834.
3. Shkurti F. National Marine Park Karaburun – Sazan and today's trends for tourism development. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 7 (1) (2019), pp. 1-14.
4. Sarker M.S.R., Sayem S.M., Saha M., Dhar A.R., Tusher T.R. Food security through employment generation in Safari parks of Bangladesh: Empirical study from socio-economic perspectives. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 9 (3) (2020), pp. 285-293.
5. Newsome D., Rodger K., Pearce J., Chan K.L.J. Visitor satisfaction with a key wildlife tourism destination within the context of a damaged landscape. *Current Issues in Tourism*, 22 (6) (2019), pp. 729-746

6. Hossain M.I., Khanal B.P. SWOT analysis of forest protected area based sustainable tourism development: A case study in the Lawachara National Park, Bangladesh. *Journal of Tourism&Hospitality Education*, 10 (2020), pp. 71-89.
7. Safari Tourism Market Size, Share & Trends Analysis Report By Type (Adventure Safari, Private Safari), By Group (Friends, Families, Couples, Solos), By Booking Mode, By Region, And Segment Forecasts, 2023-2030.

Науковий керівник кандидат історичних наук Макієнко О.А.