**Тема 4. Формування програм туристичного обслуговування**

**Характеристика термінів: "програмне обслуговування в туризмі", "програма перебування туристів". Елементи програми туристичного обслуговування. Фактори, які впливають на структуру туру та комплектацію програм перебування туристів.**

Програмне обслуговування - це комплексне надання певного набору послуг клієнту в процесі подолання їм простору (на транспорті, пішки, на тварин або іншими способами), підпорядковане одній меті (мотиву), що спонукала його (клієнта) до вирішення власних проблем (можливості знайомства, навчання, самовираження, задоволення цікавості та ін) за допомогою подорожі.

У зв'язку з високим ступенем напруження конкурентної боротьби на міжнародному туристичному ринку більшість туристських фірм стало пропонувати своїм клієнтам комплексне обслуговування за певною програмою. Це різко і досить сильно збільшило ринок, розширивши систему попиту та пропозиції, дозволило диференціювати його, а туристським фірмам - спеціалізуватися на тому або іншому вигляді програм (тематиці, технології), що, природно, відразу підвищило рівень обслуговування.

Програма обслуговування-це набір запланованих послуг, розподілений по днях і часу їх надання. Програмний туризм - це робота над програмами обслуговування.

Наріжним каменем туристської програми є основна мета подорожі. Це пов'язано з тим, що, як показали дослідження, турист не вважає програму і обслуговування якісним (навіть програму найвищого рівня), якщо мета подорожі не досягнута. Наприклад, при покупці туру клієнт припускав, що отримає багато пізнавальних екскурсій, а в процесі обслуговування з'ясувалося, що на фешенебельному курорті всі екскурсії надаються за додаткову плату, та й то за умови набору мінімальної кількості осіб в екскурсійній групі. Турист не задоволений. Програма його не влаштувала - неякісне обслуговування. І навпаки. Така реакція споживача на обслуговування впливає на відновлювальний ефект поїздки та відпочинку, так як цей ефект тісно пов'язаний з психологічним рівнем сприйняття відпочинку і подорожі.

При цьому базовою основою програмування туристського обслуговування є, звичайно, смаки, звички та побажання клієнтів.

**Види програмних заходів та їх характеристика. Алгоритм розроблення програми обслуговування. Програма туристичного обслуговування. Правила розробки програм перебування туристів. Технологічні документи і правила їх оформлення. Визначення програмного туризму. Програмний туризм та особливості формування пакетних турів. Види програм обслуговування: рекреаційна, курортна, пізнавальна, спортивна, освітня, ділова та інші.**

Основними видами послуг, які входять майже в кожну туристичну програму обслуговування, є:

- проживання;

- дозвільно-розважальні послуги;

- харчування;

- спортивні програми;

- екскурсійне обслуговування;

- курортні послуги;

- транспортні послуги;

- побутові послуги та ін

З комплексу цих послуг формується програма обслуговування туристів.

З погляду програмного обслуговування, туристичні програми - це завжди тематична спрямованість. Залежно від тематики туру складається певний набір послуг, який залежить від мети подорожі і рівня замовленої комфортності. При цьому програма складається з основних послуг, які відповідають меті подорожі, а також послуг доповнюючих та супутніх.

Підхід до туристського програмування умовно включає такі необхідні складові, як якість, оптимальність і психологічна підготовка їх сприйняття.

Програмний туризм - це надання туристам нормативно заданого обсягу послуг, оптимально відповідного типу споживача і мети подорожі, що гарантує змістовну діяльність у відповідності з рекреаційними потребами

Дане визначення включає три основних принципу:

1) орієнтацію на активну і змістовну діяльність туристів;

2) облік індивідуальних потреб кожного туриста;

3) гарантію запланованого рівня та обсягу послуг, обслуговування за науково обґрунтованим нормам і стандартам, про які споживач інформується не пізніше стадії реалізації свого замовлення або придбання путівки.

Для успішного впровадження програмного обслуговування в туризмі необхідно наступне:

- спеціальна підготовка, перепідготовка та підвищення кваліфікації туристських кадрів;

- розробка типових сценаріїв і циклів рекреаційних занять;

- активний розвиток туристської інфраструктури;

- державна підтримка приватних підприємців;

- гарантія захисту прав споживачів;

- організація системи реалізації запиту таким чином, щоб споживач міг брати участь у конструюванні програми власного відпочинку;

- диференційований підхід до обслуговування різних груп населення, пов'язаних спільністю соціально-психологічних ознак і інтересів;

- спеціалізація туристських підприємств за окремими видами програм обслуговування.

У числі параметрів для диференціації програм туристичного відпочинку і подорожей можуть бути виділені:

- основні види рекреаційної діяльності (рекреаційні заняття, цикли і системи занять);

- основні групи населення, на які розраховані програми;

- ступінь орієнтації і залежно від матеріально-технічної бази, рекреаційних ресурсів і туристської інфраструктури;

- просторово-часова локалізація, соціально-функціональна спрямованість (оздоровлення, спілкування, пізнання та ін).

Ці та інші параметри можуть бути використані для побудови програми туристичного обслуговування і конструювання програм.

Програмне рух в туризмі у значній мірі мінливе за змістом і залежить від таких непередбачуваних рухів, як мода, захоплення, старіння і втрата інтересу. Тому з плином часу з'являються нові види програм і зникають деякі колишні. Завдання менеджерів - відстежувати і вчасно реагувати на зміни попиту і потреб.

**Мотивація програмного туризму. Цілі програмного туризму з точки зору: туристичного менеджменту,туристичного маркетингу, технології обслуговування туристів, мети подорожі і типології туристів. Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Основні фактори, що впливають на поведінку покупців.**

Програмне обслуговування в першу чергу використовує мотиви і прагнення клієнтів. Природно, що не всі вони можуть бути чітко сформульовані і визначені. Тому при їх описі необхідно дотримуватися кілька умовної класифікації, заснованої на мотивації туристів при виборі того чи іншого виду відпочинку або подорожі.

Мотиви туристів при виборі подорожі можуть бути найрізноманітнішими і залежать від багатьох факторів. Серед них, звичайно ж, і вік, і рівень доходів туристів, і національні особливості, і навіть мода.

Однак серед усього різноманіття мотивів фахівці виділяють найбільш типові, присутні у більшості споживачів на більшості туристських ринків. На них зазвичай ґрунтуються стандартні програми обслуговування, поширені у всьому світі. Це наступні мотиви і пов'язані з ними програми обслуговування:

1. Турбота про збереження здоров'я - в цій групі програм передбачені тури з лікуванням, масажем та іншими процедурами для сімей, інвалідів, багажу або кидають палити, тури з оздоровчими видами спорту (плавання, аеробіка, лікувальна гімнастика і ін.).

2. Заняття спортом як засіб психологічної розрядки та підвищення життєвої активності. Сюди входять тури, що дозволяють займатися в період відпустки такими видами спорту, якими більшість людей не мають можливості займатися регулярно протягом року. Це гірські лижі, теніс, гольф, планерний спорт, кінний, парусний спорт, серфінг, віндсерфінг, підводне плавання, сплав на байдарках і катамаранах та багато іншого.

3. Навчання. Тут можна виділити, насамперед, вивчення іноземних мов та розмовну практику, що передбачають щоденні заняття, а також інші види рекреаційних занять. Крім того, сюди входять навчання різним видам спорту, професійні програми навчання (менеджмент, маркетинг, економіка та ін). Невелику групу становлять навчальні тури за інтересами (кулінарія, екологія, астрономія та ін).

4. Можливість для самовираження і самоствердження. Ця група включає в себе так звані пригодницькі тури: высококатегорийные туристські походи, кругосвітню подорож на теплоході, африканське сафарі, полювання на верблюдах (Ємен, Єгипет) і мотонартах (Фінляндія), підкорення гірських вершин, підводне полювання і різні експедиції.

5. Можливість зайнятися улюбленою справою (хобі) в середовищі однодумців. Для таких людей існують спеціальні тури для автолюбителів, для «фанатів» спортивних вболівальників на спортивні змагання, чемпіонати та олімпіади для прочан, для колекціонерів і любителів (наприклад, «Подорож за орхідеями по Азії»), для гурманів («Сирний тур по Швейцарії» або «Пивний тур по Чехії») і ін

6. Рішення ділових проблем. Сюди відносяться так звані ділові, конгрес-тури і т. п. Туристська фірма забезпечує культурну та туристсько-екскурсійну програму конгресів, організує ділові поїздки з відвідуванням цікавлять клієнтів місць та наданням відповідних послуг (транспорту, розміщення, харчування, конгрес-обслуговування тощо).

7. Розвага і потреба в спілкуванні з іншими людьми. Це в основному подорожі у святкові дні з розважально-пізнавальною програмою.

8. Задоволення цікавості і підвищення культурного рівня. Ці завдання вирішуються у всіх названих вище турах, але основну роль вони грають в пізнавальних турах по знаменитих містах, столицях, історичним та культурним центрам; в театральних турах по знаменитим оперним залах, концертів і балетів; в літературних турах по місцях дії відомих літературних творів та ін.

При виборі програми важливі також економічні міркування, територіально-кліматичні та багато інших.

Кожний вид туру залежно від програми має особливу специфіку організації обслуговування туристів, розподілу часу і надання послуг, технології обслуговування туристів. При цьому програма обслуговування будується виходячи з основної мети подорожі. При всій різноманітності варіантів програм витримується принцип «Мета подорожі - тип туру».

Якщо не виконується цей головний принцип організації туру, складання програми, то робота приречена на провал, навіть і складається з високоякісних послуг вищої категорії, тому що турист вважає якісним обслуговування тільки тоді, коли мета його подорожі виконана. Якщо ж він її не досяг (скажімо, їхав поправити здоров'я, а влучив у гірський похід), то враження його негативні. Отже, попит на таке туристське обслуговування падає. Те ж стосується і безликих програм, складених з послуг різної спрямованості і тематики і не відповідають потребам того чи іншого сегмента споживачів.

Будь-яка програма обслуговування має бути зорієнтована на конкретного споживача і відповідати його цільовим мотивам.

Цільові програми - це програми, побудовані виходячи з мети подорожі туристів. Мета подорожі - важливий аспект орієнтації змісту програми і обслуговування. Цільова орієнтація програми диктує специфіку обслуговування. На ринку представлена величезна безліч цільових програм подорожей, так само як і туристських цілей. Однак при все зростаючій диференціації існують найбільш поширені цільові програми обслуговування, такі, наприклад, як курортно-оздоровчі, пізнавальні, ділові, спортивні та ін

Цілі програмного туризму з точки зору: туристичного менеджменту,туристичного маркетингу, технології обслуговування туристів, мети подорожі і типології туристів. Шкала потреб клієнтів та формування психологічного портрету потенційних туристів. Основні фактори, що впливають на поведінку покупців.