

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

В. В. ВЕЛИЧКО

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

*Рекомендовано МОН України як навчальний посібник для студентів
напряму підготовки «Туризм»*

Харків
ХНУМГ
2013

УДК [379.85:613.74](075)

ББК 65.433.1я73-6

B27

Рецензенти:

Лепейко Т. І. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту організацій Харківського національного економічного університету;

Пічугіна Т. С. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту організацій Харківського державного університету харчування і торгівлі

Автор:

Величко В. В. – кандидат економічних наук, доцент кафедри міської і регіональної економіки Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

*Рекомендовано Міністерством освіти і науки України
(лист № 1.4/18-Г-23 від 9 січня 2009 року)*

Величко В. В.

B27 Організація рекреаційних послуг: навч. посібник / В. В. Величко; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х.: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2013. – 202 с.

ISBN 978-966-695-156-7

Навчальний посібник підготовлено з урахуванням вимог кредитно-модульної системи за програмою навчальної дисципліни «Організація рекреаційних послуг». Особливістю навчального посібника є спрямованість на впровадження активних методик навчання, можливість самостійного оволодіння курсом за дистанційною або заочною форми підготовки фахівців. Кожна тема містить короткий виклад основних теоретичних положень, перелік питань, що є обов'язковими для вивчення і підсумкового контролю знань. Використано сучасні вітчизняні й закордонні джерела, передовий досвід з організації рекреаційних послуг, діюче законодавство.

Розраховано на студентів спеціальностей з туризму і викладачів вищих навчальних закладів. Посібник буде корисним керівникам підприємств, менеджерам, підприємцям, усім, кого цікавлять питання організації рекреаційної діяльності в Україні.

УДК [379.85:613.74](075)

ББК 65.433.1я73-6

ISBN 978-966-695-156-7

© Величко В. В., 2013

© ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2013

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ЗАКОНОДАВЧЕ ТА НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ	7
ТЕМА 1. РЕКРЕАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ЯК РІЗНОВИД ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	8
1.1. Сутність визначення «рекреаційна діяльність».....	8
1.2. Класифікація рекреаційної діяльності.....	16
ТЕМА 2. РЕКРЕАЦІЙНА ПОСЛУГА	25
2.1. Рекреаційна послуга як найбільша складова сфери послуг.....	25
2.2. Види рекреаційних послуг.....	29
2.3. Ринок рекреаційних послуг.....	35
ТЕМА 3. ІНФРАСТРУКТУРНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕКРЕАЦІЙНИХ ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ	40
3.1. Поняття інфраструктури рекреаційної території.....	40
3.2. Розвиток інфраструктури в рекреаційних регіонах.....	43
3.3. Заходи щодо удосконалення інфраструктурного забезпечення рекреації.....	46
ТЕМА 4. ТЕРИТОРІАЛЬНА РЕКРЕАЦІЙНА СИСТЕМА ..	48
4.1. Поняття територіальної рекреаційної системи.....	48
4.2. Типологія територіальних рекреаційних систем.....	55
ТЕМА 5. ПРОЕКТУВАННЯ ЯКОСТІ У СФЕРІ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ	60
5.1. Поняття якості рекреаційних послуг.....	60
5.2. Принципи управління якістю рекреаційних послуг.....	63
5.3. Концепція тотального управління якістю.....	66
ТЕМА 6. ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ	80
6.1. Державне і муніципальне регулювання рекреаційної сфери....	80
6.2. Правове забезпечення діяльності у сфері рекреаційних послуг.....	87
6.3. Застосування нормативно-правової бази з метою організації якісних рекреаційних послуг.....	94
РОЗДІЛ 2. РІЗНОВИДИ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ: НАПРЯМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ	101
ТЕМА 7. ОРГАНІЗАЦІЯ ЛІКУВАЛЬНО-ПРОФІЛАКТИЧНИХ ПОСЛУГ	102
7.1. Загальна характеристика лікувально-профілактичних рекреаційних послуг.....	102
7.2. Організація надання лікувально-профілактичних послуг.....	106

7.3.	Санаторно-курортні організації як інструмент надання лікувально-профілактичних послуг.....	113
	ТЕМА 8. ОРГАНІЗАЦІЯ СПОРТИВНО-ОЗДОРОВЧИХ ПОСЛУГ.....	120
8.1.	Роль та місце спортивно-оздоровчих послуг в системі рекреаційних послуг.....	120
8.2.	Характеристика спортивно-оздоровчих рекреаційних послуг...	126
8.3.	Туристська послуга як вид рекреаційно-оздоровчих послуг....	131
	ТЕМА 9. ОРГАНІЗАЦІЯ КУЛЬТУРНО-ПІЗНАВАЛЬНИХ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ.....	136
9.1.	Загальна характеристика культурно-пізнавальних рекреаційних ресурсів.....	136
9.2.	Пам'ятники історії і культури як елементи культурно-пізнавальних рекреаційних послуг.....	141
9.3.	Екскурсія як різновид культурно-пізнавальних рекреаційних послуг.....	146
9.4.	Принципи та методи організації екскурсії.....	156
	ТЕМА 10. ОРГАНІЗАЦІЯ ТОРГІВЕЛЬНО-ПОБУТОВИХ ПОСЛУГ.....	163
10.1.	Загальна характеристика торгівельно-побутових рекреаційних послуг.....	163
10.2.	Готельна послуга як різновид торгівельно-побутових рекреаційних послуг.....	166
	ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК.....	178
	СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	195

ВСТУП

Рекреація як одна з головних форм продуктивного використання вільного часу людини — суспільний, економічний і науковий феномен, для якого не мають значення міжгалузеві та міждисциплінарні межі.

Розвиток рекреаційної діяльності, крім основного призначення, сприяє створенню робочих місць, вливанням іноземної валюти, капіталовкладенням до місцевої економіки, раціональному використанню природних рекреаційних ресурсів, стимулює прибуткові внутрішні галузі — транспорт, громадське харчування, зв'язок, народні промисли, рекламно-інформаційну справу тощо.

Відпочинок, як і праця, є невід'ємними складовими життєдіяльності людини, тому організація поєднання цих процесів є актуальною для сьогодення та відображає ідею навчальної дисципліни «Організація рекреаційних послуг».

Навчальну дисципліну «Організація рекреаційних послуг» віднесено до групи дисциплін циклу професійної підготовки за напрямом 0504 «Туризм» всіх форм навчання. Програму навчальної дисципліни розроблено у відповідності до вимог галузевого стандарту вищої освіти на базі освітньо-професійної програми підготовки бакалавра. Враховано рекомендації положень Болонської декларації щодо кредитно-модульної системи організації навчального процесу.

Метою дисципліни є розкриття сучасних наукових концепцій, понять, методів дослідження організації рекреаційних послуг, формування у студентів розуміння сутності рекреаційних послуг як складової сфери послуг.

Завдання дисципліни:

- засвоєння теоретичних і практичних засад організації рекреаційних послуг;
- набуття навичок аналізу і планування діяльності підприємств, що мають надавати рекреаційні послуги;
- засвоєння механізму обрання ефективної правової форми функціонування підприємства рекреаційного типу з урахуванням стартових можливостей та дозволів на види діяльності;
- надбання практичних навичок в організації рекреаційних послуг.

Предмет дисципліни: теорія та практика процесу організації та надання рекреаційних послуг.

До початку засвоєння дисципліни студенти повинні опанувати знаннями в галузі загальної рекреаційної теорії, отримані студентами при вивченні дисциплін «Рекреалогія», «Рекреаційна географія», «Туристичні ресурси України», «Туристське краєзнавство», «Технологія туристської

діяльності», «Правове регулювання туристичної діяльності» і є підґрунтям для вивчення дисциплін туристського циклу.

Навчальний посібник підготовлено з урахуванням вимог кредитно-модульної системи за програмою навчальної дисципліни «Організація рекреаційних послуг».

Особливістю навчального посібника є спрямованість на впровадження активних методик навчання, можливість самостійного оволодіння курсом за дистанційною або заочною формою підготовки фахівців.

Кожна тема містить короткий виклад основних теоретичних положень, перелік питань, що обов'язкові для вивчення і підсумкового контролю знань. Використано сучасні вітчизняні та іноземні джерела, передовий досвід з організації рекреаційної діяльності, діюче законодавство.

Посібник призначений для студентів спеціальностей туристського напрямку і викладачів вищих навчальних закладів.

Посібник буде корисним керівникам підприємств, менеджерам, підприємцям, усім, кого цікавлять питання організації рекреаційних послуг в Україні.

РОЗДІЛ 1

ЗАКОНОДАВЧЕ ТА НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

ТЕМА 1. РЕКРЕАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ ЯК РІЗНОВИД ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Сутність визначення «рекреаційна діяльність».

1.2. Класифікація рекреаційної діяльності.

Ключові терміни:

Рекреація, рекреаційна діяльність, рекреаційні послуги, рекреанти, інфраструктура, туризм, функції рекреації, функції рекреаційної діяльності, класифікація рекреаційної діяльності

1.1. Сутність визначення «рекреаційна діяльність»

Рекреаційна діяльність безпосередньо впливає на економіку регіону а держави через споживання рекреаційних послуг. Опосередкований вплив рекреації проявляється у стимулюванні попиту на такі види економічної діяльності, як транспорт, зв'язок, готельне і ресторанне господарство, роздрібна торгівля, харчова промисловість, фінанси і страхування. Завдяки цьому покращується економічна ситуація в регіоні та державі, створюються додаткові робочі місця на постійній та сезонній основі. Регіон та держава загалом отримують додаткові вигоди від притоку капіталу, зокрема вкладень коштів у розвиток інфраструктури регіону вітчизняними і іноземними інвесторами у результаті посилення зацікавлення з їхнього боку.

Рекреаційна діяльність - діяльність людини у вільний час, здійснювана з метою відновлення фізичних сил людини і характеризується різноманітністю поведінки людей і самоцінністю її процесу.

Життєдіяльність людини ділиться на 2 групи: робочий та позаробочий (вільний) час. Останній витрачається на задоволення біологічних потреб, домашню працю, і рекреаційну діяльність.

Аспекти вільного часу:

1. Хронологічний - вивчення кількості вільного часу.

2. Структурний - обумовлюється ритмами життєдіяльності (добові, тижневі, річні) суб'єкта, що розташовує вільним часом.

Щоб в ідеалі використовувати ці ритми, необхідне створення спільної інтеграції рекреаційного середовища, яка включає:

- найближче оточення (рекреаційна зона житла),
- приміські парки, які обслуговують міські агломерації (зелені зони),
- спеціальні райони відпускнуго циклу.

3. Аксіологічні (ціннісний) - вивчення ролі й місця вільного часу в суспільстві.

4. Функціональний - призначення видів рекреаційної діяльності, яке виділяє:

- відновні функції (рекреаційно-лікувальні, рекреаційно-оздоровчі заняття),
- функції розвитку (рекреаційно-спортивні та рекреаційно-пізнавальні заняття).

Цикли рекреаційної діяльності - відокремлені в часі стійкі комбінації повторюваних занять. Попит на рекреаційну діяльність визначається рекреаційними потребами людей, підкріплений їх платоспроможністю і вираженими у формі реальних вимог до організаторів відпочинку, з іншого боку - системою наявних пропозицій. Тому попит відображає лише частину потреб - в ньому не прийняті до уваги, по-перше, суспільні потреби, по-друге, потреби для задоволення яких ще не створена система пропозицій (найчастіше це нові потреби), в-третьє - потреби, пригнічені несприятливим співвідношенням доходів суб'єкта і ціною пропозиції. Тому при довгостроковому плануванні і прогнозуванні можна обмежитися лише аналізом попиту.

Потреба в тому чи іншому вигляді рекреаційної діяльності виступає в попиті як вимога засобів та умови діяльності. Платоспроможний попит формується безліччю соціально-економічних факторів, у тому числі і такими, як мода. Однак основним визначальним його чинником є співвідношення доходу суб'єкта і ціни пропозицій.

Потреба - вимагає задоволення потреб людини в тому чи іншому об'єкті (матеріальні, духовні, біологічні, і ін.)

Види рекреаційних потреб:

- громадські,
- групові,
- особисті.

Громадські рекреаційні потреби. При визначенні сутності цих потреб необхідно враховувати завдання, що стоять перед суспільством:

- збереження здоров'я людей,
- підвищення рівня життя всіх членів суспільства,
- формування особистості у відповідності з суспільними ідеалами,
- розвиток народного господарства та ін.

На одне з перших місць виступає формування нової людини. У відповідності з цим громадські рекреаційні потреби можна визначити, перш за все, як потреби суспільства у відновленні фізичних і психічних сил, а також всебічному розвитку всіх його членів.

Групові рекреаційні потреби. Ці потреби займають проміжне положення між громадськими та особистими. Особливий інтерес представляє зміст потреб великих і малих груп людей, які для географів часто виступають і як деякі територіальні спільності. До них відноситься

населення міст, селищ, сіл, колективи заводів і установ, вищих навчальних закладів, шкіл та, що особливо важливо, родина.

В умовах сучасного суспільства не окремий індивід, а родина стає основним споживачем рекреаційних послуг. Тому організаторам рекреаційної діяльності доводиться враховувати специфічні рекреаційні потреби сімей. До них відносяться потреби:

- у вихованні та зміцненні здоров'я дітей,
- у відпочинку в канікулярний час учнів,
- у відновленні здоров'я одного з членів сім'ї, коли особисті потреби інших її членів відходять на другий план,
- потреба в житлі, розрахованому на проживання у ньому не однієї людини або групи не пов'язаних один з одним людей, а сім'ї.

Особисті рекреаційні потреби. Діапазон особистих потреб, що задовольняються шляхом рекреаційної діяльності, досить широкий. Серед них можна виділити наступні потреби:

- в сприятливому природному середовищі,
- в здоров'ї,
- спілкуванні з іншими людьми,
- розвагах,
- зняття стомлення,
- творчої діяльності,
- зміні видів діяльності та місце її прояви,
- в пізнанні світу, що тісно пов'язане з потребою в задоволенні допитливості і першовідкриття,
- у подоланні перешкод,
- задоволенні естетичних потреб.

Потреби людини задовольняються через його практичну діяльність. В ході її у людей виробляються певні стереотипи поведінки. Це відноситься і до рекреаційної діяльності. Кожній рекреаційній потреби відповідає певна безліч рекреаційних занять, і люди при описі своїх потреб оперують уже сформованими наборами цих занять. При цьому одне заняття може бути пов'язано з необхідністю задоволення кількох потреб. Так, «катання на лижах» приховує в собі потребу в знятті втоми після одноманітної роботи, у фізичному розвитку, в спілкуванні з природою.

Зв'язки між групами рекреаційних потреб. Ділення рекреаційних потреб на суспільні, групові та особисті не може бути жорстким і беззастережним. Особисті потреби тісно пов'язані з груповими та суспільними, вони змінюються разом із зміною суспільства. Останнє формує в людей нові, більш прогресивні потреби, прагне, щоб особисті, групові і суспільні потреби узгоджувалися.

Рекреаційні потреби населення дають змогу розвитку рекреаційної діяльності. У державному класифікаторі України “ДК 009-2010: Класифікатор видів економічної діяльності” не має чітко виділеної

рекреаційної діяльності як окремого виду економічної діяльності. Через це існує проблема в оцінюванні соціально-економічної ефективності та важливості розвитку рекреації.

Використання рекреаційних ресурсів в містах і пригородних районах в наш час відбувається стихійно, без врахування екологічної ситуації, яка, з одного боку - здійснює негативний вплив на здоров'я відпочиваючого населення, а, з іншої – перевищує допустимі навантаження на екосистеми. Крім того, неорганізований відпочинок і туризм негативно впливають на розвиток туристичного бізнесу і не приносить можливого прибутку в бюджет регіону.

Рекреаційна діяльність характеризується:

- економічною,
- соціально-культурною,
- методико-біологічною функціями.

1) *Економічна функція рекреаційної діяльності* полягає в розширеному відтворенні робочої сили, підвищенні продуктивності праці, збільшенні фонду робочого часу. Рекреація сприяє розвитку сфери обслуговування населення, вирівнюванню рівня розвитку районів, раціональному, науково-обґрунтованому використанню природних багатств краю.

2) *Методико-біологічна функція рекреаційної діяльності* – це зниження захворюваності, збільшення тривалості життя людей.

3) *Соціально-культурна функція* полягає в пізнанні навколишнього світу, спілкуванні людини з природою. Вона знаходить відображення в рості творчої активності, розширенні кругозору, покращенні психологічного клімату в трудових колективах.

Економічна функція рекреації пов'язана з роллю людини як основної продуктивної сили суспільства, зі специфікою економічних форм задоволення рекреаційних потреб і з вирішенням шляхом організації рекреаційної діяльності деяких господарських проблем. До таких проблем належать підвищення рівня зайнятості населення, розвиток сфери обслуговування та благоустрою побуту місцевого населення, збалансування грошових доходів і витрат населення на більш високому рівні і т.д.

Ці економічні функції пов'язані з медико-біологічними і соціально-культурними функціями, але вони мають в той же час самостійне значення. Економічні вимоги (розвиток продуктивних сил, зростання продуктивності праці, зростання сукупного суспільного продукту) багато в чому диктують необхідність організації рекреаційної діяльності і визначають структуру і пріоритет медико-біологічних і соціально-культурних функцій.

Найсуттєвішими економічними функціями є:

- розширене відтворення робочої сили,

- формування господарських систем, що забезпечують задоволення рекреаційних потреб,
- забезпечення відповідності товарних фондів та їх структури споживчому попиту,
- джерело валютних надходжень.

Рекреаційна діяльність на відміну від трудової діяльності людини протікає в сфері споживання. Є три шляхи задоволення рекреаційних потреб:

1. за рахунок ринку товарів і послуг;
2. у формі безпосереднього позаробочого придбання продуктів і послуг, головним чином, в рамках суспільних фондів споживання;
3. у формі самообслуговування.

Задоволення рекреаційних потреб забезпечується сукупністю послуг і товарів, пов'язаних між собою. Тут діють принципи: взаємозамінності (субституції) і взаємодоповнюваності (компліментарності).

В організаційному та економічному плані істотні два аспекти взаємозамінності.

По-перше, взаємозамінність однакових по функції послуг, що розрізняються лише за якістю (наприклад, переміщення забезпечується різними видами транспорту, з різним ступенем комфортності і при різних швидкостях руху).

По-друге, взаємозамінність послуг, які задовольняють одну потребу (наприклад, лижна прогулянка може бути замінена катанням на ковзанах, купання в морі - купанням в річці або басейні).

Таким чином, при розгляді проблеми взаємозамінності необхідно враховувати особливості кожного каналу задоволення потреб. Під взаємодоповнюваністю розуміється такий економічний зв'язок, коли користування однією послугою передбачає придбання ще ряду одиничних або комплексних послуг. Наприклад, придбання транспортних послуг для переміщення в район відпочинку автоматично викликає потреби в засобах розміщення підприємств харчування в місці відпочинку. При цьому задоволення потреб, заради яких робляться подорожі - головних в рекреаційній діяльності - не приймають товарної форми. Перебування в місцях зі сприятливим кліматом, купання в морі, прогулянки лісом, огляд культурно-історичних пам'яток найчастіше не вимагають від туриста прямих витрат грошей.

Послуги, що забезпечують рекреаційну діяльність, створюються при різних суспільно-необхідних затратах праці. У зв'язку з цим виникають передумови для утворення «туристської ренти», яка за допомогою системи цін може стягуватися підприємствами, що реалізують платні послуги і товари. Одним із шляхів задоволення рекреаційних потреб виступає ринок

рекреаційних товарів і послуг, де останні є товаром. У цій якості вони беруть участь у задоволенні платоспроможного попиту населення.

Рекреаційні послуги виступають як одна з активних статей платоспроможного попиту. Розширення обсягу пропонованих рекреаційних товарів і послуг сприяють розширенню сфери пропозицій, зростання питомої ваги задоволеного платоспроможного попиту.

Розрізняють дві сторони медико-біологічних функцій рекреаційної діяльності: лікування та оздоровлення.

Санаторно-курортне лікування необхідно для відновлення здоров'я людей, що перенесли захворювання і потребують продовження лікувального процесу. Необхідність оздоровлення визначається тим, що під час трудової і побутової діяльності навіть у практично здорової людини виникає стан втоми - тимчасове зниження працездатності. Для попередження стомлення праця повинна змінюватися відпочинком.

Однією з найважливіших властивостей рекреаційної діяльності, що сприяють швидкому зняттю втоми, є її активність. При активній діяльності відновні процеси протікають швидше, ніж при пасивному відпочинку. Формою активної рекреаційної діяльності може бути переключення з одного виду діяльності на інший. Таким чином, відмінна ознака активної діяльності - її різноманітність. Навіть переключення з одного виду розумової роботи на інший - відвідування театру, читання книг, слухання музики - також активна рекреаційна діяльність. Але при всій важливості інтелектуальних занять особливе значення в якості форми активної рекреаційної діяльності має фізична діяльність. У середньому і літньому віці фізичні вправи, активізуючи організм і протидіючи процесу старіння, навіть важливіші, ніж в молодості.

Врахування медико-біологічних функцій дозволяє сформулювати деякі передумови організації рекреаційної діяльності:

- широкий розвиток активних видів рекреаційної діяльності, пов'язаних з фізичною активністю;
- різноманітність діяльності, як необхідна умова ефективності заходів щодо відновлення здоров'я;
- врахування особливостей всіх вікових контингентів і соціально-професійних груп, що забезпечує відпочиваючим високу свободу вибору відповідно до їх психофізіологічними можливостями, схильностями і інтересами.

В якості однієї з функцій рекреаційної діяльності – соціально-культурній - виділяють розваги, але не в чистому вигляді, а в поєднанні з заняттями, що виконують суспільно-корисні функції. Це чітко виражене у структурі занять на туристичних маршрутах, в організації відпочинку в санаторіях і будинках відпочинку. Таким чином, особисті потреби в розвазі виступають як один із засобів задоволення суспільних потреб у відновленні працездатності і розвитку особистості. Якщо відновлення

працездатності та всебічний розвиток особистості є метою організації рекреаційної діяльності, то розвага - засобом досягнення цих цілей. Розвага саме по собі не має соціальної цінності, але знаходить її, будучи одним із способів досягнення поставлених соціальних цілей. У багатьох країнах обслуговування рекреації йде шляхом розвитку індустрії розваг (Лас-Вегас. Монте-Карло). Однак зростання ролі розважальних моментів нерідко зумовлює втрату функції пізнання і розвитку, а контакт із природою перетворюється в розвагу і суцільне поглинання інформації.

Усі три функції рекреації тісно пов'язані між собою і виражаються у збільшенні національного прибутку і загальному підвищенні соціально-економічної ефективності суспільного виробництва

Рекреаційна діяльність проявляється у вигляді конкретних рекреаційних занять чи циклів. За функціональними особливостями і цілями рекреаційна діяльність класифікується на види: лікувально-профілактична, оздоровча, спортивна, утилітарна, пізнавальна.

Життєві цикли рекреаційної діяльності виявляються в чергуванні видів і форм рекреації, географічних районів і т.д.

Різноманітність, комбінування і циклічність рекреаційних занять безпосереднім чином пов'язана з властивостями рекреаційних територій і їх організацією. Різноманітності занять повинна відповідати різноманітності рекреаційних ресурсів як природних, так і культурно-історичних. Комбінування і циклічність також можливі за наявності різноманітних ресурсів на певній території.

В районному плануванні функціональна різноманітність рекреаційної території (вибір природних комплексів, набір і розміщення інженерних споруд і т. д.) досягається на основі бюджету часу рекреанта, тобто з вказівкою набору і тривалості занять.

Прояв властивостей рекреаційних циклів на глобальному і макротериторіальному рівнях може розцінюватися як задача територіальної організації рекреаційної галузі в цілому, тобто як забезпечення різноманітності пропозиції.

Рекреаційна діяльність охоплює певні види діяльності, пов'язані із туристичною, санаторно-курортною, лікувально-оздоровчою, спортивною метою. Кожен вид є певною мірою відокремленим і може бути організований незалежно від інших видів рекреаційної діяльності. Водночас через велику кількість спільних рис їх доцільно досліджувати як єдиний об'єкт економічної діяльності – рекреаційна діяльність.

Мета здійснення рекреаційної діяльності збігається із видами діяльності рекреації та її функціональним призначенням.

За тривалістю здійснення рекреаційна діяльність може бути:

- короткотривалою (1–2 дні),
- середньотривалою (до 7 днів),
- довготривалою (понад 7 днів).

Короткотривала рекреація, як правило, пов'язана із відпочинком та відновленням фізичних сил людини. Короткотривала рекреація здійснюється переважно в межах населеного пункту, міста чи передмістя. Основними видами діяльності при цьому є відвідування театрів і кінотеатрів, прогулянки, відпочинок у паркових зонах, відпочинок за межами населеного пункту у лісових зонах (рекреаційних екосистемах). Основним видом короткотривалої рекреації є лише організація відпочинку.

Середньотривала рекреація здійснюється на спеціально призначених курортах на базі санаторіїв, пансіонатів, будинків відпочинку, баз відпочинку. Середньотривала рекреація передбачає як відпочинкову діяльність, так і санаторно-курортне лікування та профілактику захворювань, причому відпочинок має цільовий, а не загальний характер. При цьому використовують природні рекреаційні ресурси та умови відповідно до основного функціонального призначення та спеціалізації курортів. Переміщення населення відбувається в межах області, регіону чи країни з метою санаторно-курортного лікування та міжнародних поїздок з метою відпочинку.

Довготривала рекреація також відбувається на спеціально відведених курортних місцевостях.

Довготривала рекреація менше пов'язана із відпочинком як цільовим видом діяльності, оскільки тут він швидше розглядається як тривала перерва у роботі, відлучення від виконання трудових обов'язків. Переважає у цьому випадку санаторно-курортне лікування, профілактика захворювань.

Переміщення може відбуватися як в межах області, так і в межах країни, а також за її межі. Підсумком цього є виділення щоденної, щотижневої та щорічної рекреації.

Виходячи із вільного вибору виду рекреаційної діяльності населенням, місця та тривалості його здійснення, можна виокремити такі види рекреації:

- внутрішня рекреація – це рекреаційна діяльність людини за межами свого постійного місця проживання в межах регіону чи країни;
- іноземна рекреація (в'їзна) – це рекреаційна діяльність осіб-нерезидентів, у спеціально призначеній місцевості в межах країни, громадянами якої вони не перебувають;
- зарубіжна рекреація (виїзна) – це рекреаційна діяльність осіб-резидентів країни у межах спеціально відведених місцевостей регіону та країни, що знаходяться за межами країни-походження та середовища їх проживання;
- прикордонна рекреація – це рекреаційна діяльність людей, що мешкають у прикордонних територіях з метою здійснення рекреації на спеціально відведеній місцевості на термін, що не перевищує 24 години.

Окремо виділяють рекреацію у межах країни, національну та міжнародну рекреацію.

Рекреація в межах країни охоплює внутрішню та іноземну (в'їзну) рекреацію.

Національна рекреація охоплює внутрішню та зарубіжну (виїзну) рекреацію. Міжнародна рекреація охоплює сукупність іноземної (в'їзної) і зарубіжної (виїзної) рекреації.

1.2. Класифікація рекреаційної діяльності

Згідно з чинним Класифікатором видів економічної діяльності рекреаційна діяльність може бути визначена як процес об'єднання дій, які призводять до отримання відповідного набору продукції і послуг, на основі використання певних ресурсів: сировини, матеріалів, устаткування, робочої сили, технологічних процесів і т.д. Структурно види економічної діяльності рекреаційного комплексу за класифікаційними рівнями можуть бути представлені чотирма секціями, чотирма розділами, п'ятьма групами, сім'ю класами і одним підкласом.

Основними ознаками класифікації рекреаційної діяльності є, тривалість і місце проведення.

За тривалістю рекреації виділяють:

- туризм
- екскурсії.

Часова відмінність між екскурсіями і туризмом досить ясна: все, що займає в рекреаційній діяльності менше 24 годин - екскурсії, решта - туризм.

Види рекреаційної діяльності вельми різноманітні. Всі види відпочинку можна поділити на дві великі групи:

- стаціонарні,
- мобільні

Інша класифікація розглядає відпочинок як тривалу категорію (лікувальний, оздоровчий, спортивний та пізнавальний туризм) або короткочасну категорію

За сезонною ознакою в цих групах відпочинку можна виділити:

- літні,
- зимові,
- види відпочинку перехідних сезонів .

За віковими показниками розрізняють:

- відпочинок дошкільнят,
- школярів,
- молоді,
- осіб середнього віку,
- відпочинок літнього населення.

Для класифікації і угруповання рекреаційної діяльності застосовують

найрізноманітніші підходи . Найчастіше в їх основі лежать:

- мета подорожі,
- характер організації,
- правовий статус,
- тривалість подорожі,
- перебування рекреанта в певному місці,
- сезонність ,
- характер пересування рекреанта,
- вік рекреанта,
- активність занять і т д

Головною ознакою класифікації рекреаційної діяльності виступає її функціональна орієнтація.

Виділяють наступні *рекреаційні функції*:

- лікувальна - направлена на відновлення здоров'я людини,
- пізнавальна - направлена на розвиток духовного потенціалу особистості,
- спортивна - направлена на розвиток фізичних сил людини.

За суспільної функції і технології розрізняють:

- лікувально-курортну,
- оздоровчу,
- спортивну,
- пізнавальну рекреаційну діяльність.

Лікувально-курортна рекреація розрізняється за основними природними лікувальних факторів-клімат, грязі, мінеральні води. Умови лікувально-курортної рекреації повинні строго відповідати медико-біологічним нормам.

Оздоровча та спортивна рекреація найбільш різноманітна. Великою популярністю у всьому світі користується пляжно-купальний відпочинок. Крім того, сам відпочинок біля води і на воді включає різноманітні рекреаційні заняття. Так, прогулянковий і промислово-прогулянковий відпочинок включає прогулянки на повітрі, огляд краєвидів, збирання грибів та ягід, морських дарів і т.д.

Маршрутний туризм може бути як спортивним, так і оздоровчим.

За характером подоланих перешкод він поділяється на рівнинний і гірський Він тісно пов'язаний з пізнавальним і краєзнавчим туризмом.

За характером використовуваних способів пересування він може бути пішохідним, моторизованим і т.д. Різний і радіус його дій, місцевий, регіональний, державний.

Великий розвиток отримав водний туризм, як прогулянковий, так і спортивний. Ці види туризму сполучаються з пляжно-купальним туризмом.

Все більш популярним стає підводний спортивний туризм з метою фотополювання і підводного полювання на морських тварин. Він включає

в себе елементи пізнавального туризму (наприклад, археологічний підводний туризм).

Досить велика чисельність любителів рибальського та мисливського туризму. Особливо широке поширення набувають фото-і кіноохота, націлені не на матеріальне збагачення, а на відпочинок на природі і реалізують пізнавальні форми туризму

Мисливський туризм - один з найдорожчих видів іноземного туризму (наприклад, сафарі). Широкий розвиток сьогодні отримали гірсько-лижний туризм і альпінізм.

Пізнавальна рекреація. Пізнавальні аспекти властиві значній частині рекреаційних занять. Однак виділяються суто пізнавальні рекреаційні заняття, пов'язані з інформаційним споживанням культурних цінностей: огляд культурно-історичних пам'яток, визначних пам'яток, ознайомлення з новими районами, містами, країнами, з їх етнографією, економікою, культурою, природою і т.д.

Своєрідне місце в міжнародному та внутрішньому туризмі займають конгресовий туризм, виставки, ярмарки, спортивні змагання, фестивалі та паломництво до святих місць. Ці заходи викликають досить значні туристські потоки.

Розподіл вільного часу в залежності від характеру його використання на щоденне, щотижневе і щорічне є важливим у методичному відношенні, оскільки слугує основою при вивченні структури рекреації та використання вільного часу в рекреаційних цілях.

Диференційований таким чином вільний час дозволяє розглядати рекреаційну діяльність з точки зору періодичності та територіальних ознак. Використання щоденного вільного часу безпосередньо пов'язане з житлом і міським середовищем. Щотижнева рекреація залежить від розміщення приміських рекреаційних об'єктів і дач.

Використання щорічного вільного часу пов'язане з розміщенням рекреаційних об'єктів курортного типу. Відповідно, виділяють рекреацію усередині населеного пункту, місцеву щотижневу (приміську - уїк-енд), щорічну регіональну, державну або міжнародну.

За характером організації рекреація ділиться на регламентовану (сплановану по путівці) і самодіяльну (дикий відпочинок).

За кількістю учасників розрізняють індивідуальний (включаючи сімейний) і груповий туризм. Велике значення має такий показник, як щільність соціальних контактів, що виражається числом рекреантів на одиницю площі. Прагнення до максимального самоти може бути названо відцентровим, а до максимальних контактам - доцентрова.

За ознакою рухливості туризм ділиться на стаціонарний і кочовий. При виділенні стаціонарного туризму підкреслюється, що в даному випадку подорож здійснюється заради перебування на якому-небудь курорті.

До стаціонарних форм туризму відносяться лікувальний туризм і окремі види оздоровчо-спортивного туризму. Кочовий туризм передбачає постійне пересування, зміна місця перебування. У зв'язку з цим матеріально-технічна база туризму все більше тяжіє до доріг.

Рекреаційне господарство розширюється. При цьому в рекреаційній галузі посилюється територіальний поділ праці. Багато видів рекреації мають сезонний характер. Сезонність породжує багато соціально-економічних проблем (піки і провали). Клімат і погода виступають найсуттєвішими і об'єктивними чинниками сезонності. Сезонність також залежить від сформованих у людей стереотипів. Відпустки надаються в основному влітку, так само як і канікули в освітніх установах, тому люди прагнуть поїхати відпочивати в період з червня по вересень. Лише санаторно-курортні заклади мають цілорічний характер обслуговування але і тут сезонність (хоча і в меншій мірі) теж має місце.

За характером використаних транспортних послуг туризм поділяється на автомобільний, автобусний, авіаційний, залізничний, теплохідних (морський, річковий та озерний).

За правовим статусом туризм поділяється на національний (внутрішній) та міжнародний (іноземний). Міжнародний туризм підрозділяється на активний і пасивний, в залежності від його впливу на платіжний баланс країни. Для кожної країни подорож її громадян в інші держави називається пасивним туризмом, а приїзд іноземців - активним туризмом.

За тривалістю перебування міжнародний туризм ділиться на короткостроковий і тривалий. Якщо тривалість туристичної подорожі становить не більше трьох діб, його відносять до короткострокового туризму, а якщо більше трьох діб - до тривалого.

Рекреаційні потреби реалізуються в певних видах рекреаційної діяльності, під якою розуміють діяльність у вільний час, спрямовану на відновлення і розвиток психічних, фізичних і духовних сил людини.

Можна виділити дві основні функції вільного часу 1) відновлення сил людини, що поглинаються середовищем праці й іншими незаперечними заняттями 2) духовний та фізичний розвиток. Відновні функції (психофізіологічні) включають харчування, сон, рух. Вони виконують функції простого відновлення психофізіологічних параметрів. Функції розвитку (духовно-інтелектуальні) включають оздоровлення, пізнання, спілкування.

Види рекреаційної діяльності мають певну кількість способів реалізації, званіми рекреаційними заняттями. Серед сукупності занять, здійснюваних у процесі рекреаційної діяльності, можна виділити власне рекреаційні заняття (купання, піші прогулянки, збирання грибів та ягід і т.д.), відмінні від задоволення повсякденних фізіологічно необхідних потреб (сон, харчування).

За типологією з власне рекреаційних занять можна виділити дві групи, що об'єднують чотири основних типи занять (О.С. Шматків 2004):

- 1) група відновлення:
 - а) рекреаційно-лікувальні заняття,
 - б) рекреаційно-оздоровчі заняття
- 2) група розвитку:
 - а) рекреаційно-спортивні заняття,
 - б) рекреаційно-пізнавальні заняття.

Рекреаційно-лікувальні заняття являють собою систему занять, жорстко обумовлених методами санаторно-курортного лікування.

Заняття рекреаційно-оздоровчого типу набагато більш різноманітні. Сюди входять прогулянки, купання, повітряні та сонячні ванни, ігри, збирання грибів та ягід, полювання, пасивний відпочинок і т.д.

Рекреаційно-спортивні заняття спрямовані переважно на розвиток фізичних сил людини, а рекреаційно-пізнавальні заняття - на духовний розвиток людини.

Багато видів рекреаційних занять в реальній ситуації комбінуються. Рекреант може свідомо протягом певного відрізка часу комбінувати рекреаційні заняття. Очевидно, що чим більше суміщень, тим ефективніше протікає рекреаційна діяльність, оскільки при цьому в одиницю часу задовольняється більше рекреаційних потреб

Стійка комбінація повторюваних рекреаційних занять за певний відрізок часу отримала назву циклу рекреаційної діяльності. Життєві цикли рекреаційної діяльності проявляються у чергуванні видів і форм рекреації, географічних районів і т.д.

Цикли рекреаційної діяльності можна розрізнити і по їх суспільній функції і технології (лікувальні, оздоровчі, спортивні та пізнавальні).

Різноманітність, комбінування і циклічність рекреаційних занять безпосередньо залежать від властивостей рекреаційних територій та їх організації. Різноманітності занять має відповідати різноманітність рекреаційних ресурсів. Комбінування і циклічність також можливі при наявності різноманітних ресурсів на певній території.

Елементарні рекреаційні заняття (ЕРЗ) є внутрішньо цілісна, однорідна, не роздільна на технологічні компоненти рекреаційна діяльність. Елементарні рекреаційні заняття служать основою для програм відпочинку, конструювання циклів рекреаційних занять. За даними зарубіжних соціологів, число ЕРЗ подвоюється кожні 10 років, до початку ХХІ ст. їх налічувалося вже понад 80 тис. видів. Кожне з ЕРЗ може бути віднесено до класу лідируючих або «ведених», в залежності від того, чи є воно цільовим заняттям з позиції рекреаційних функцій.

Виходячи з цього розрізняють:

- цільові ЕРЗ, що є головним мотивом рекреаційної діяльності;
- додаткові ЕРЗ, не реалізують основну мету рекреації, але вносять

- різноманітність у цикл рекреаційних занять, оживляючи його,
- супутні ЕРЗ, що не дають специфічного рекреаційного ефекту, але необхідні за фізіологічними і технологічним обмеженням.

Елементарні рекреаційні заняття в рамках одного циклу у певної взаємозалежності. З цих позицій їх характеризують: взаємозамінність (альтернативність), тобто можливість без видимого збитку для цілей рекреації замінити одне ЕРЗ на інше взаємозумовленість, тобто певна послідовність ЕРЗ з фіксацією їх тривалості та інтенсивності в циклі рекреаційних занять протипоказане тобто несумісність деяких ЕРЗ між собою в даний відрізок часу.

Найважливішою характеристикою ЕРЗ є аттрактивність рекреаційної діяльності - індивідуальна або групова привабливість занять рекреаційною діяльністю та їх поєднань. Інтенсивність рекреаційної діяльності свідчить про рівень задоволення рекреаційних потреб. Конкретні види діяльності у вільний час, спрямовані на відновлення сил індивіда, своєю послідовністю утворюють комбінації добового, тижневого, річного та життєвого циклів рекреаційної діяльності. Вони розрізняються за можливостями здійснювати ті чи інші рекреаційні дії в одиницю часу, що і визначає їх інтенсивність

Туризм є самим інтенсивним видом рекреаційних занять, оскільки в одиницю часу здатний задовольнити максимум рекреаційних потреб людини.

Цикл рекреаційних занять (Црз):

1) програма відпочинку, що дозволяє на основі поведінкових можливостей і зразків реалізовувати певні рекреаційні цілі, мотивації і домагання в конкретних умовах

2) взаємозалежне і взаємообумовлене поєднання ЕРЗ, що виникає на базі провідного (основного) заняття.

Кожна людина самостійно, частіше не усвідомлено, конструє цикли рекреаційних занять виходячи з власних уявлень про корисність елементарних занять, їх аттрактивності, величини рекреаційного часу, звичок, моди, цін на послуги та товари, своїх доходів та інших факторів. Найчастіше самостійно організована діяльність слабо відповідає рекреаційним потребам.

Цикли рекреаційних занять повинні задовольняти двом головним вимогам: корисність і індивідуальна привабливість (аттрактивність). Цикли рекреаційних занять формуються з оптимальних сполучень ЕРЗ, відповідних поняттю «рекреаційний режим», і утворюють ієрархію: добові, тижневі, річні та життєві Црз.

В циклах рекреаційних занять ЕРЗ виходячи з функціональної орієнтації, підрозділяються на:

- цільові,
- додаткові,

- супутні.

При моделюванні циклів рекреаційних занять в якості основних розглядаються різні типи відносин, а саме: взаємодоповнюваність - можливість використання деяких рекреаційних занять тільки в комплекті, в певній пропорції. Виходячи з цього визначають включення і послідовність деяких додаткових рекреаційних занять взаємозамінність - можливість альтернативного використання різних видів рекреаційної діяльності, а також альтернативи для даного виду діяльності.

Відносини взаємозамінності надзвичайно важливі в організації туристської діяльності для досягнення оптимальних параметрів циклів рекреаційних занять. Вони визначають можливості не тільки моделювання, але й вибору туристом циклу рекреаційної діяльності. Рекреація необхідна як з точки зору індивіда, так і з позиції держави, яка для свого розвитку має подбати про відтворення продуктивних сил суспільства. Таким видом рекреаційної діяльності, як відновлення здоров'я, займається санаторно-курортна індустрія, яка базується на використанні природних лікувальних гідромінеральних і ландшафтно-кліматичних ресурсів. Особливість курортної практики полягає в тому, що вона поєднує в собі безліч функцій профілактичне оздоровлення населення, лікування та реабілітацію хворих анімаційний-дозвільну діяльність.

Профілактичне оздоровлення населення в санаторно-курортній практиці здійснюється в основному в двох формах:

1) компенсаторно-розширеного відновлення фізичних сил людини, здійснюваного в щоденному лікуванні в санаторії-профілакторії,

2) розширеного відновлення фізичних сил і здоров'я в процесі санаторного лікування під час відпустки.

Санаторно-курортне лікування та реабілітація з використанням комплексу природних та переформованих лікувальних факторів є високоефективним медичним напрямком. З одного боку, поліпшення здоров'я рекреанта створює передумови для підвищення якості рекреаційної діяльності. З іншого боку, проведені на курорті заходи щодо організації повноцінного відпочинку рекреантів призводять до підвищення емоційної та фізичної активності, сприяючи тим самим більшій ефективності проведених лікувальних заходів, анімаційно-досугова діяльність на курортах є самостійним і дуже важливим розділом курортної діяльності. Здійснювана в умовах курортів, тобто спеціалізуються на відновній діяльності місцевостях, що володіють комплексом природних і техногенних факторів, вона має також дуже високою ефективністю в зв'язку з великою щільністю рекреаційних занять.

У висвітлення проблематики класифікації рекреаційної діяльності вагомий вклад здійснили: О. Бейдик (2001), О. Старовойтенко (2002), В. Кифяк (2003), О. Любіцева (2005), О. Топчієв (2005), Л. Мармуль, О. Сарапіна (2006), Т. Сокол (2006), Л. Кобанець (2007), М. Мальська,

В. Худо (2007), М. Рутинський, О. Стецюк (2008) та ін. Класичною сьогодні є класифікація за наступними ознаками: за характером використаних транспортних засобів, за ступенем рухливості, за кількістю учасників, за віковою ознакою, за характером організації, за сезонністю, за територіальною ознакою, за тривалістю, за правовим статусом, за характером використання рекреаційних ресурсів, за головним мотивом рекреації (табл.1.1).

Таблиця 1.1

Класифікація рекреаційної діяльності

<i>Ознака</i>	<i>Види рекреаційної діяльності</i>
За характером використовуваних транспортних засобів	Автомобільна (індивідуальна), автобусна, авіаційна (рейсова і чартерна), залізнична, теплохідна (морська, річкова, круїзна)
За ступенем рухливості	- Стаціонарна - Кочова
За кількістю учасників	- Індивідуальна - Групова
За віковою ознакою	- Дитяча - Доросла - Змішана
За характером організації	- Регламентована (планова) - Самодіяльна: організована, неорганізована
За сезонністю	- Цілорічна - Сезонна: літня, зимова
За територіальною ознакою	- Приміська (місцева) - Внутрирайонна (загальнодержавна) - Міжнародна
За тривалістю	- Короткочасна - Тривала
За правовим статусом	- Національна (внутрішня) - Міжнародна (іноземна)
За характером використання рекреаційних ресурсів	- Кліматолікувальна, бальнеологічна, грязелікувальна - Маршрутна, прогулянкова і спортивна, промислово-прогулянкова, купально-пляжна, водно-спортивна, водно прогулянкова, підводне плавання, риболовля, мисливська, гірськолижна, альпінізм - Натуралістична, культурно-історична
За головним мотивом рекреації	- Лікувальна - Оздоровча і спортивна - Пізнавальна

Класифікація рекреаційної діяльності має не тільки наукове, але й практичне значення. Вона структурує знання, надає змогу глибше зрозуміти сутність рекреації і туризму, допомагає розв'язати ряд проблем розвитку і територіальної організації рекреаційного господарства, визначити попит на окремі види рекреаційно-туристичних послуг, розрахувати внесок, який забезпечує рекреаційно-туристична галузь у виробництво внутрішнього валового продукту.

Запитання для самоконтролю

1. Які основні поняття і історія виникнення рекреації?
2. Що собою являє рекреація як вид людської діяльності, які її основні функції і тенденції розвитку в світі?
3. Що собою являє вільний час, структура, які його властивості і як воно використовується в цілях рекреації?
4. Що таке рекреаційна діяльність, які її види, як використовується рекреаційний потенціал?
5. Що таке рекреаційні заняття, які розрізняють групи і типи рекреаційних занять?
6. Як формуються цикли рекреаційної діяльності?
7. Які рекреаційні технології використовуються в умовах курортної практики?
8. Назвіть і охарактеризуйте основні функції рекреаційної діяльності.
9. Що таке рекреаційні заняття і на які типи вони поділяються?
10. Визначте поняття «цикл рекреаційної діяльності». Як розрізняють цикли рекреаційної діяльності за їх тимчасової і громадської функцій?
11. У чому полягає головний критерій територіальної організації рекреаційної діяльності?
12. Основні тенденції в еволюції рекреаційної діяльності в зв'язку зі зміною структури рекреаційних потреб.
13. На яких підставах найчастіше здійснюють класифікацію рекреаційної діяльності?
14. Дайте характеристику видів рекреаційної діяльності, що виділяються: а) за головним мотивом рекреації; б) за характером використання рекреаційних ресурсів; в) за правовим статусом і тривалістю; г) за територіальною ознакою, ритміці і характером організації; д) за віковою ознакою, числом учасників і тісністю соціальних контактів; е) за ступенем рухливості і характером використаних транспортних засобів.

ТЕМА 2. РЕКРЕАЦІЙНА ПОСЛУГА

2.1. Рекреаційна послуга як найбільша складова сфери послуг.

2.2. Види рекреаційних послуг.

2.3. Ринок рекреаційних послуг.

Ключові терміни:

Рекреація, послуга, рекреаційна послуга, мотиви, потреби, рекреаційна діяльність, рекреаційна галузь, рекреалогія, ринок рекреаційних послуг.

2.1. Рекреаційна послуга як найбільша складова сфери послуг

Соціально-економічні зміни обумовили закономірне підвищення інтересу місцевих органів управління та ділових кіл до природного потенціалу розвитку продуктивних сил. Сучасні політичні умови в країні створили передумови для вільного розвитку в регіонах підприємництва, заснованого на використанні природних ресурсів, у тому числі рекреаційних.

Бурхливий розвиток рекреаційних послуг в останні роки відбиває об'єктивні тенденції соціального розвитку у світі, в нашій країні і практично у всіх її регіонах. Без рекреації тепер неможливо уявити собі економіку не тільки більш чи менш розвиненої країни, але й окремо взятого муніципального утворення.

В умовах сучасної економіки значних трансформацій зазнає рекреаційний сектор національної економіки. При цьому забезпечується не тільки раціоналізація господарської структури окремих регіонів країни (що мають реальні передумови для масштабного й інтенсивного розвитку рекреації та туризму), а що більш принципово і значущою – за своєю прибутковістю цей сектор економіки стає повністю конкурентоспроможною галуззю, свого роду каталізатором економічного розвитку.

Рекреаційна сфера, що продукує послуги, пов'язані зі зміною місця перебування, лікуванням і відпочинку, за підрахунками спеціалістів стане двигуном національних і світової економіки в XXI столітті

Рекреація – поняття, близьке до туризму, але більш широке. З англ. мови «Recreation» перекладається як відпочинок, розваги. Отже рекреація – це процес, змістом якого є відпочинок людей у період вільного від роботи часу. Разом з тим, так як туризм розуміється також, як індустрія туризму, можна говорити про рекреацію як сферу рекреації, тобто сукупність підприємств і галузей, які задовольняють сучасні потреби

громадян у цивілізованому, зручному, забезпеченому всім необхідним відпочинку, який дійсно гарантує відновлення фізичних, духовних та нервово-психічних сил людини.

Потреби в рекреації є складовою частиною системи суспільних потреб і розвиваються за загальними законами. На формування і розвиток рекреаційних потреб впливають збільшення тривалості вільного часу, якісна зміна його структури та істотна зміна характеру життєдіяльності людини в умовах науково-технічної революції.

На основі рекреаційних потреб формується попит рекреантів, що виражається не стільки в їх бажанні, скільки у здатності отримувати рекреаційні послуги. Потреби перетворюються на попит, коли за ними – купівельна здатність людини. На основі взаємодії попиту та пропозиції на рекреаційні послуги виникає рекреаційний продукт.

Рекреаційний продукт орієнтований безпосередньо на споживача і врахування його індивідуальних потреб. Тому рекреація як сектор економіки виконує активну роль у формуванні ринкового простору, що охоплює сфери і галузі, які прямо або опосередковано беруть участь у створенні рекреаційного продукту.

Рекреаційна діяльність не має принципових відмінностей від інших видів господарської діяльності, але має специфічний продукт – рекреаційну послугу. Взагалі послуга - це будь-яка дія чи вигода, яку одна сторона може надати іншій і які, головню, є невідчутними і не приводять до заволодіння чим-небудь.

Рекреаційна послуга – це будь-яка діяльність чи вигода, яку надають клієнтові на спеціалізованих територіях поза місцем його постійного проживання, й у вільний від роботи час, щоб відновити його фізичні та психологічні сили, задовольнити спортивні, оздоровчі, пізнавальні інтереси тощо.

Задоволення рекреаційних потреб залежить від можливостей виробництва рекреаційних послуг, обумовлених рядом чинників.

Чинників, що формують попит населення на рекреаційні послуги:

- специфічні,
- універсальні,
- внутрішні.

До *специфічних* належать чинники, які здатні сформувати якісно новий характер попиту, змінити, щонайменше, його структуру. Як правило, специфічні чинники даються взнаки, коли відбуваються істотні зміни в життєдіяльності людей.

Універсальні чинники, формують рекреаційний попит населення незалежно від того, яка економіка розглядається і на якому рівні розвитку вона перебуває.

Види універсальних чинників:

- економічні,

- соціально-політичні,
- психологічні,
- природнокліматичні,
- національні,
- професійні.

Впровадження ринкових відносин порушило традиційну модель дії універсальних чинників на обсяг і структуру попиту. На перший план висуваються чинники регіонального значення, характеристика яких диференціюється за адміністративними територіями, виробничими комплексами і підприємствами, сферами і галузями діяльності, за прибутковими групами населення.

Внутрішні чинники, як і універсальні чинники, досить різноманітні та численні. У зв'язку з тим, що ці чинники іманентні щодо внутрішнього середовища підприємств (рекреаційних технологій), сила їх дії на попит може регулюватися самими підприємствами.

До чинників внутрішнього середовища підприємств можна віднести такі:

- профіль установи: кардіологічний, неврологічний, змішаний та ін.;
- кількість ліжок у здравницях: середньорічна, в період максимального розгортання;
- оснащеність лікувально-профілактичними підрозділами;
- терміни лікування,
- вартість путівки;
- кількість лікарів та інших категорій працівників,
- організацію харчування (кратність, змінність, добова вартість раціону, наявність дієтичних блюд);
- санітарно-технічну характеристику підприємств (кількість будівель, наявність каналізації, водопроводу, гарячої води, вентиляція); характеристику території (загальна площа, зокрема під зеленими насадженнями),
- перспективи розвитку установи тощо.

У концептуальній моделі рекреаційного продукту виділяються елементи і процеси їх взаємодії:

1) матеріальна основа, яка включає природні ресурси та умови, основні фонди;

2) послуги;

3) гостинність (якщо послуги – це технічна форма виконання замовлення (в рекреаційній діяльності), то гостинність – це ступінь його виконання);

4) свобода вибору;

5) залучення споживача до процесу створення продукту.

Рекреаційний продукт – результат складного процесу виробництва, який містить чотири стадії:

1) стадія первинних витрат (ресурсів): земля, праця, вода, ліси, сільське господарство, паливо, будматеріали, капітал;

2) стадія проміжних витрат (засобів, обладнання): парки, курорти, транспортні засоби, музеї, магазини, готелі, ресторани;

3) стадія проміжних результатів (послуг): послуги гідів, сувеніри, розміщення, ресторанне господарство, фестивалі та інші культурні події;

4) стадія кінцевих результатів (досвід або сприйняття споживача): відпочинок, освіта, спогади, особисті та ділові контакти тощо.

Високий ступінь невизначеності при наданні рекреаційних послуг, особливо у сфері туризму, ставить клієнта у вкрай не вигідне положення, може викликати відчуття образи, настороженості, підозрливості.

Нерідко клієнт прагне працювати з одним і тим самим продавцем – страховим агентом, туристською фірмою тощо. Ця інерція працює на продавця, оскільки вона у даному випадку є головним чинником повторюваності трансакцій.

Специфіка рекреаційної сфери бізнесу полягає в тому, що кінцевий продукт повністю або частково невідчутний, а ефект сервісу оцінюється споживачем в умовах певного емоційного стану залежного від великої кількості чинників, до яких входять такі суб'єктивні характеристики рекреанта, як: особливості виховання, вік, культурні традиції народу, представником якого є гість, поняття про комфорт, звички, самопочуття або психологічний стан на момент отримання послуги, фізіологічні особливості організму та ін. Все це робить сприйняття якості рекреаційного продукту багато в чому суб'єктивним, залежним від індивідуальних характеристик кожного рекреанта.

Рекреаційна послуга, як класична послуга має специфічні ознаки:

1. Невідчутність послуг.

До моменту одержання послуги споживач не може побачити чи спробувати їх оцінити, це можливо зробити лише після того, як ці послуги буде надано.

2. Нерозривність виробництва і споживання рекреаційних послуг.

Звідси впливає ще одна їхня особливість – віддаленість місця споживання цих послуг від місця їхнього придбання. Це означає таке: для того, щоб одержати рекреаційні послуги, споживач повинен подолати деяку відстань і прибути на місце їхнього надання (санаторій, пансіонат, туристична база, готель тощо).

3. Мінливість рекреаційних послуг.

Вона пов'язана з тим, що неможливо досконало повторити надання конкретної послуги. Навіть один і той самий працівник рекреаційного закладу протягом дня може надавати послуги по-різному. Тому важлива кваліфікація персоналу, що надає рекреаційні послуги.

4. Нездатність рекреаційних послуг до збереження і складування, як це можна зробити з товарами.

Рекреаційні послуги складаються з трьох елементів:

- природні та культурні ресурси, які приваблюють туристів і є основою будь-якої рекреаційної послуги;
- обладнання (засоби розміщення, харчування рекреантів, спортивні споруди, приміщення для відпочинку тощо). Таке обладнання в рекреаційному центрі визначає кількість послуг, які там можуть надаватися;
- доступність, яка залежить від розвитку транспортної мережі, стану доріг, віддаленості рекреаційного центру від великих населених пунктів.

2.2. Види рекреаційних послуг

Людина, яка споживає послуги, обирає їх за своїми уподобаннями для задоволення власних потреб. Відповідно до теорії А. Маслоу, людина спочатку задовольняє свої найважливіші потреби, а потім усі інші, тобто вибудовує ієрархію потреб.

Ці потреби розташовуються в порядку ієрархічної значущості від найбільш до найменш істотних:

1. фізіологічні потреби і потреби самозбереження;
2. соціальні потреби (зустрічі, дружба, любов);
3. потреби в повазі;
4. потреби в самоствердженні.

Люди по-різному можуть намагатися усувати потреби, задовольняти їх, пригнічувати або не реагувати на них. Потреби можуть виникати як усвідомлено, так і несвідомо. При цьому не всі потреби усвідомлюються і усвідомлено усуваються.

Більшість потреб періодично поновлюються, хоча при цьому вони можуть змінювати форму свого конкретного прояву, а також ступінь наполегливості і впливу на людину.

Фахівці виділяють п'ять груп факторів, що впливають на формування рекреаційних потреб:

1. Природні фактори (географічне положення місця відпочинку, клімат, флора, фауна та ін.)
2. Соціально-економічний розвиток місця відпочинку (мова, економічний і культурний рівень розвитку країни)
3. Матеріальна база (транспорт, готелі, підприємства харчування, дозвілля, спортивно-курортні споруди та ін.)
4. Інфраструктура місця відпочинку (комунікації, під'їзні шляхи, освітлення, пляжі, стоянки, садово-паркові господарства та ін.)
5. Рекреаційна пропозиція (ресурси гостинності, в тому числі екскурсійні, пізнавальні, спортивні, розважальні, курортні та рекреаційні пропозиції).

Мотив викликає певні дії людини. Мотив залежить від безлічі зовнішніх і внутрішніх по відношенню до людини факторів, а так само від дії інших, що виникають паралельно з ним мотивів. Мотив не тільки спонукає людину до дії, а й визначає, що треба зробити і як буде здійснена ця дія. Людина може впливати на свої мотиви, приглушаючи їх дію або навіть усуваючи їх зі своєї мотиваційної сукупності.

Поведінка людини звичайно визначається не одним мотивом, а їх сукупністю, у якій мотиви можуть знаходитися в певному відношенні один до одного за ступенем їх впливу на поведінку людини. Тому мотиваційна структура людини володіє певною стабільністю. Однак вона може змінюватися, зокрема, свідомо в процесі виховання людини, його освіти. Процес мотивування, тобто вплив на людину з метою спонукання його до певних дій шляхом спонукання в ньому певних мотивів.

Специфіка споживання рекреаційних послуг полягає в тому, що задоволення потреби в рекреації не є першочерговим завданням, деяких випадків. Це означає, що лише люди, які задовольнили свої нагальні потреби, будуть потенційними споживачами рекреаційних послуг, тобто ті, хто має деякий рівень доходу.

Мотиви людини певною мірою формують його поведінку в якості покупця і споживача товарів і послуг, особливо в рекреаційній індустрії. Не існує такої послуги, яка може бути реалізована на ринку, якщо вона не зроблена відповідно до споживчого попиту. Адресність рекреаційної послуги є запорукою її продажу.

Розуміння мотивів потенційного споживача має величезне значення при плануванні, формуванні та організації процесу реалізації рекреаційної послуги, це дає можливість виробляти і пропонувати на ринок таку рекреаційну послугу, яка найбільшою мірою відповідає споживчим очікуванням.

Виявлення, знання і використання рекреаційних мотивів повинні стати найважливішою стратегією організації рекреаційної індустрії, орієнтованої на визначення ринкових потреб і створення таких видів рекреаційного продукту, які відображають вимоги певних сегментів ринку.

Рекреаційні мотиви як визначальний компонент попиту повинні бути покладені в основу діяльності підприємства рекреаційної індустрії з розрахунком, що вироблена рекреаційна послуга зможе забезпечувати рекреаційний попит.

При цьому важливий двоєдиний і взаємодоповнюючий підхід: з одного боку, ретельне, всебічне вивчення та використання мотивів споживача, орієнтація на них виробництва, адресність рекреаційної послуги, з іншого - активний вплив на існуючі мотиви, їх формування.

Вкрай складно задовольнити потреби в рекреаційній послугі і запити всіх без винятку споживачів, так як у кожного з них є певні відмінності у смаках, перевагах. Тим не менш споживачі можуть бути згруповані за

деякими ознаками, що називається сегментацією. Люди в цих групах-сегментах ринку – приблизно однаково реагують на діяльність організації-продавця.

Точних правил сегментації не існує - кожне підприємство в залежності від вироблених рекреаційних послуг та інших обставин виробляє власну стратегію. Однак підприємству важливо, виділяючи сегменти ринку, виявляти серед споживачів ті групи клієнтів, які істотно розрізняються за своїми потребами і установками щодо послуг рекреаційної індустрії і, отже, мають різні моделі поведінки в процесі придбання рекреаційної послуги.

З огляду на теорію потреб мотиви придбання рекреаційних послуг відрізняються від мотивів придбання звичайних товарів.

Теорія мотивації Д. Шварца відображає мотиви споживачів рекреаційних послуг, а саме – раціональні та емоційні. Згідно з цією теорією, до раціональних мотивів належать такі, як економія грошей, зручність доїжджання до рекреаційного центру, очікувана якість послуг, зменшення ризику, утвердженню яких сприяє позитивна репутація рекреаційного регіону, центру чи конкретного закладу.

Оскільки споживачами рекреаційних послуг (які переважно належать до продуктів розкоші) загалом є люди з середніми і великими доходами, то низька ціна не буде для них визначальним чинником, оскільки передбачає гіршу якість послуг.

До емоційних мотивів Д. Шварц долучив мотиви особистого визнання, відчуття власної значущості, підвищення престижу, переймання моди, потреба пізнання і нових вражень.

Серед споживачів рекреаційних послуг саме ця група мотивів переважає. Це пов'язано з тим, що оскільки рекреаційні послуги задовольняють найважливіші потреби, які є емоційно-психологічними, то і мотиви до придбання таких послуг теж, здебільшого, будуть емоційними. Крім того, охочий скористатися рекреаційними послугами не може повноцінно ознайомитися з ними до моменту їх одержання (спробувати, побачити, реально відчутти), тому змушений довіряти продавцеві, що є емоційно-суб'єктивним чинником.

Класифікацію мотивів до придбання рекреаційних послуг навів В.А. Квартальнов та виділив мотиви згідно за метою подорожі.

1. Відпочинок:

- зняти стрес;
- змінити умови;
- побути серед інших людей;
- ознайомитися з іншою культурою;
- порівняти чужий спосіб життя з власним;
- провести деякий час у новому для себе статусі;
- відчутти деякі переживання;

- одержати задоволення від незвичайних відчуттів;
- бажання романтичних пригод;
- відпочити за межами дому;
- витратити гроші, призначені на відпочинок.

2. Пізнання:

- побачити гарні краєвиди, явища природи, різні природні атракції;
- ознайомитися з досягненнями культури, науки і техніки;
- побувати на екологічно чистих об'єктах;
- ознайомитися з екзотичними рослинами і тваринами;
- відвідати історичні місця;
- зробити унікальні фотографії.

3. Розваги:

- відвідати атракціони, тематичні парки;
- побувати у відомих театрах, цирках, казино, кабаре;
- відвідати карнавали, фестивалі, різні святкування;
- побувати на спортивних змаганнях.

4. Лікування:

- оздоровлення;
- лікування, як додаткова послуга;
- лікування за рекомендацією лікаря.

5. Паломництво:

- святкування релігійних обрядів;
- самовдосконалення і зміцнення духовного стану;
- досягнення деякого становища в суспільстві;
- одержання заряду духовної енергії.

Проте майже завжди під час вибору рекреаційної послуги споживач керується одразу кількома мотивами, хоча є один головний, який переважає.

Рекреаційні мотиви як істотний елемент попиту є об'єктом цілого ряду впливів, які можуть бути не пов'язані безпосередньо з рекреацією, але при цьому впливають як на обсяг, так і на форми попиту і вибору рекреаційних послуг. Одні з цих впливів можуть бути домінуючими, інші - побічними, однак всі вони володіють певною можливістю посилювати свій вплив на прийняття рішення про подорож і вибір рекреаційної послуги.

Рекреаційні послуги – основна «продукція» територіальних рекреаційних систем – відносяться до сфери послуг, яка є важливою складовою економіки.

Соціальне значення сфери послуг визначається забезпеченням можливості раціонального використання вільного часу, є одним із головних показників якості життя та рівня людського розвитку. Рекреаційна галузь охоплює господарську діяльність не тільки з організації туризму, а й відпочинок населення, курортного і профілактичного

лікування, оздоровлення, екскурсійних і дозвіллевих послуг, але не визначена як цілісний напрям діяльності.

Для визначення особливостей рекреаційних послуг необхідно виділити класифікаційні групи (табл.1.2).

Таблиця 1.2

Класифікація рекреаційних послуг

Ознаки	Види рекреаційних послуг
Залежно від видів діяльності рекреантів і часового обмеження на їх здійснення	Туристські послуги Екскурсійні послуги Культурно-дозвіллеві послуги Послуги курортно-профілактичного лікування та оздоровлення
За функціональним призначенням	Курортно-лікувальні та профілактично-оздоровчі послуги Культурно-пізнавальні та культурно-розважальні послуги Культурно-освітні та розвиваючі послуги Спортивно-оздоровчі послуги Послуги організації професійно-ділової рекреації Послуги організації любительського мисливства, рибальства Послуги організації сільського (зеленого) туризму Розважальні послуги
За загальними ознаками	Лікувально-профілактичні Спортивно-оздоровчі Пізнавально-культурні Торгівельно-побутові
Залежно від задіяння у рекреаційній та інших сферах господарства	Цільові послуги Нецільові послуги
За фінансовими витратами	Платні послуги Безкоштовні послуги Послуги з повною оплатою Послуги з частковою оплатою

Види рекреаційних послуг за видами діяльності рекреантів і часовим обмеженням на їх здійснення:

1. туристські – надаються туроператорами і турагентами для організації туризму, тобто подорожування у будь-який спосіб не менше, ніж 24 години, з обов'язковою ночівлею у місці здійснення туристської діяльності.

2. екскурсійні – тривають не більше доби, але без організації ночівлі.

3. культурно-дозвіллеві – обмежені кількогодинним вільним часом добового циклу та 1-2 днями тижневого циклу і полягають у тому, щоб отримати відповідне до потреб особистості духовно-інтелектуальне обслуговування.

4. послуги курортно-профілактичного лікування та оздоровлення – спрямовані на підтримання або покращення стану здоров'я, самопочуття, тобто відносяться до психофізичної рекреації та відповідають вільному часу добового, тижневого і річного циклів.

Види рекреаційних послуг за функціональним призначенням:

1. курортно-лікувальні та профілактично-оздоровчі – лікувально-профілактичні процедури, які надає медичний персонал у санаторіях, будинках відпочинку, пансіонатах та ін.

2. культурно-пізнавальні та культурно-розважальні – послуги екскурсіводів, гідів-перекладачів при організації оглядових і тематичних екскурсій по визначних місцях, музеях, виставках, послуги артистів театрів, філармоній тощо.

3. культурно-освітні та розвиваючі – послуги бібліотекарів, керівників клубів, гуртків, секцій у палацах і будинках культури та ін., викладачів додаткових навчально-освітніх курсів тощо.

4. спортивно-оздоровчі – послуги провідників та інструкторів із пішогохідного, водного, гірськолижного, велосипедного, кінного, спелеологічного та інших видів спортивного туризму, тренерів спортивних секцій, організаторів занять і змагань на стадіонах, іподромах, у басейнах та ін.

5. організації професійно-ділової рекреації – послуги організаторів виставок, ярмарок, конференцій, екскурсіводів на підприємства, виробництва тощо.

6. організації любительського мисливства та рибальства – послуги єгерів при організації мисливства, професійних рибалок або працівників риболовецьких господарств при організації риболовлі.

7. організації сільського (зеленого) туризму – послуги в основному власників садиб у сільській місцевості, де можуть відпочивати рекреанти.

8. розважальні – послуги диск-жокеїв, барменів, офіціантів, обслуговуючого персоналу атракціонів тощо.

Види рекреаційних послуг за фінансовими витратами:

1. платні

2. безоплатні.

Класифікаційні ознаки рекреаційних послуг дозволять вивчити їх особливості та побудувати системи управління рекреаційною сферою.

2.3. Ринок рекреаційних послуг

Локалізація соціально-економічних відносин рекреаційної галузі на регіональному рівні трапляється в рамках освіти та розвитку територіальної рекреаційної системи, в умовах ринкової економіки трансформується в регіональний ринок рекреаційних послуг, якому притаманні такі функції:

- надання рекреаційних послуг та здійснення контролю за їх асортиментом, якістю та обсягом;
- установа соціальної корисності послуг,
- визначення їх реальної вартості в умовах конкуренції.

Даний ринок має ряд особливостей утворення і розвитку, які обумовлені специфікою його товару: широка варіація розцінок і рентабельності однорідних видів послуг; диференціація суспільно необхідних витрат через різні умови розміщення та цінність використаних рекреаційних ресурсів; визначальна роль попиту в формуванні; сезонні коливання в роботі більшої частини рекреаційних закладів.

На сьогоднішньому етапі розвитку суспільства, при загостренні економічних, суспільних і екологічних проблем, все актуальнішою є збереження здоров'я окремо взятої людини і соціуму конкретної території, що породжує цілий спектр потреб, реалізацію яких забезпечує рекреаційна галузь господарства.

Потреби в будь-якій субгалузі рекреації створюються під впливом різних факторів. У тому числі, необхідність в санаторно-курортному лікуванні та оздоровленні з'являється через порушення стану здоров'я, потреба в профілактичному оздоровленні, відтворенні фізичних, психічних сил. Потреби у відпочинку та туризмі визначаються необхідністю зняття фізичної, психічної втоми і напруги, бажанням духовного, інтелектуального, фізичного розвитку.

Рекреаційні потреби, під дією таких факторів, що визначають попит на рекреаційні послуги, як частина потреб споживача, забезпечуються грошовою масою. Отже, на попит, з одного боку, великий вплив надає матеріальна забезпеченість населення, з іншої - пропозиція, можливість вибору за смаком, звичкою, очікуванням рекреантів, які створюються під впливом подібних чинників як вік, стать, соціальна приналежність, традиції, духовні та національні особливості, переваги, стан здоров'я.

Сьогодні є значна диференціація в доходах населення, однак питома вага малозабезпеченого населення - максимальна. Потрібно врахувати дану обставину і зробити умови для задоволення потреб населення згідно з його матеріальними можливостями. Цього можливо досягти шляхом диверсифікації розцінок і різнорівневістю рекреаційного сервісу.

Особливості ринку рекреаційних послуг пов'язані із специфікою самих рекреаційних послуг:

- неможливості зберігання і нагромадження,
- сезонність надання і споживання рекреаційних послуг,
- диференціація якості наданих рекреаційних послуг,
- наперед визначений характер попиту на рекреаційні послуги.

Відповідно все це створює нерівномірність між попитом та пропозицією рекреаційних послуг, що призводить до складності прогнозування як попиту на рекреаційні послуги, так і їх пропозиції.

Попит на рекреаційні послуги, як і на будь-які інші види товарів чи послуг, виходить із потреб людини. Потреби людини у відпочинку, оздоровленні чи лікуванні є первинними, а їхнє задоволення відбуватиметься насамперед.

Потреби в оздоровленні і лікуванні формуються у зв'язку з погіршенням стану здоров'я чи з метою профілактики захворювань, потреби у відпочинку формуються у зв'язку з необхідністю зняття фізичної та моральної втоми. Отже, попит на товари і рекреаційні послуги відображає певну потребу населення у відпочинку, оздоровленні, лікуванні.

Пропозиція на ринку рекреаційних послуг – запропонований рекреаційними установами комплекс заходів із відпочинку, оздоровлення та лікування населення за певний проміжок часу.

Рівень і обсяг пропозиції рекреаційних послуг залежить від можливостей використання природних рекреаційних ресурсів (природно-ресурсного потенціалу), місткості матеріально-технічної бази рекреації, лімітуючих та розвиваючих факторів рекреації, законодавчих обмежень.

На нерівномірність попиту і пропозиції впливають як цінові, так і нецінові чинники. Це передусім вимоги споживачів до якості та насиченості рекреаційних послуг, величина доходів (купівельна спроможність), рівень цін на інші рекреаційні послуги, можливість заміщення даного виду рекреаційної послуги іншими, виробничі можливості, ресурсне забезпечення, інфляційні очікування, кількість рекреаційних закладів, що надають послуги та ін.

Важливим показником, який характеризує співвідношення попиту і пропозиції, є еластичність, тобто чутливість споживачів та чутливість рекреаційних закладів, що надають такі послуги, до зміни цін на рекреаційні послуги.

При прогнозуванні попиту на рекреаційні послуги передусім слід враховувати його забезпеченість грошовою масою. Важливими факторами прогнозування є чинники особистого характеру рекреантів, такі як звички, смаки, переваги споживачів, на формування яких впливають стать, вік, приналежність до певної соціальної групи, традиції.

Для ринку рекреаційних послуг характерні такі особливості:

1. Низькі темпи розвитку рекреаційної сфери обумовлені кризовим станом економіки країни, скороченням фінансування соціально-економічних програм розвитку, зменшенням платоспроможності населення, зростанням цін на рекреаційні послуги;

2. Функціонування в умовах мінливого, нестабільного і недосконалого законодавства, що гальмує нормальний розвиток рекреаційної сфери, обмежує розширення асортименту послуг, впливає на ціноутворення;

3. Слабка конкуренція на внутрішньому ринку, обумовлена наявністю природних рекреаційних ресурсів у розпорядженні конкретних рекреаційних закладів та їх спеціалізацією;

4. Загострення конкурентної боротьби з боку закордонних рекреаційних систем сусідніх країн та країн дальнього зарубіжжя.

Ці негативні фактори гальмують нормальний розвиток рекреаційної сфери. Населення все більше починає надавати перевагу закордонним рекреаційним поїздкам з метою відпочинку і оздоровлення. Це пояснюється передусім краще розвинутою інфраструктурою територіальних рекреаційних систем, вищим рівнем якості надаваних рекреаційних послуг, їхньою диференціацією залежно від індивідуальних особливостей рекреантів, помірний рівень цін відносно вітчизняного ринку рекреаційних послуг. Така тенденція прослідковувалася протягом останніх років.

Під час вивчення ринку рекреаційних послуг потрібно приділити увагу особливостям попиту на рекреаційні послуги, який полягає у великій різноманітності мандрівників за доходом, віком, цілями і мотивами; високому ступеню диференціації; сезонності; еластичності, та як уже зазначено, віддаленості від пропозиції.

Рекреаційна пропозиція має таку особливість, як троїстість, що полягає в поєднанні природних, антропогенних ресурсів і рекреаційних послуг; низьку еластичність; високу фондоемність; комплексність, тобто потребу об'єднати декілька послуг, щоб одержати конкретний рекреаційний продукт.

На ринку рекреаційних послуг залучено також багато посередників (туристичні фірми, різні громадські організації, профспілки тощо), що впливає на формування кінцевої ціни продукту.

Сам же ринок рекреаційних послуг досить неоднорідний і охоплює чимало ринків нижчого порядку. Цей ринок можна класифікувати так:

1. Відповідно до видів рекреації:

- санаторно-курортний (кліматолікування, бальнеологія, грязелікування);
- оздоровчий (купально-пляжний, прогулянковий);
- спортивний (туристичний, мисливський, гірськолижний, водний, альпінізм, та ін.);

- пізнавальний.
- 2. За видом подорожі:
 - ринок індивідуального туризму;
 - ринок групового туризму.
- 3. За географічним чинником:
 - внутрішньорегіональний;
 - національний;
 - міжнародний.
- 4. За характером організації:
 - організований;
 - самодіяльний.
- 5. За особливостями маркетингової діяльності
 - цільовий – на якому рекреаційні заклади реалізують свої цілі;
 - безплідний – який не має перспектив для реалізації конкретних рекреаційних послуг;
 - основний – де забезпечують головну частину рекреаційних послуг, вироблених у регіоні;
 - додатковий – тут продають деяку частину рекреаційних послуг, вироблених у регіоні;
 - зростаючий – що має реальні можливості для зростання обсягів продажу рекреаційного продукту;
 - пошаровий – нестабільний ринок, який за деяких умов може стати цільовим чи неперспективним.

Ринок рекреаційних послуг можна поділити за якісною структурою:

1. Потенційний ринок, що становить 10% від усього ринку, тобто всього населення країни чи регіону. Сюди належать люди, які зацікавлені в придбанні рекреаційних послуг.

2. Реальний ринок охоплює осіб, що мають бажання скористатися конкретною рекреаційною послугою, є платоспроможними і мають доступ до одержання цих послуг. Зазвичай, він становить 40% від потенційного ринку.

3. Кваліфікований ринок – частка людей, які мають матеріальні можливості скористатися рекреаційними послугами і не мають будь-яких законодавчих обмежень, обмежень за станом здоров'я тощо. Він становить 20% від потенційного.

4. Обслуговуваний ринок – потенційні споживачі, які можуть вибирати конкретний рекреаційний продукт з усього пропонованого. Переважно це люди, які раніше вже користувалися подібними рекреаційними послугами.

5. Освоєний ринок – частка осіб, що надають перевагу конкретному рекреаційному продукту. Вона становить 5% від потенційного ринку і 50% від обслуговуваного.

Застосування такої класифікації дає змогу планувати розвиток рекреаційних послуг та розширення освоєного ринку завдяки обслуговуваному.

Запитання для самоконтролю

1. Надайте визначення рекреаційної послуги.
2. Чим відрізняється рекреаційна послуга від інших видів послуг?
3. Охарактеризуйте основні ознаки рекреаційної послуги.
4. Назвіть основні елементи рекреаційної послуги.
5. Визначте чинники, що формують попит населення на рекреаційні послуги.
6. Які існують види універсальних чинників?
7. Назвіть специфічні ознаки рекреаційної послуги, як класичної послуги.
8. Охарактеризуйте фактори, що впливають на формування рекреаційних потреб.
9. Зазначте основні ознаки класифікації мотивів придбання рекреаційних послуг.
10. Назвіть основні ознаки класифікації рекреаційних послуг.
11. Надайте визначення ринку рекреаційних послуг.
12. Назвіть основні види ринків рекреаційних послуг.

ТЕМА 3. ІНФРАСТРУКТУРНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕКРЕАЦІЙНИХ ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ

3.1. Поняття інфраструктури рекреаційної території.

3.2. Розвиток інфраструктури в рекреаційних регіонах.

3.3. Заходи щодо удосконалення інфраструктурного забезпечення рекреації.

Ключові терміни:

Рекреаційна територія, інфраструктура, природний рекреаційний парк, урбанізовані рекреаційні території

3.1. Поняття інфраструктури рекреаційної території

Рекреаційна територія - територія, що використовується для оздоровлення людей, масового відпочинку, туризму і екскурсій.

Рекреаційна територія являє собою частину земельного фонду, що задіяна для організації туризму, лікування та відпочинку.

Виділяють дві тенденції у формуванні рекреаційних територій:

1) розвиток урбанізованих рекреаційних територій на базі курортних населених пунктів або цілих курортних агломерацій (курорти і курортні місцевості, приморські рекреаційні райони тощо);

2) розвиток рекреації на міжпоселенських територіях шляхом створення рекреаційних парків. В Україні базою для їх створення можуть бути природні національні та ландшафтні парки.

Основною класифікацією рекреаційних територій є такий поділ:

- урбанізовані, міжпоселенські, проміжні (в сільській місцевості);
- для короткочасної і тривалої рекреації;
- постійні, сезонні, тимчасові;
- природно-рекреаційні, аграрно-рекреаційні, індустріально-рекреаційні, змішані.

При цьому не кожна рекреаційна територія є рекреаційною системою. Статусу рекреаційної системи вона набуває лише тоді, коли починає задовольняти вимоги до базової моделі рекреаційної системи. Як об'єкт вивчення рекреалогії вона має соціальний характер і є складною керованою системою.

Урбанізовані рекреаційні території формуються на базі курортних населених пунктів або цілих курортних агломерацій. Найбільше розвинутими в даному типі рекреаційних територій є приморські райони відпочинку. За чисельністю рекреантів вони займають друге місце після інтенсивно відвідуваних туристами столиць світу. Нагальне освоєння

морського узбережжя породило туристський бум, який привів до впровадження індустріальних методів будівництва в рекреації. Це призвело до того, що територіальне планування курортних комплексів майже не відрізняється від звичайних міст. Так виникли урбанізовані рекреаційні комплекси Італії, Франції, Іспанії та інших країн.

Як правило, характерними рисами територіальної структури цих районів є лінійне простягання уздовж берегової смуги і незначне проникнення усередину території. При цьому подальше розростання приморських комплексів йде не всередину, а уздовж берегової смуги. Створюються значні лінійні рекреаційні агломерації, що призводить до значних негативних явищ.

До урбанізованих форм організації рекреаційної діяльності відносяться лікувально-санаторні курорти і курортні райони, що використовують ряд чинників географічного середовища в профілактичних і лікувально-відбудовних цілях (клімат, мінеральні води і лікувальні бруди).

Санаторно-лікувальну рекреацію характеризує спад у міжнародному масштабі, проте вона має істотне значення у внутрішньому масштабі. Щоб підняти престиж цієї форми організації рекреації йдуть за шляхом розширення розважальних і спортивно-оздоровчих функцій.

До урбанізованих форм організації рекреації відносяться гірськолижні туристичні комплекси, необхідними умовами розвитку яких є такі природні чинники, як наявність сніжного покриву не менше трьох місяців на рік, висотою не менше 50-60 см, комфортні кліматичні умови, сніголавинна безпека.

В останнє десятиліття активізувалася рекреаційна діяльність на *міжпоселенських територіях*. Однією з таких форм організації територій для відпочинку і туризму є природні рекреаційні парки.

Природний рекреаційний парк - це таке утворення, що з'єднує інтереси охорони природи й інтереси організації рекреації. Це райони мало засвоєної природи або райони унікальних природних і культурних цінностей.

Основні задачі національних парків:

- охорона найбільше привабливих природних ландшафтів;
- організація бази для наукових досліджень у природних умовах;
- створення умов для пізнавального туризму;
- природоохоронна виховна робота.

Рекреаційні підприємства в рекреаційних парках обслуговують туристів і здійснюють спостереження за рекреаційними ресурсами, регулюють навантаження на окремих паркових ділянках. У цих парках можуть з'єднуватися нерекреаційні функції з рекреаційними.

Відповідно до типології функцій рекреаційної діяльності рекреаційні парки поділяють за функціональними типами:

- оздоровчий,
- спортивний,
- пізнавальний.

Спортивні оздоровчі рекреаційні парки включають 4 підтипа за циклами рекреаційних занять:

- прогулянкові;
- спортивні;
- полювальсько-рибальські;
- змішані парки.

Пізнавальний тип рекреаційних парків виконує функцію духовного розвитку людини. Підтипи пізнавальних парків у залежності від джерела пізнання:

- пізнавально-культурні, до яких відносяться архітектурно-історичні, етнографічні та інші парки;
- пізнавально-природні, до яких відносяться не тільки місця з унікальними й екзотичними природними об'єктами і явищами, але і простори, що мають типові риси природних зон, поясів, ландшафтів.

Місцеві короткочасні пункти рекреації - лісопарки і приміські ліси, що призначені для короткочасного відпочинку рекреантів.

У них поєднуються рекреаційні функції з архітектурно-художніми, санітарно-гігієнічними, пізнавальними і лісогосподарськими функціями. У лісопарках і приміських лісах можливий вільний відпочинок - туризм вихідного дня, екскурсії і прогулянки, тихий відпочинок, відпочинок на пляжах і водних станціях, рибна ловля, лижний спорт і лижні прогулянки, збір ягід і грибів і інші види рекреаційних занять у залежності від місцевих особливостей лісопарків.

В залежності від призначення виділяють дві групи рекреаційних територій:

- для короткочасної рекреації (лісопарки, зелені зони, приміські зони, водні об'єкти і ін.);
- для тривалої рекреації (приморські райони, лікувально-санаторні курорти і курортні райони, туристичні комплекси) рекреації.

Сьогодні вихід регіонів України на європейський ринок рекреаційних послуг стримується низьким рівнем розвитку інфраструктури.

Інфраструктура рекреаційних територій розглядається в широкому значенні, основні елементи її повинні виконувати не тільки виключно рекреаційну функцію, а й служити провідним фактором піднесення всього соціально-економічного життя.

Основною метою раціоналізації рекреаційної території є органічне влиття інфраструктури в природне і рекреаційне середовище, не порушуючи його функціональної структури і просторової цілісності.

Основою організації інфраструктури рекреаційної території є забезпечення рекреаційного процесу, в якому головним є раціональність транспортної системи. Раціональність транспортної системи охоплює проблему транзитних перевезень, організацію залізничного сполучення, розвиток автомагістралей і повітряного транспорту.

При організації транзитних перевезень необхідно зосереджуватися на новостворюваних швидкісних автомагістралях, які повинні проходити максимально віддалено від рекреаційних зон.

Транспортно-рекреаційні коридори, що поєднують транзитні і рекреаційні функції на одних магістралях, доцільно трансформувати на транзитні швидкісні магістралі і рекреаційні дороги.

Необхідність диференціації транспортної мережі обумовлюється зростанням обсягів транзитних перевезень в умовах інтеграції України в європейський економічний простір, що пов'язується з екологічними та інженерно-технічними проблемами, необхідністю спорудження нових об'їзних доріг поза межами населених пунктів.

Важливими проблемами залишається вдосконалення залізничної мережі регіонів, електрифікація регіонів тобто окремих відрізків, реконструкція і модернізація залізничних вокзалів.

Вимагає істотного розвитку і поліпшення система автомобільних доріг для сполучення рекреаційних центрів з основними центрами урбанізованих зон, а також транспортними автомагістралями.

Проблема організації сучасних повітряних сполучень полягає перш за все в реконструкції і модернізації аеропортів у обласних центрах, розширенні їх пропускної спроможності.

Проблема інфраструктурного облаштування території не вичерпується питанням транспортного забезпечення і не може бути вирішена у рамках галузевої програми розвитку рекреаційної індустрії. Її розв'язання можливе лише в контексті практичних дій по реалізації соціально-економічної політики в регіонах.

3.2. Розвиток інфраструктури в рекреаційних регіонах

Ринок рекреаційно-туристичних послуг – це система господарських зв'язків, де реалізується процес обміну рекреаційно-туристичних послуг на гроші та навпаки.

Ринок рекреаційно-туристичних послуг – це сфера прояву економічних відносин між виробниками та споживачами рекреаційно-туристичного продукту.

Ефективна діяльність ринку рекреаційно-туристичних послуг регіону можлива лише за умов співпраці комерційних структур різного типу, форм організації та власності, що працюють у сфері рекреації і туризму і місцевої влади, що регулює рекреаційно-туристичну діяльність.

В Україні значну частину природного потенціалу складають:

- рекреаційні ландшафти (лісові, приморські, гірські),
- оздоровчі ресурси (мінеральні води та лікувальні грязі),
- природно-заповідні об'єкти (національні природні та регіональні ландшафтні парки, біосферні заповідники, парки-пам'ятки садово-паркового мистецтва тощо),
- території історико-культурного призначення (пам'ятки архітектури та містобудування, історико-архітектурні заповідники та ін.).

Це унікальні ресурси для перспективного розвитку туризму, зон рекреації і курортів та найбільш збережена частина природного довкілля.

Площа освоєних та потенційних рекреаційних територій в Україні (без радіаційно забруднених) становить 12,8% території країни і розподіляється відповідно до природних особливостей рекреаційних регіонів: Карпатський, Придністровський, Дніпровський, Донецько-Приазовський, Причорноморський, Кримський, що обумовлено наступними факторами:

- геополітичне положення (розташування території, наявність трудових ресурсів, транспортних комунікацій, джерел сировини, енергії, історія розвитку території, традиції та ін.);
- наявність рекреаційних ресурсів;
- стан туристичної інфраструктури;
- попит на рекреацію та туризм;
- туристично-рекреаційна політика регіону.

Найголовнішим в ефективному використанні рекреаційних ресурсів є наявність туристичної інфраструктури - це готелі, мотелі, будинки відпочинку, пансіонати, санаторії, заклади харчування, транспортні засоби, заклади для розваг, атракції та ін.

В Україні більшість готелів, мотелів, кемпінгів, санаторіїв, баз відпочинку та туристичних баз будувались за проектами, що сьогодні не відповідають міжнародним стандартам.

Мережа їх активно формувалась у період масового туризму, з інтенсивною експлуатацією та несвоєчасним капітальним і поточним ремонтом, що призвело до значного зносу цих будівель та оснащення. Багатопрофільність засобів розміщення потребує їх класифікації та стандартизації.

Типологічна уніфікація засобів розміщення дозволить створити стандарт, центральною частиною якого має стати класифікація засобів розміщення.

Але тільки наявності інфраструктури, призначеної для туризму, недостатньо. Її необхідно розглядати в широкому значенні: основні елементи інфраструктури повинні виконувати не тільки виключно рекреаційну функцію, а й служити провідним фактором поліпшення всього соціально-економічного життя країни. Це має бути інфраструктура

загального користування, що відповідає світовим стандартам і зорієнтована на всіх мешканців України та її гостей.

В організації інфраструктурного забезпечення рекреаційних територій одне з ключових місць належить транспортній системі. Україна має розвинуту мережу автомобільних доріг і залізниць, аеропортів, річкових і морських портів. Авіаційний, автомобільний, залізничний, річковий і морський транспорт здатні забезпечити перевезення туристів з резервом транспортних потужностей на деяких видах транспорту.

Сьогодні транспортні шляхи України повинні відповідати міжнародним вимогам та надавати можливість здійснювати перевезення швидко, безпечно, надійно, комфортно.

Взаємодія двох галузей - транспорту і туризму - допоможе кожній з них у короткі терміни вирішити більшість питань, зокрема розбудови туристичної інфраструктури за напрямками національної мережі транспортних коридорів із залученням приватного капіталу (національного і закордонного).

Не менш важливою складовою інфраструктури є існуюча мережа прикордонних переходів із країнами-сусідами, її розширення та сервісне облаштування.

Неможливий розвиток туризму без системи зв'язку і комунікацій, функціонування різноманітних служб сервісу, розвитку громадського харчування і побутового обслуговування, організації культурно-розважального обслуговування.

Проблема водопостачання та каналізації населених пунктів і, в першу чергу, рекреаційних центрів залишається в Україні актуальною до сьогодні.

Проблема інфраструктурного облаштування території України може бути вирішена лише завдяки інвестуванню в її розбудову великих коштів, в тому числі з боку центральної та місцевих влад, її розв'язання можливе лише в контексті практичних дій по економічному піднесенню країни.

Ефективність функціонування ринку рекреаційно-туристичних послуг визначається за допомогою багатьох показників, які можна об'єднати у декілька груп:

- показники соціально-економічного потенціалу рекреації і туризму;
- виробництва та реалізації рекреаційно-туристичних послуг;
- показники розвитку інфраструктури рекреаційно-туристичних підприємств;
- показники, що характеризують результати функціонування рекреаційно-туристичного ринку;
- витрати на виробництво рекреаційно-туристичних послуг;
- показники соціально-економічної ефективності рекреації і туризму.

3.3. Заходи щодо удосконалення інфраструктурного забезпечення рекреації

Рекреація перебуває в постійному взаємозв'язку з сферами матеріального виробництва та виробничою інфраструктурою. Цей взаємозв'язок має різнобічний характер.

Соціальна сутність і характер функціонування кожного укладу та місце рекреації необхідно розглядати, окреслюючи соціальні характеристики укладу та багатоукладність, що ставить у центр людину, її інтереси та потреби всебічного якісного задоволення.

Основними завданнями структурних елементів рекреації є:

- у сфері комунально-побутового обслуговування рекреантів:
- реформування та функціонування комунальної служби;
- благоустрій населених пунктів і вуличної мережі;
- розвиток сучасної телекомунікаційної системи;
- розвиток діяльності територіальних громад;
- у сфері інженерного облаштування і охорони довкілля:
- розвиток газових мереж;
- водо- та електропостачання, водовідведення;
- будівництво доріг із твердим покриттям;
- запровадження ефективної системи контролю за санітарним станом, дотримання санітарних норм і правил господарствами.
- у соціальній сфері:
- будівництво та реконструкція об'єктів соціально-культурного призначення;
- функціонування програми медичного обслуговування рекреантів;
- розвиток гуманітарної сфери регіону;
- соціальний захист місцевих мешканців та рекреантів.

Рекреація регіону - система організацій та умов із виробництва рекреаційних послуг, які забезпечують процес відтворення працездатності рекреантів, не погіршуючи умов життя і праці місцевих мешканців.

Основними напрямками формування ефективного механізму функціонування рекреаційної сфери в межах рекреаційної території є:

- реорганізація форм власності і процеси роздержавлення;
- фінансово-кредитні важелі управління;
- взаємовигідні умови відносин між органами влади і суб'єктами рекреаційного господарювання;
- платність рекреаційного господарювання;
- інвестиційна політика;
- організаційно-правлінські структури.

Фінансово-економічне регулювання розвитку рекреаційної сфери рекреаційної території здійснюється через:

- механізм платежів за використання природних рекреаційних ресурсів;
- ефективну податкову політику;

- систему місцевих зборів (курортний, рекреаційний збір, податок на приватний житловий фонд, який використовується в рекреаційних цілях);
- механізм ціноутворення на рекреаційні послуги;
- інвестиційну політику і кредитування.

У системі регіональних пріоритетів в напрямку його рекреаційної спеціалізації з орієнтацією на світові стандарти провідна роль належить інфраструктурі рекреаційної території.

Актуальним для розвитку інфраструктури рекреаційної території є:

- розвиток системи зв'язку і комунікацій;
- розв'язання проблеми водопостачання;
- розв'язання проблеми каналізації населених пунктів рекреаційних центрів;
- організація надійного енергозабезпечення рекреаційних зон, у тому числі використання альтернативних джерел електроенергії;
- розширення мережі кордонних переходів, їх сервісне облаштування;
- оснащення рекреаційних об'єктів очисними спорудами;
- культурна організація рекреаційних зон;
- розвиток системи громадського харчування і побутового обслуговування, розширення асортименту і підвищення якості послуг;
- створення різноманітних служб сервісу та організація культурно-розважального обслуговування рекреантів.

Практична реалізація намічених дій вимагатиме значних матеріально-фінансових ресурсів, що в сьогоденні умовах економічного дефіциту коштів та інших матеріально-фінансових ресурсів є досить проблемним. Завдання ж держави, крім реально можливого фінансування ключових об'єктів, створити сприятливі економічні умови тим, хто хоче вкладати кошти в розбудову і розвиток інфраструктури. Оптимізація функціонально-господарської структури регіону на основі формування ефективної рекреаційної системи обумовлює необхідність структурних змін і в інших сферах соціально-економічного життя.

Запитання для самоконтролю

1. Надайте визначення рекреаційної території. Опишіть основні характеристики інфраструктури рекреаційної території.
2. Які основні критерії розвитку інфраструктури в рекреаційних регіонах.
3. Які складові частини природного рекреаційного потенціалу України?
4. Охарактеризуйте основні завдання структурних елементів рекреації.
5. Опишіть основні напрямки формування ефективного механізму функціонування рекреаційної сфери в межах рекреаційної території.

ТЕМА 4. ТЕРИТОРІАЛЬНА РЕКРЕАЦІЙНА СИСТЕМА

4.1. Поняття територіальної рекреаційної системи.

4.2. Типологія територіальних рекреаційних систем.

Ключові терміни:

Територіальна рекреаційна система, типологія територіальних рекреаційних систем, рекреаційні об'єкти, просторова організація, рекреаційні комплекси, територіально-рекреаційні комплекси

4.1. Поняття територіальної рекреаційної системи

Територіальна рекреаційна система (TRC) - це свого роду просторово організована на території певного таксономічного рангу сукупність рекреаційних установ, що функціонують на основі використання ресурсів цієї території і просторово-територіально між собою пов'язані.

Будь-яка TRC базується як на безпосередніх зв'язках між рекреаційними установами, так і на непрямих територіальних відносинах між ними. Для визначення різних типів TRC характер цих зв'язків і відносин є вирішальним.

Рекреаційні об'єкти в одній TRC можуть пов'язувати:

- а) безпосередні зв'язки виробничо-технологічного характеру,
- б) спільне управління,
- в) участь у спільному наданні кінцевих послуг,
- г) приналежність до однієї галузі або підгалузі,
- д) знаходження рекреаційних закладів в рамках будь-якої самокерованої території,
- е) використання загальних ресурсів певної території;
- є) наявність потенційних можливостей для ефективних взаємозв'язків.

TRC (*Territorial Recreational System*) - просторова, соціально-географічна система, гетерогенна за складом, що складається з взаємопов'язаних підсистем (відпочиваючих, природних і культурних комплексів, інженерних споруд, обслуговуючого персоналу, органу управління) і характеризується функціональною (стан систем визначається функцією системи в цілому) і територіальною цілісністю.

Це поняття за змістом ширше поняття «рекреаційна система», тому що включає вказівку на належність до класу геосистем, а за обсягом частина реальних рекреаційних систем (кімната, хол, готель тощо) не входить в клас територіальних.

Виділення різних типів ТРС на основі особливостей взаємин рекреаційних закладів передбачає досить значну безліч варіантів господарсько-територіального системоутворення. Однак переважно це все-таки теоретичні, а не реальні можливості. Крім того, серед системоутворюючих взаємин є ієрархія. Найбільш значними є безпосередні зв'язки рекреаційних установ, спільність управління та території. Пропоновані типи взаємовідносин рекреаційних установ фактично допускають будь-які їх комбінації.

Всі типи можуть перетинатися, накладатися, взаємопроникати. Під територіальної рекреаційної системою автори вітчизняної рекреаційної географії розуміли соціальну географічну систему, що складається з наступних взаємопов'язаних підсистем:

- природних і культурних комплексів,
- технічних споруд (інженерних споруд),
- обслуговуючого персоналу,
- органу управління,
- відпочиваючих (рекреантів).

Підсистема «природні і культурні комплекси» являє собою ресурси та умови задоволення рекреаційних потреб відпочиваючих. Вони характеризуються певною ємністю, різноманітністю, комфортністю, привабливістю, стійкістю і деякими іншими специфічними якостями.

Підсистема «технічні системи» має двояку функцію. По-перше, вона забезпечує необхідні вимоги життєдіяльності відпочиваючих та обслуговуючого персоналу. По-друге, - задовольняє специфічним рекреаційним потребам відпочиваючих.

Характеризується *підсистема «технічні системи»* показниками ємності, комфортності, надійності, інженерно-будівельними та експлуатаційними характеристиками.

Підсистема «група обслуговуючого персоналу» має одну функцію - обслуговування відпочиваючих.

Підсистема «орган управління» контролює відносини між підсистемами, збирає відомості про поточну ємності підсистем, їх стан, наявність матеріальних і фінансових резервів.

Обов'язковою умовою стійкого функціонування територіальної рекреаційної системи є реалізація планування і регулювання у всіх її ланках.

Підсистема «група відпочиваючих» являє собою доцентровий і відцентровий центр територіальної рекреаційної системи, визначає вимоги до роботи інших підсистем, які залежні від соціальних, вікових, національних, а також індивідуальних особливостей відпочиваючих.

ТРС мають ряд властивостей. Останні можуть фіксуватися, описуватися і прогнозуватися як на рівні підсистем ТРС, так і на рівні системи в цілому.

Властивостями ТРС є:

1. Різноманітність - властивість, що відображає можливість розподілу безлічі на підмножини, класифікацію ТРС, а також об'єктивні відмінності різних ТРС.

2. Динамічність - це властивість, що відбиває мінливість ТРС у часі.

3. Комфортність вказує на ступінь відповідності реальних або проєктованих ТРС вимогам відпочиваючих.

4. Стійкість відображає здатність ТРС протистояти зовнішнім і внутрішнім (виходить від підсистем) впливів.

5. Ефективність - властивість, що ставить у відповідність витрати ресурсу з досягається при цьому результатом, воно відображає ступінь досягнення мети при фіксованих витратах ресурсу.

6. Ієрархічність відображає існуючі супідрядності ТРС, прояв нових якостей у систем як вищого, так і нижчого рангу.

7. Надійність - властивість, що вказує на безвідмовність функціонування ТРС.

Ієрархічність. Виділяються п'ять таксономічних рівнів ТРС. Спочатку здавалося доцільним використовувати для їх назви терміни, які відображають ступінь локалізації: пункт, вузол, агломерація й т. п. Однак при найближчому розгляді виявилось, що між ієрархічним рівнем і ступенем територіальної концентрації не завжди простежується пряма відповідність, що при зміні масштабів вузли та агломерації переходять у точки і т. д. Тому для назви були обрані терміни, запозичені переважно з термінології, яка описує ієрархію управління виробництвом. В результаті вийшов наступний ряд:

- 1) підприємство,
- 2) комбінат,
- 3) з'єднання,
- 4) об'єднання,
- 5) галузь.

Кожна ТРС утворює рекреаційний район. І якщо підприємство формує рекреаційний район незначних розмірів, то об'єднання - дуже великий рекреаційний район, а галузь дозволяє розглядати всю країну як єдиний рекреаційний район.

Від ТРС рекреаційний район відрізняється тим, що крім самих ТРС на його території знаходяться і інші однорангові функціональні системи. При цьому ні масштаби, ні рівень розвитку рекреації значення не мають. Достатньо, щоб рекреація взагалі як-небудь і де-небудь в межах одиниці членування проводилася, щоб ми мали право говорити про рекреаційні райони.

Існують і ареали рекреації, які цілком входять в ТРС і являють собою, по суті справи, рекреаційні угіддя.

Таксономічні рівні. В якості рекреаційного підприємства може

виступати як санаторій, так і турбаза, будинок відпочинку, пансіонат, туристський теплохід, маршрут, будинок рибалки. Всі вони мають ареали - це садиба будинки відпочинку, мисливське угіддя, території та акваторії, по яких проходять маршрути, акваторії для рибного лову і т. д.

Рекреаційні підприємства, хоча вони і є низовими ТРС, являють собою досить складну систему. Так, до складу турбази можуть входити: наметове містечко, цілорічні спальні корпуси, літній кінозал, котельня, пральня, господарські будівлі, житлові будинки обслуговуючого персоналу, спортмайданчики, складські приміщення, їдальні, ларьки роздрібної торгівлі. Кожен з цих об'єктів є або спеціалізованим підприємством, або цехом підприємства.

Рекреаційне підприємство в залежності від функціонального типу ТРС може володіти різними розмірами, як за площею, так і за чисельністю відпочиваючих. Рекреаційні підприємства можуть як об'єднуватися, так і не об'єднуватися в рекреаційні комбінати.

Рекреаційні комбінати нерідко об'єднуються в об'єднання. Добре відомі такі утворення, як Південний берег Криму, і т.д.

Динамічність і еволюція. Динамічність і еволюція рекреаційної діяльності відображаються у просторових формах територіальних систем, які постійно змінюються, одні швидко і повністю, інші повільно і частково. Перш за все, зміни стосуються чисельності і ємності рекреаційних підприємств, площі рекреаційних територій та номенклатури функціональних типів ТРС.

В якості основного показника рівня розвитку слід прийняти ступінь відповідності функції ТРС провідним соціальним функціям. При прогресивному розвитку територіальних систем відбувається перехід від менш нагальних і ефективних для суспільства в даний час функцій до більш насущних і ефективних. Найбільш прогресивною функцією рекреаційної діяльності є всебічний розвиток людини.

У відповідності з цим ранги основних функцій рекреаційної діяльності в міру зростання їхньої прогресивності будуть наступними:

- 1) відновлення,
 - а) лікування,
 - б) оздоровлення;
- 2) розвиток,
 - а) фізичне (спорт),
 - б) духовне (пізнання і творча діяльність).

Включення в функції конкретної ТРС занять і циклів, що мають вищий ранг, ніж уже наявні, може бути розцінено як підвищення рівня розвитку ТРС.

Другим важливим показником розвитку ТРС служить рівень технологічної організації системи, обумовлений різноманітністю занять та циклів, вимірюваним у одиницях інформації. Збільшення різноманітності

технологічної структури системи розцінюється як прогресивний розвиток організації системи, зменшення - як регресивний.

Третім показником рівня розвитку ТРС є її положення в мережі. Еволюція рекреаційної діяльності супроводжується підвищенням рухливості людей і обумовлює включення у відпускний цикл декількох періодів, кожен з яких може бути пов'язаний з певним типом ТРС, що призводить до поступового зростання числа використовуваних під час відпустки типів ТРС, до формування мережі ТРС. Відповідно підвищується і ступінь зв'язку між окремими територіальними рекреаційними системами. Таким чином, чим більш численні зовнішні зв'язки ТРС, тим вище рівень її розвитку. Тому зрозуміло, чому найбільш високим числом зовнішніх зв'язків відрізняються такі міста-курорти, як Ялта та туристські центри типу Києва.

Четвертим важливим показником рівня розвитку системи є ступінь її керованості. Активно беручи участь у зміні системи, управління визначає напрямок розвитку ТРС. Його роль змінюється в залежності від рівня розвитку ТРС.

На початкових стадіях її розвитку найбільш велика роль в управлінні органів більш високого рангу або навіть органів управління іншими однорангових територіальними системами (виробничими, транспортними та ін.) Таке положення склалося, наприклад, на оз. Селігер, де функції управління ТРС розділили райвиконком, лісгосп, дирекції радгоспів, які приймають рішення про надання ділянок для баз відпочинку підприємств, про розширення або скорочення рейсів теплохода, про організацію плавучих магазинів і постачанні туристів дровами.

У системах більш високорозвинених багато з цих обов'язків приймає на себе територіальне курортне управління. Одним з важливих показників рівня розвитку системи може служити також співвідношення між динамічністю її технологічної структури і стійкістю морфоструктури. Якщо на нижчому рівні розвитку будь-яка зміна технологічної структури призводить до швидкого зміни морфоструктури об'єкта, то на вищих рівнях технологічна структура може змінюватися в рамках відносно стійкою морфоструктури (Велика Ялта, міста-музеї та ін.) Ця стійкість визначається капітальністю забудови, розвиненою системою транспортних і інженерних мереж і, разом з тим, рухливістю самої технологічної структури.

Отже, існує багато показників, що характеризують рівень розвитку ТРС, але жоден з них не може достатньо повно відобразити його. Збільшення різноманітності технологічних структур у ряді випадків призводить до того, що частина важливих для суспільства функцій рекреаційної діяльності починає виконуватися менш ефективно. Таке явище відзначено в національних парках США, де число рекреаційних послуг весь час зростає (упорядковані пляжі, трампліни, підйомники для

лижників і ін.) і одночасно зменшується ефективність виконання основних функцій парку, тобто вплив на пізнання і духовний розвиток.

Найбільш правильне уявлення про рівень розвитку ТРС, очевидно, може бути отримано за допомогою всієї сукупності показників. При цьому необхідно чітко розмежовувати індивідуальний і типологічний розвиток ТРС, а також окремих ТРС та їх мережі.

Стійкість - здатність системи зберігати протягом тривалого часу заданий їй стан, пручаючись його порушення. При будь-якому ступені стійкості випробовувані природними комплексами впливу не проходять безслідно - комплекси в тій чи іншій мірі змінюються і руйнуються. Це необхідно брати до уваги при вивченні умов рекреаційної діяльності. При цьому звичайно, слід враховувати характер навантаження і його величину, яка визначається, перш за все, типом і рангом рекреаційної системи, а також часом її функціонування. Вплив буде різним у залежності від того, чи буде воно тільки літнім, тільки зимовим або цілорічним, чи будуть його надавати десятки, сотні або тисячі людей.

Має значення також величина навантаження на одиницю площі (віднесена до одиниці часу). Чим вона вища, тим швидше відбувається зміна природного комплексу. Так, дослідження в одному з високогірних національних парків США показали, що якщо по гірській місцевості протягом декількох днів в сезон щороку проходять невеликі групи людей (менше ніж по п'ять осіб), то це до помітних змін рослинного покриву не призводить. Але при перебуванні в гірській місцевості груп в сотні чоловік протягом однієї - трьох тижнів такі, наприклад, екосистеми, як альпійські галявини, можуть бути повністю знищені.

Рекреаційний вплив змінює не тільки рослинність природних комплексів, але і їх фауну. Занепокоєння, заподіювані тваринам при масовому відвідуванні місць їх проживання туристами, призводить до переміщення їх в інші місця або до зміни добової життєдіяльності.

Стійкість різних типів природних комплексів визначається різними факторами. Встановлено, що чим різноманітніше середу, тим вона більш стійка, технічний ж прогрес, збіднюючи середу, робить її більш одноманітною і вона стає більш уразливою при різних впливах на неї. Зокрема, наприклад, одноманітні у видовому відношенні рослинні угруповання сприяють масовому розмноженню шкідливих комах. У цьому зв'язку монокультури хвойних і зернових вважаються екологічними аномаліями. Однорідні штучні лісові насадження володіють у порівнянні з природними меншою стійкістю до впливу несприятливих факторів середовища, зокрема шкідливих комах і видів рослин. Звичайно, ступінь різноманітності комплексів різних рангів повинна визначатися різними показниками.

Серед показників, що визначають ступінь стійкості природних комплексів, одне з важливих місць займає ступінь зволоженості, оскільки в

достатньо зволжених місцях проживання рослинність зазвичай швидше відновлюється, ніж в недостатньо зволжених. Наприклад, на півночі Канади для повного зникнення колії, що утворилася в результаті руху всюдиходів поза доріг, на вологих ділянках потрібно 5 років, на сухих - більш. Разом з тим слід мати на увазі, що рослинність перезволжених ділянок, як правило, менш стійка проти витоптування. У ряді випадків, особливо при вивченні стійкості гірських територій, необхідно враховувати і абсолютну висоту розташування природних комплексів, оскільки швидкість відновлення рослинності залежить і від висоти над рівнем моря. Особливої уваги вимагають гірські природні комплекси, які і в природному стані є більш динамічними, а, отже, і менш стійкими, ніж рівнинні. При впливі антропогенних факторів вони стають ще більш уразливими для всякого роду руйнуючих дій. Аналіз стійкості природних комплексів показує, що з поданням про стійкість тісно пов'язані пошуки норм навантажень при розрахунку ємності системи.

Визначення допустимого навантаження ставить нас, перш за все, перед вибором шляху використання території. Дуже часто природознавці забувають про шляхи інтенсивного рекреаційного освоєння - про можливість підвищення за допомогою біологічних і технічних заходів психофізіологічної ємності території, а за допомогою використання для трав'яного покриву парків і зелених пляжів спеціальних культур і часткового зміцнення берегів - її стійкості.

При вивченні стійкості культурних природних комплексів, обумовленою часом, протягом якого зберігається заданий їм стан при мінімальних капіталовкладеннях в процесі експлуатації, можливі два положення:

- а) потоки відпочиваючих зосереджені на шосе, дорогах; можливість використання площі міжкомунікаційних просторів обмежена;
- б) пересування вільно і не обмежена.

У першому випадку необхідність оцінки рекреаційних навантажень на природний комплекс практично відпадає, так як відпочиваючі не роблять безпосереднього впливу на його стан. Норми граничної ємності ТРС визначаються ємністю технічних систем та, перш за все, площею і якістю дорожньої мережі, її конфігурацією.

У другому випадку слід враховувати мінливість біогеоценозів під впливом рекреаційного використання при різних формах навантажень. Ущільнення верхніх шарів ґрунту в поєднанні з пошкодженням рослинності, порушенням життєдіяльності тваринного світу, розвитком ерозійних процесів викликає різні зрушення, в результаті яких природні комплекси проходять через ряд послідовних стадій зміни та їх здатності до відновлення первісного стану зменшуються. Сукупність цих змін являє собою рекреаційні дигресії.

4.2 Типологія територіальних рекреаційних систем

Для вивчення територіальних рекреаційних систем їх зводять за типологією.

У типології за функціями рекреаційної діяльності виділяються чотири функціональних основних типи ТРС:

- лікувальний;
- оздоровчий;
- спортивний;
- пізнавальний.

Рекреаційно-лікувальний тип ТРС характеризується основною функцією лікування, що спирається на природні фактори: мінеральні води, лікувальні грязі, кліматичні умови. Цей тип ТРС висуває великі вимоги до природним комплексам, особливо до бальнеологічних ресурсів, до рівня обслуговування і ступеня благоустрою території. Цикли занять, характерні для даного типу, включають лікувальні процедури і прогулянки, екскурсії, відвідування видовищ, сонячні та повітряні ванни.

Особливе значення надається циклічності занять (режиму). ТРС даного типу, поряд з функцією відновлення, властиві функції фізичного і духовного розвитку, але останні відіграють підлеглу роль. Прикладами таких систем є міста-курорти Євпаторія, Ялта.

ТРС рекреаційно-лікувального типу поділяються за провідним компонентом, що утягують для організації лікування, на три підтипи:

- рекреаційно-лікувальні кліматичні,
- рекреаційно-лікувальні грязьові,
- рекреаційно-лікувальні бальнеологічні.

Рекреаційно-оздоровчий тип ТРС характеризується основними функціями відновлення і розвитку фізичного і духовного потенціалів людини, профілактикою захворювань, зняттям виробничого та побутового нервового і фізичного стомлення.

Функції фізичного і духовного розвитку хоча і зберігають другорядну роль, але стають більш помітними. Цей тип ТРС пред'являє високі вимоги до рівня обслуговування і ступеня благоустрою території. Він включає купання, сонячні та повітряні ванни, прогулянки, спортивні ігри, екскурсії. Прикладами рекреаційно-оздоровчих ТРС є Південний берег Криму.

ТРС рекреаційно-оздоровчого типу поділяються за провідним у циклі рекреаційним заняттям на два підтипи:

- рекреаційно-оздоровчий купальні-пляжний,
- рекреаційно-оздоровчий прогулянковий.

Рекреаційно-спортивний тип ТРС характеризується основною функцією фізичного розвитку. Для нього характерні групи фізичних занять з тренуючим режимом - спортивні ігри та змагання, альпінізм, полювання,

риболовля. Додаткову роль відіграють прогулянки, купання, сонячні та повітряні ванни, екскурсії. Пред'являються високі вимоги до природних комплексів, особливо до таких характеристик, як наявність природних перешкод (альпінізм), екзотичність, унікальність, а також до інженерних споруд, що забезпечують спортивний комплекс занять. Виділяються три підтипи:

- рекреаційно-спортивний риболовно-мисливський,
- рекреаційно-спортивний змагальний,
- рекреаційно-спортивний туристичний.

Рекреаційно-пізнавальний тип ТРС характеризується основною функцією духовного розвитку людини, здійснюваного споживанням культурних і природних цінностей. При цьому споживається інформація, враження, а не речовина або енергія. Провідними заняттями виступають екскурсії (як культурно-історичні, так і природознавчі). Характерна дуже висока вимогливість до природних і особливо культурних комплексів. Виділяються два підтипи:

- пізнавально-культурний,
- пізнавально-природний.

У процесі рекреаційної діяльності використовуються не окремі компоненти природи та культурного комплексу, а весь комплекс; цінність окремого компонента проявляється в поєднанні зі всіма іншими. Для цього типу ТРС характерні:

- менша вимогливість до комфортності кліматичних умов,
- висока рухливість відпочиваючих при короткочасному перебуванні в ТРС,

- високі вимоги до інформаційного обслуговування,
- комфортності засобів пересування, місць ночівлі та харчування.

Типологія за ступенем співвідношення в організації відпочинку незміненої природи і технічних систем. У цій типології виділяються два типи ТРС:

- урбанізовані,
- неурбанізовані.

Урбанізовані ТРС включають підтипи:

- міста-курорти,
- міста - екскурсійні центри,
- дачні селища.

Перші два підтипи - максимально урбанізовані території з великим ареалом технічних споруд, розвиненою сферою обслуговування і прочитай повністю зміненою окультуреної середовищем (Ялта), призначені для лікування, пізнання, розваги.

Дачні селища - відносно слабо урбанізовані території, на яких відпочиваючі мають можливість, з одного боку, організувати нетоварне виробництво сільськогосподарських продуктів (садово-городні дачні

ділянки), з іншого - використовувати ландшафти, прилеглі до селищ в зоні пішохідної доступності.

Обидві функції вимагають, щоб територія була не надто ізольована, забезпечена хорошою комунікаційною мережею і обслуговуванням і не надто урбанізована.

Неурбанізовані ТРС представлені, перш за все, рекреаційними природними парками. Вони повинні володіти мінімально зміненими природними комплексами, що забезпечують ефективний і активний відпочинок, естетичний ефект, сприятливі медико-географічні умови. У межах рекреаційних природних парків за переважанням якогось циклу рекреаційних занять виділяються чотири функціональних типи:

- прогулянкові,
- спортивні,
- мисливські (риболовні),
- архітектурно-історичні парки.

Прогулянкові парки повинні забезпечувати різноманітність і інтенсивність зорових вражень. Вони повинні володіти: високим ступенем різноманітності пейзажів, екзотичністю поєднаних з різноманітністю і незвичністю архітектури, культури і побуту місцевого населення. Типове перебування відпочиваючих на їх територіях два-чотири дні.

Спортивні парки призначені для активних фізичних занять, використовують великі простору з малозміненою природою. Основними заняттями є плавання, човновий та лижний спорт, альпінізм, спортивний туризм, велосипедний спорт. Оздоровчий напрямок цих парків висувають підвищені вимоги до комфортності кліматичних умов.

Меншу різноманітність зорових вражень, разом з меншою рухливістю відпочиваючих, висувають вимогу насичення вечірніх годин заняттями, пов'язаними зі споживанням культури (театр, кіно, концерти).

Мисливський (рибальський) парк пред'являє високі вимоги до схоронності тих видів тварин, які є об'єктами спортивного полювання чи риболовлі. Характерно вимога до наявності елементів екзотичності як фауни, так і обстановки полювання та рибної ловлі, знижена вимогливість до комфортності кліматичних умов, менша рухливість відпочиваючих в масштабі всього часу відпочинку в парку при високій рухливості протягом доби.

Архітектурно-історичні парки це не тільки набір пам'яток історії та культури, сконцентрованих на порівняно великій площі, але і простір, який сприймається в якості природного фону історичних та архітектурних об'єктів.

Характерна досить висока концентрація пам'яток історії та культури, але вони менш пов'язані з комфортністю кліматичних умов. Переважають дуже висока рухливість відпочиваючих і пасивні види пересування. Типологія по територіальній організації. Різниця в тривалості періодів

вільного часу (вихідні дні та відпустку) зумовлює як різноманітність відповідних циклів занять, так і територіальних систем, що забезпечують їх проведення. Системи ТРС, що забезпечують відпочинок жителів населених пунктів в кінці робочого тижня, називаються зонами приміського (короткочасного) відпочинку.

Системи, що задовольняють потреби людей в тривалому відпочинку, - зонами тривалого відпочинку. Рекреаційні об'єкти районів тривалого відпочинку більш специфічні і мають велику цінність для певних видів відпочинку. Унікальність об'єкту і його зустрічальність тільки в конкретній точці планети є передумовою формування ТРС світового значення.

Специфічність об'єкта в масштабах країни формує ТРС національного значення. Ті й інші відвідуються тільки під час тривалого відпочинку. ТРС районного та приміського значення використовуються для короткочасного відпочинку, і при їх формуванні на перший план виступає фактор транспортної доступності.

За територіальною організацією розрізняють ТРС:

- світового,
- національного,
- межагломераційного,
- міського значення.

ТРС міського значення розміщуються в зоні міст та їх віддаленість визначається радіусом двох-трьох часовий доступності. В той же час практично кожна ТРС національного значення виконує функції зон приміського відпочинку.

Спеціалізація і універсальність ТРС є кількісним уточненням типології ТРС. Вона виступає як міра прояву типових властивостей. Уявлення про спеціалізації дає технологічна класифікація підприємств рекреаційного обслуговування. При цьому виділяються спеціалізовані підприємства, в яких реалізується цільова функція ТРС, і супутні їм підприємства.

Існує зв'язок між кількістю вільного часу у відпочивальників і ступенем спеціалізації ТРС. Чим більшим вільним часом розташовують відпочиваючі, тим більше спеціалізована система їм потрібна. Так, відпочинок після робочого дня здійснюється в парках культури-універсальних ТРС. Відпочинок в кінці тижня також здійснюється в універсальних, хоча і більш спеціалізованих системах.

Ступінь спеціалізації систем довгострокового відпочинку набагато вище. Поняттю спеціалізація протистоїть поняття універсалізація. Для дозвілля типово чергування різних занять і важко уявити вільний час, заповнене одним єдиним заняттям. Також важко уявити задовільну рекреаційну систему, підсистеми якої відповідали б тільки одному заняттю.

Природні комплекси і технічні споруди системи повинні забезпечувати зміну занять, можливість організації різних занять, тобто повинен дотримуватися принцип комплексності занять. Він не повинен змішуватися з принципом універсального використання системи. Санаторії, наприклад, територіально несумісні з піонертабору, турбазами, мотелями, так само як мисливські угіддя несумісні з місцями прогулянок в лісі.

Під час створення ТРС переважає обумовлена містобудівними й економічними факторами тенденція до досягнення універсальності, тобто до створення в одному пункті установ різного профілю. Ця тенденція в подальшому змінюється тенденцією до поділу великих рекреаційних систем на спеціалізовані по досить вузьким напрямкам зони. Ділення це викликано неоднорідними потребами різних соціальних і психофізіологічних груп відпочиваючих, відмінностями рекреаційних занять і їх циклів. Таким чином, облік спеціалізації та універсальності ТРС необхідний вже на перших етапах проектування, для того щоб не виробляти в подальшому дорогих і не завжди ефективних реконструкцій.

Запитання для самоконтролю

1. Надайте визначення територіальної рекреаційної підсистеми.
2. Хто висунув гіпотезу про територіальної рекреаційної системи?
3. Охарактеризувати типи територіальних рекреаційних систем за різними ознаками.
4. Надайте характеристику підсистем територіальної рекреаційної системи.
5. Визначте ознаки територіальних рекреаційних систем.

ТЕМА 5. ПРОЕКТУВАННЯ ЯКОСТІ У СФЕРІ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

5.1. Поняття якості рекреаційних послуг.

5.2. Принципи управління якістю рекреаційних послуг.

5.3. Концепція тотального управління якістю.

Ключові терміни:

Якість, конкурентоспроможність, механізм проектування, петля якості, тотальне управління якістю.

5.1. Поняття якості рекреаційних послуг

Існують різні підходи до тлумачення поняття "якість послуги". Найбільш прийнятним є визначення, дане в стандарті ІСО 8402-94 "Управління якістю та забезпечення якості. Словник": "*Якість послуги* - це сукупність характеристик послуги, які надають їй здатність задовольняти обумовлені чи пропоновані потреби".

У стандарті ІСО 8402-94 також прийнятий термін "якість обслуговування", яка розглядається як сукупність характеристик процесу і умов обслуговування, що забезпечують задоволення встановлених або передбачуваних потреб споживача.

До найважливіших характеристик послуги, згідно зі стандартом, що забезпечує її здатність задовольняти певні потреби, відносяться:

- надійність;
- запобігливість;
- довірчість;
- доступність;
- комунікативність;
- уважне ставлення.

При розгляді якості послуг часто вживаються нестандартизовані визначення:

- "відповідає – не відповідає вимогам",
- "вище рівня – нижче",
- "добре – погано",
- "задовольняє потреби – не задовольняє".

Широке поширення нестандартизованих термінів, щодо якості послуг, цілком виправдано, оскільки дозволяє показати всю багатогранність якісних характеристик в діяльності підприємств рекреаційної галузі.

При розгляді поняття "якість" у центрі уваги знаходиться особистість споживача. При оцінці якості рекреаційної послуги споживач порівнює те, що йому надали, з тим, що він бажав отримати. Отже, очікувана рекреаційна послуга повинна являти собою очікувану якість і може співвідноситися з бажаннями і індивідуальними нормами споживачів, з об'єктивними уявленнями про очікувану якість або іншим стандартам порівняння.

Оцінка послуги залежить від досвіду роботи рекреаційного підприємства, від знання послуги, ринкової комунікації, особистих бажань споживачів і іміджу виробника рекреаційних послуг.

Існує триєдине поняття якості, об'єднуюче наступні частини:

- а) базова якість;
- б) необхідна якість;
- в) бажана якість.

Базова (основна) якість - це сукупність тих властивостей послуги, наявність яких споживач вважає обов'язковим, само собою зрозумілим. Забезпечення базових якостей рекреаційних послуг може вимагати постійних зусиль і витрат ресурсів підприємства. Разом з тим виробник рекреаційних послуг повинен завжди мати на увазі, що базові показники якості не визначають цінності послуги в очах споживача. З іншого боку, їх відсутність може спричинити за собою негативну реакцію споживача (клієнта).

Виробник рекреаційних послуг сильно ризикує своїм іміджем і подальшим бізнесом, якщо він не приділяє належної уваги базовій якості послуги.

Необхідна (очікувана) якість - це сукупність технічних і функціональних характеристик послуги. Вони показують, наскільки послуга відповідає тому, що було заплановано виробником. Саме необхідні властивості рекреаційної послуги зазвичай рекламуються і гарантуються виробником.

Бажану якість представляє для споживача рекреаційних послуг несподівані цінності пропонованої йому послуги, про наявність яких він міг тільки мріяти, не припускаючи можливості їх реалізації. Особливість бажаних показників якості полягає в тому, що споживач не повинен вигадувати їх сам. Він, як правило, не вимагає їх, але високо оцінює їх наявність у пропонованій йому рекреаційної послугі. Якщо рекреаційні послуги виконані в повній відповідності до вимог, то вони можуть різко збільшити задоволеність споживача, максимально розширюючи сектор ринку для рекреаційного підприємства.

З точки зору задоволення потреб клієнтів особливий інтерес представляє запропонована американськими вченими Кедоттом і Тердженом типологія елементів обслуговування. В результаті вивчення потреб, що надають вплив на прийняття рішення клієнтів про придбання

послуг, цими вченими було виділено чотири групи елементів обслуговування:

- а) критичні;
- б) нейтральні;
- в) які приносять задоволення;
- г) які розчаровують.

Задоволення визначається не тільки якістю. Задоволення - це результат аналізу і користі, а саме порівняння якості і ціни. Дуже часто відбувається, особливо в рекреаційній сфері, що споживач залишається незадоволеним, незважаючи на те, що вважає якість високою. При цьому причина невдоволення - ціна.

У сфері рекреаційних послуг аналіз споживачем співвідношення "якість-ціна-результативність" відбувається постійно. Це дає підставу говорити про необхідність використання в управлінні якістю послуг такого поняття, як "якість ціни".

Поняття "якість послуги" також можна розглядати як комплекс, що складається з наступних частин:

- якість потенціалу (технічної якості);
- якість процесу (функціональної якості);
- якість культури (соціальної якості).

Якість потенціалу, або технічна якість, складається з критеріїв, що відносяться до виробничого стану рекреаційних підприємств.

Функціональна якість - це якість процесу надання рекреаційних послуг, коли відбувається безпосередня взаємодія з персоналом.

Соціальна якість - це якість культури, яка формується поведінкою і позицією співробітників рекреаційних підприємств по відношенню до гостей. Найважливішими критеріями соціальної якості є дружелюбність, чуйність і люб'язність персоналу.

Кожна складова комплексного обслуговування рекреаційних підприємств являє собою певну послугу (рекреаційну, харчування, розміщення, відпочинок), надання якої здійснюється за певною технології.

Під *технологією обслуговування* слід розуміти сукупність процесів надання послуг, виконаних певним методом і в певній послідовності. Якість надання послуг в рекреаційній галузі слід розглядати з точки зору якості технології обслуговування.

У відповідності до цього, під рекреаційними послугами слід розуміти доцільну діяльність рекреаційних підприємств, результат якої має корисний ефект, що задовольняє рекреаційні (а саме: рекреаційні послуги, послуги харчування, розміщення, транспортні і відпочинок) потреби споживачів.

Отже, підвищення якості наданих рекреаційних послуг базується на вдосконаленні технології обслуговування, рівня майстерності та ефективності управління цими процесами в рамках системи якості (СЯ).

Грунтуючись на задачах підвищення якості рекреаційного обслуговування і діючих принципах її організації і планування надається визначення, згідно з яким *управлінням якості рекреаційного обслуговування* називається встановлення, забезпечення і підтримка необхідного рівня якості обслуговування споживачів рекреаційних послуг при розробці, плануванні рекреаційного продукту (послуги), реалізації та споживанні його програм, які здійснюються шляхом систематичного контролю якості і цілеспрямованого впливу на нього.

Отже, щоб підприємства рекреаційної сфери могли постійно дбати про якість наданих послуг необхідно, як мінімум, забезпечити "чуйність" організації на економічні стимули. Тільки в умовах обґрунтованої самостійності можливий реальний перехід до економічних методів керівництва: колектив розпоряджається матеріальними фондами, отриманим доходом (прибутком), зарплатою і реалізує свої економічні інтереси.

Економічні методи сприяють виявленню нових можливостей і резервів, що особливо важливо в перехідний до ринкових відносин період. Мова йде про зміну системи матеріального стимулювання з урахуванням економічних інтересів всіх учасників виробничого процесу. Основний зміст усієї роботи в цьому напрямку зводиться до того, щоб поставити органи керівництва і трудові колективи в такі умови, при яких вони могли б максимально повно враховувати економічні наслідки своєї управлінської та виробничої діяльності.

5.2. Принципи управління якістю рекреаційних послуг

Якість послуг рекреаційного підприємства в умовах сучасного виробництва - найважливіша складова ефективності, рентабельності рекреаційних підприємств і тому якості необхідно приділяти постійну увагу. Займатися якістю повинні всі - від директора підприємства до конкретного виконавця. Всі процеси щодо забезпечення, проектування, збереження якості об'єднані в систему управління якістю.

Управління якістю рекреаційних послуг - дії, здійснювані при створенні і експлуатації, або споживанні, наданні послуг, в цілях встановлення, забезпечення і підтримки необхідного рівня їх якості.

Сутність будь-якого управління полягає у виробленні керуючих рішень і подальшої реалізації, передбачених цими рішеннями, і керуючих впливів на певний об'єкт управління. При управлінні якістю рекреаційних послуг безпосередніми об'єктами управління, як правило, є процеси, від яких залежить якість послуг. Вироблення керуючих рішень значення показників якості послуг (Стандарти, технічні умови і т.д.), слід розглядати як важливу частину програми управління якістю послуг.

Основним завданням рекреаційних підприємств є підвищення якості наданих послуг. Успішна діяльність підприємств забезпечується в тому випадку, якщо:

- 1) рекреаційні послуги відповідають чітко визначеним потребам сфери застосування або призначення;
- 2) рекреаційні послуги задовольняють вимоги споживачів;
- 3) відповідають застосовуваним стандартам і технічним умовам;
- 4) відповідають чинному законодавству та іншим вимогам суспільства;
- 5) пропонуються споживачам за конкурентоспроможними цінами;
- 6) спрямовані на отримання прибутку.

Управління якістю рекреаційних послуг має здійснюватися системно, тобто на підприємствах рекреаційної галузі повинна функціонувати система управління якістю послуг, що представляє собою організаційну структуру, чітко розподіляє відповідальність, процедури, процеси і ресурси, необхідні для управління якістю.

Світовий досвід сформував не тільки загальні ознаки діючих систем менеджменту якості, але також принципи і методи, які можуть застосовуватися в кожній з них. В даний час можна виділити три рівні системи якості, що мають деякі концептуальні відмінності:

- системи, що відповідають вимогам стандарту ISO серії 9000;
- загальнофірмові системи менеджменту якості (TQM);
- системи, що відповідають критеріям національних або міжнародних (регіональних) премій, дипломів щодо якості.

Життєвий цикл послуг (обслуговування) включає в себе всі стадії її існування: від первісного визначення вимог і потреб споживача і до кінцевого їх задоволення. Життєвий цикл за стандартом ISO 9004 схематично представляється петлею або спіраллю якості.

Міжнародний досвід організації систем якості на підприємствах відображений в стандартах МС ISO 9004 - «Загальне керівництво якістю й елементи системи якості».

Стандарт рекомендує вибір основних елементів системи якості підприємства-виробника і визначає їх місце в загальній системі керівництва якістю. В основі організації систем якості лежать шість принципів:

- відповідності,
- документування,
- єдиноначальності,
- підконтрольності,
- комплексності,
- законності.

Необхідно розрізняти поняття "забезпечення якості", "керування якістю", "поліпшення якості" відповідно до ISO 8402.

Забезпечення якості (Quality Assurance) - сукупність планованих і систематично проведених заходів, необхідних для створення впевненості в тому, що виріб або послуга задовольняють певним вимогам до якості.

Управління якістю (Quality Control) - методи й діяльність, використані для задоволення вимог до якості. Звичайно це поняття рекомендується застосовувати із уточнюючими визначеннями, типу управління якістю в процесі виробництва (*Manufacturing Quality Control*) або управління якістю на рівні фірми (*Company - Wide Quality Control*).

Управління якістю включає методи та види діяльності оперативного характеру, спрямовані одночасно на управління процесом та усунення причин незадовільного функціонування на відповідних стадіях петлі якості.

Поліпшення якості (Quality Improvement) - постійна діяльність, спрямована на підвищення технічного рівня продукції, якості її виготовлення, удосконалення елементів виробництва і системи якості. Ця діяльність дозволяє отримувати результати, кращі по відношенню до спочатку встановленим нормам.

Завдання підвищення якості та конкурентоспроможності рекреаційних послуг вимагає вивчення і осмислення передового зарубіжного досвіду комплексного управління якістю на рівні підприємства. У відповідності з національними та економічними особливостями різних держав формувалися специфічні підходи до управління якістю на мікрорівні. Найбільшу популярність здобули американська (TQM – комплексне управління якістю) і японська (CWQM - управління якістю в рамках фірми) концепції.

Американський підхід до управління якістю продукції і послуг заснований на побудові системи управління якістю, що охоплює всі сторони діяльності фірми. У відповідності з цією концепцією, вирішення проблеми якості є головною турботою спеціального адміністративного підрозділу, що спеціалізується виключно на аналізі якості продукції і послуг, і виконує тільки функції контролю якості силами фахівців з контролю.

На відміну від американського, для японського підходу характерно постійна і повсюдна участь в діяльності щодо управління якістю всіх підрозділів і всього персоналу фірми - від президента до рядового робітника, забезпечення максимальної зацікавленості в цьому кожного працівника. При цьому працівники всіх підрозділів і рівнів повинні бути навчені методам управління та вміють застосовувати їх на практиці. До інших особливостей японського підходу відносяться: діяльність гуртків якості, основне завдання яких - постійне вдосконалення виробництва; виключення самої можливості браку на всіх етапах виробництва; широке використання статистичних методів контролю виробництва та якості;

пріоритет профілактики дефектів перед реакцією на відхилення; розробка загальнонаціональних програм з контролю якості і т.д.

Перемога Японії у конкурентній боротьбі з США і країнами Західної Європи вимагає особливої уваги до її досвіду в галузі управління якістю. Порівняльний аналіз японської та американської концепцій внутрішньофірмового управління показує, що однією з причин невдач корпорацій США в конкурентній боротьбі була недооцінка фактору якості. Якщо керівники американських, а також західноєвропейських компаній підходили до управління фірмою на основі критерію прибутку, то на відміну від них японські підприємці у своїй діяльності керувалися принципом "якість - перш за все". Більш того, саме вихідне розуміння якості радикально відрізняється від американського та характеризується наступними його визначеннями:

- більш висока якість пов'язана з більш низькими витратами;
- більш висока продуктивність праці дає більш високу якість;
- виробництво більш дрібних виробів дозволяє знизити витрати;
- всі робітники повинні думати: думаючий робітник - це продуктивний робочий;
- не можна допустити жодних витрат. Ця вимога має досягатися за рахунок гарантій, закладених в самій системі виробництва;
- в результаті автоматизації трудові витрати повинні бути скорочені, а виробничі дефекти - ліквідовані;
- висока якість гарантує на довгий термін довіру споживачів;
- низька якість веде до зайвих витрат, а зайві витрати - це зло.

Успіхи Японії в області якості продукції пов'язані і з іншими важливими рисами японського управління:

- системою довічного найму;
- системою оплати праці на основі вислуги років та посадовій ієрархії,
- системою поставок сировини і напівфабрикатів "з коліс" і точно в термін (система "Канбан"),
- професійним безперервним внутрішнім навчанням і т.д.

На основі подальшого розвитку системно-комплексного підходу до управління якістю був сформований і чисто європейський підхід, відповідно до якого політика в області якості розглядається як головний елемент системи управління підприємством, через який реалізуються його основні цілі.

5.3. Концепція тотального управління якістю

Поєднання забезпечення, управління і поліпшення якості являє собою діяльність в системі якості. *Загальне керівництво якістю* (Quality Management) - аспект загальної функції управління, що визначає і здійснює політику у сфері якості. Включає в себе оперативне планування, розподіл

ресурсів та інші систематичні дії в області якості, такі як планування якості, проведення робіт і оцінку результатів.

На базі загальної методології комплексного управління якістю в різних країнах з урахуванням їх національних і економічних умов у 1960 - 70-х рр.. були сформульовані специфічні організаційні підходи щодо управління якістю на рівні фірми. Найбільш відомими з них стали концепції:

- TQM - всеосяжний менеджмент якості,
- CWQM (Company - Wide Quality Management) - комплексне управління якістю в рамках фірми.

Концепція TQM заснована на побудові системи управління якістю, що охоплює всі сторони діяльності підприємства.

Концепція CWQM припускає участь в роботах щодо якості всього персоналу фірми - від президента до рядового робітника. Система - одна з найпоширеніших сьогодні наукових категорій. Загальновизнаного розуміння терміна "Система" в даний час не існує. У самому загальному вигляді під системою прийнято розуміти цілісну, взаємозв'язану безліч об'єктів будь-якої природи.

Система – сукупність правил, закономірностей, які використовуються при вирішенні завдань над різними типами об'єктів. Управління, в найбільш загальній формі - це елемент, функція організаційних систем різної природи, забезпечує збереження їх певної структури, підтримання режиму діяльності, реалізацію їх програм і цілей.

Комплексне управління якістю є сучасною формою менеджменту – системи управління підприємствами рекреаційної сфери в умовах ринку, орієнтованою на досягнення комерційного успіху, за допомогою виробництва послуг необхідного рівня якості. Досвід процвітаючих фірм показує, який великий обсяг заходів потрібно для розвитку фірми і досягнення культури якості. Суть управління якістю зводиться до безперервного повторення циклу: "планування - дія – контроль результатів - коригуючий вплив".

Це замкнутий цикл будь-якої діяльності (цикл безперервної трансформації), придатний для застосування в різних процесах. Він відомий, як цикл PDCA (за початковими буквах англійських слів "Plan - do - check - action").

Цикл Демінга можна описати так:

- планування - створення цілей та процесів, які необхідні для досягнення результатів, відповідних вимогам споживачів;
- здійснення - впровадження систем менеджменту даного процесу, виконання необхідних дій;
- вивчення (перевірка) - постійне вимірювання і контроль процесів та продукції, у відповідності з цілями і вимогами на певний товар;

- дія - виконання дій щодо постійному поліпшенню показників процесів.

Цей цикл є універсальним і прийнятним практично до всіх процесів в організаціях. Але різні підприємства і організації розробляють різноманітні підходи до постійного поліпшення процесів. Наприклад:

- виявлення, а також відбір проблем - визначення поточного і бажаного результату, виявлення невідповідності;
- аналіз проблем - виявлення причин і розподіл за важливістю;
- вироблення можливих рішень - документування переліку коригувальних дій;
- вибір реалізації рішення і його планування - розробка плану коригувальних дій, створення плану проведення та оцінки змін;
- реалізація рішень - виконання погоджених планів коригувальних дій;
- аналіз рішення - узгоджений аналіз результативності рішення, розгляд нової проблеми.

Не всі організації і компанії досягають бажаного результату в процесі вдосконалення. До числа причин відноситься відсутність інтегрованих систем менеджменту і статистичного мислення, яке призводить до створення та усвідомлення Циклу Демінга.

Стосовно до процесу поліпшення якості Е. Демінг запропонував цикл якості (цикл Демінга):

- проектування - виробництво - перевірка,
- збут - вивчення попиту, обслуговування,
- замкнутий цикл діяльності: а - цикл PDSA; б - цикл якості (цикл Демінга).

Об'єктами управління якості продукції чи послуг є всі елементи, що утворюють петлю якості. Під петлею якості відповідно до міжнародних стандартів ІСО розуміють замкнутий у вигляді кільця - життєвий цикл продукції (послуг), що включає наступні основні етапи: маркетинг; проектування і розробку технічних вимог, розробку продукції; матеріально-технічне постачання; підготовку виробництва і розробку технології та виробничих процесів; виробництво; контроль, випробування і обстеження; упаковку і зберігання; реалізацію і розподіл продукцію; монтаж; експлуатацію; технічну допомогу та обслуговування; утилізація. Потрібно мати на увазі, що в практичній діяльності в цілях планування, контролю, аналізу ці етапи можуть розбивати на складові. Найбільш важливим тут є забезпечення цілісності процесів управління якістю на всіх етапах життєвого циклу продукції (послуги).

Схема управління якістю рекреаційних послуг зображена на (рис. 1.1).

Весь цикл спрямований на постійне вдосконалення процесів надання рекреаційних послуг, закріплення досягнутих результатів на кожному новому витку за допомогою стандартизації характеристик, процедур,

методів. Забезпечення якості супроводжується чергуванням стандартизації та переглядом стандартів (рис.1.2).

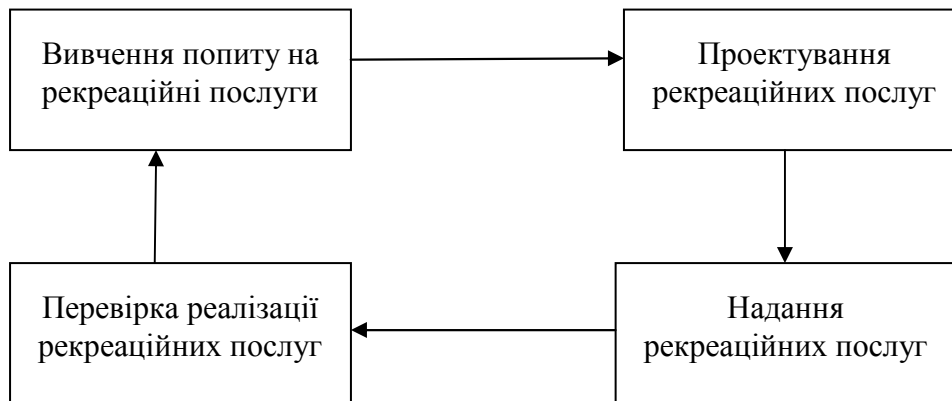


Рис. 1.1. Схема управління якістю рекреаційних послуг



Рис. 1.2. Процес удосконалення системи управління якістю

Це теж є процесом вдосконалення системи управління якістю. Тому за аналогією з циклом PDCA можна говорити про цикл SDCA, тобто "Стандартизація - дія – контроль результатів - коригуючий вплив".

На всіх етапах циклу SDCA повинен бути передбачений постійний контроль діяльності:

- на етапі стандартизації - треба запланувати перевірку;
- на стадії дії - керувати перевіркою;
- на стадії контролю - одержати інформацію за результатами перевірки;
- на стадії коригувальних впливів - проаналізувати ці результати і відрегулювати процес.

Контролери у цій роботі виступають у ролі консультантів.

Мета політики якості полягає в тому, щоб врахувати інтереси споживачів при розробці і виробництві необхідних послуг та постійно покращувати якість без додаткової витрати матеріальних, людських, фінансових ресурсів підприємства.

Система управління якістю обслуговування в процесі впровадження та вдосконалення входить в органічну взаємодію з іншими соціальними і виробничими системами рекреаційних підприємств і, перш за все, з такими, як управління розробкою рекреаційного продукту (маршрути, тури), плануванням виробництва, технологічною підготовкою, матеріальними і фінансовими ресурсами, якістю праці, підготовкою кадрів і т.д.

В сукупності ці системи охоплюють всі сфери діяльності трудового колективу рекреаційного підприємства:

- виробничу,
- економічну,
- соціальну,
- технологічну.

При розробці системи управління якістю обслуговування в рекреаційному підприємстві має бути забезпечено органічна, планова взаємодія всіх її підсистем на всіх етапах функціонування. Основними з них є наступні підсистеми управління:

- планування туристських маршрутів, турів, вдосконалення програм обслуговування;
- економічні методи господарювання з метою підвищення якості обслуговування;
- технологічна і технічна підготовка матеріальної бази до обслуговування туристів;
- організація процесів надання послуг і виконання програм обслуговування;
- підготовка, підвищення кваліфікації та використання кадрів;
- якість праці виконавця;
- соціальний розвиток трудового колективу.

Досягнення ефективності системи управління якістю обслуговування на рекреаційних підприємствах не може бути забезпечене без використання різних форм конкретної участі і активного впливу обслуговуючого і керуючого персоналу на всебічне підвищення якості обслуговування клієнтів. Необхідно враховувати, що однією з конкретних заходів щодо всебічного підвищення якості наданих послуг є створення на підприємствах груп якості, як форми предметної участі працівників у вирішенні актуальних завдань. Найбільше поширення гуртків якості отримало в Японії. Перемога Японії в конкурентній боротьбі з США і країнами Західної Європи вимагає особливої уваги і вивчення її досвіду в області управління якістю. Раніше на рекреаційних підприємствах існували і діяли групи якості, які виконували такі функції:

- мали право вимагати від адміністрації і громадських організацій своєчасного розгляду всіх внесених пропозицій та визначення термінів реалізації запропонованих заходів;

- обґрунтування причин відхилення пропозицій;
- притягнення до відповідальності винних у зриві термінів їх розгляду та впровадження.

На сучасному етапі, необхідно відновити групи якості, активізувати їх роботу, зацікавити працівників підприємства в наданні якісних послуг. Групам якості повинні бути надані можливості проявляти повною мірою творчу активність, виробляти колективно рішення завдань щодо підвищення якості обслуговування туристів і екскурсантів та інших клієнтів, розвивати нові прогресивні види обслуговування, використовувати професійну майстерність членів груп, при реалізації пропозицій на конкретних робочих місцях.

Групи якості, по суті, є досить значущими елементами системи управління якістю обслуговування на рекреаційних підприємствах. Групи якості повинні обирати, два головних напрямки у своїй роботі. По-перше, це підвищення якісного рівня процесів обслуговування клієнтів, по-друге, поліпшення умов праці. Обидва ці напрямки взаємопов'язані один з одним і повинні успішно поєднуватися.

Для кожного рекреаційного підприємства зумовлює завданням при впровадженні системи якості обслуговування повинно стати, по-перше, забезпечення стабільного, довгострокового характеру і досягнення єдиних цілей підвищення якості всіх елементів і операцій процесу обслуговування клієнтів, якості роботи всього трудового колективу; друге, об'єднання цілого ряду взаємопов'язаних заходів щодо підтримки необхідного рівня якості реалізації програм туристських маршрутів, турів, екскурсій на всіх стадіях їх "життєвого циклу", або дії (дослідження, планування, розробка, організація експлуатації, обслуговування); по-третє, возз'єднання в єдиний, комплекс заходів самого різного характеру: організаційних, технічних, фінансово-економічних, правових, соціально-психологічних, виховних і т.д. Дуже важливо, щоб система якості охопила комплексом керуючих впливів чотири взаємопов'язані категорії:

- особистісні якості виконавця,
- якості праці виконавця,
- якість роботи колективу,
- якість обслуговування.

Відповідно до першої прагматичної аксіоми Е. Демінга, будь-яку діяльність, сукупність видів діяльності, з що зустрічаються в роботі організації, можна розглядати як технологічний процес при виробництві продукції або надання послуг. Він також зазначав, що "організація - це мережа взаємопов'язаних процесів".

Власник процесу, який виділяє необхідні ресурси для ведення процесу:

- визначає цілі процесу, показники його якості, результативності та ефективності;

- контролює фінансові результати процесу;
- керівник процесу, який розподіляє ресурси, керує персоналом;
- учасник процесу (кожен на своєму робочому місці) виконує необхідні операції і відповідає за отримані результати;
- аудитор процесу визначає результативність процесу та якість виробленого продукту; встановлює правильність розподілу ресурсів; дає оцінку процесу;
- характеризується одержуваним враженням гостя від певної сукупності дій персоналу.

Загальне враження гостя від наданої послуги складається з вражень від окремих етапів споживання послуги. Таким чином, встановлення етапів обслуговування, їх ідентифікація як окремих процесів, дуже важливі.

Процес проектування послуг в рекреаційній діяльності повинен починатися з виділення окремих етапів обслуговування, встановлення прийомів, дій персоналу, створення у них позитивного враження. На основі складеної заздалегідь технологічної схеми обслуговування можна вже на стадії проектування гарантувати якісне обслуговування, що відображає зв'язок між процесами. При цьому можуть бути заздалегідь виділені найбільш вразливі і найбільш важливі процеси з точки зору формування позитивного враження споживача, визначені необхідні дії персоналу, що спрямовані на якісне виконання цих процесів.

В Україні завжди було прийнято говорити про якість продукту і послуги, і при цьому не враховувати якість об'єкта, що його виробляє або так звану систему якості, яка забезпечувалася різними документами. У той час як за кордоном вже давно отримала розвиток ідея системного підходу до забезпечення якості в Україні ця ідея довго не визнавалася, але сьогодні широкого поширення набуває системний підхід до управління якістю.

Перші ознаки процесного підходу виникають вже на самих ранніх стадіях розвитку організації, при виробленні місії і бачення. Якщо місія "вирізає" із усього неосяжного глобального ринку ту його частину, на яку націлюється дана організація, то в баченні вже проглядається процес, за допомогою якого організація має намір досягти бажаного стану в майбутньому. Структура цього процесу в значній мірі визначається тим, що керівники організації вважають своїми конкурентними перевагами.

У стандарті ISO 9000 версії 2000 р. "Система менеджменту якості - це система менеджменту, яка направляє і контролює організацію у відношенні якості ". Якщо ж термін "система менеджменту якості" відноситься до якого-небудь конкретного виду послуг, то така система є засобом, що забезпечує високу якість послуг. Таку систему менеджменту якості називають "системою забезпечення якості", що є частиною (підсистемою) системи менеджменту якості, яку зазвичай демонструють замовникам, споживачам, аудиторам.

Досягнення високої якості - це результат роботи всього підприємства, яка повинна включати всі елементи діяльності. Звідси випливає, що така велика і важлива підсистема рекреаційного підприємства як система менеджменту якості переходить кордони інших систем цього підприємства, істотно впливають на якість (проекування, виробництво, постачання, сервіс та ін.).

На сучасному етапі систему менеджменту якості слід розглядати не як підсистему, а як всю систему внутрішньофірмового управління, функціонування якої націлене на критерії якості послуги, процесів і всієї різноманітної діяльності (система менеджменту якості повинна злитися і стати системою управління всім підприємством). Саме так будь-який підрозділ зможе досягти, підтримати і підвищувати ефективність своїх можливостей, задоволеність споживачів та інших зацікавлених сторін (працівників, постачальників, акціонерів та ін.).

Вісім принципів управління якістю рекреаційного підприємства утворюють основу для стандартів на системи менеджменту якості виробництва рекреаційних послуг, входять у сімейство ІСО 9000 версії 2000 р.:

1. Орієнтація на споживача. Рекреаційні підприємства залежать від своїх споживачів і тому повинні розуміти їхні поточні та майбутні потреби, виконувати їхні вимоги і прагнути перевершити їх очікування.
2. Лідерство керівника. Керівники встановлюють єдність мети та напрямів діяльності рекреаційних підприємств. Їм слід створити та підтримувати внутрішнє середовище, в якому працівники можуть бути повністю залучені до вирішення завдань рекреаційного підприємства.
3. Залучення працівників. Працівники на всіх рівнях становлять основу ЖКГ і їхнє повне залучення дає змогу з вигодою використовувати рекреаційними підприємствами їх здібності.
4. Процесний підхід. Бажаного результату досягають ефективніше, коли діяльністю та відповідними ресурсами управляють як процесом.
5. Системний підхід до менеджменту. Виявлення, розуміння і менеджмент взаємозв'язаних процесів, що вносять внесок в результативність і ефективність рекреаційних підприємств при досягненні її розвитку.
6. Постійне поліпшення. Постійне поліпшення діяльності в цілому слід розглядати як її незмінну мету.
7. Прийняття рішень на підставі фактів. Ефективні рішення ґрунтуються на аналізі даних та інформації.
8. Взаємовигідні стосунки з постачальниками. Рекреаційні підприємства і його постачальники мають взаємозалежні і

взаємовигідні стосунки, що підвищують здатність обох сторін створювати цінності.

Для створення системи менеджменту якості рекреаційних підприємств вимагається стратегічне рішення вищого керівництва організації. На проектування і впровадження системи менеджменту якості рекреаційних підприємств впливають мінливі запити, застосовувані процеси, розмір і структура рекреаційних підприємств.

Для впровадження системи менеджменту якості рекреаційних послуг необхідне проведення самооцінки стану функціонування рекреаційних підприємств в області якості.

При формуванні системи управління якістю на рекреаційному підприємстві необхідно враховувати ряд принципів:

- для забезпечення високої якості технічного обслуговування рекреаційне підприємство має розробляти спеціальні стандарти або правила обслуговування, які передбачають систематичне навчання і тренування для зайнятого в обслуговуванні персоналу, що забезпечують ідентичний рівень обслуговування на всіх рівнях обслуговування і є безумовними для виконання.
- диференціація рекреаційної послуги залежить від розуміння потреб споживача і спроби задовольнити їх за допомогою індивідуального підходу та з максимальною ретельністю.
- головним завданням забезпечення якості послуги є задоволення або перевищення очікувань споживачів.
- оцінка якості послуг повинна ґрунтуватися на критеріях, що використовуються споживачами для цих цілей.
- рекреаційне підприємство, яке надає послуги, повинно постійно виправдовувати очікування, ніж намагатися передбачити постійно зростаючі очікування, так як в останньому випадку необхідно буде підняти рівень очікувань до такої висоти, що його важко буде досягти, а потім утримати на належній висоті.
- операційний менеджмент повинен поділяти кожну послугу на ряд послідовних дій, де кожен вносить свій внесок у складові частини процесу задоволення покупців.
- споживачі судять про якість за вихідними даними.
- завдання рекреаційного підприємства, що надає послугу, полягає в тому, щоб ідентифікувати й зменшити розбіжності, виявлені і класифіковані як значні перешкоди до надання якісної послуги.
- відповідність, яка проявляється в наданні однієї і тієї ж залежної послуги одному й тому ж споживачеві та іншим споживачам.
- для рекреаційного підприємства, що надає послугу, необхідно створити свою культуру на рівні компанії в цілому для заохочення своїх службовців до надання якісної послуги під час особистого спілкування персоналу із споживачами.

- якість послуги сприяє набуттю "відданих" споживачів з метою забезпечення контактів і зростання доходів прибутковості рекреаційного підприємства.
- потрібно використовувати всі можливі канали зв'язку, щоб забезпечити споживачеві оперативний контакт зі службою сервісу.
- самою основною і важливою формою контролю для рекреаційного підприємства, яка зосереджує всі свої зусилля на споживачі, є облік прихильності і задоволеності споживача.

В еру повільного зростання ринку найкращим джерелом нових можливостей для бізнесу є постійні клієнти. Дешевше проводити програми, спрямовані на задоволення вже наявних клієнтів, ніж витратити гроші на пошук нових. Рекреаційні підприємства, які вміють забезпечити високий рівень якості обслуговування, мають можливість встановлювати більш високу ціну на продукцію, розвиваються більш високими темпами і отримують більший прибуток.



Рис. 1.3. Модель управління якістю рекреаційної послуги

Розробка та впровадження системи управління якістю на конкретному підприємстві повинна залежить від її власних потреб, специфічних цілей, наданих послуг, процесів і сформованої практики роботи. Модель управління якістю, представлена на рис. 1.3, не має на меті відобразити процеси в деталях. Разом з тим, всі вимоги до системи управління якістю щодо досягнення відповідності рекреаційні послуги можуть бути розміщені в середині цієї моделі. Модель являє процеси системи управління якістю та взаємозв'язок між ними. Справжня модель управління якістю застосовується до діяльності рекреаційного підприємства, являючи собою кругообіг, що включає в себе систему цінностей підприємства, потреби споживачів, процеси системи управління якістю, аж до досягнення задоволеності споживача.

Вимоги до систем менеджменту якості підприємств та організацій встановлені в стандартах ISO 9000:2000, прийнятих міжнародною організацією щодо стандартизації (англ. International Standard Organization - ISO) в березні 1987 р. і оновлених у 2000 р.

Стандарти серії ISO 9000:2000 відображають фундаментальну зміну підходів до менеджменту якості. Ці стандарти були розроблені для того, щоб допомогти організаціям усіх видів і розмірів впровадити і забезпечити функціонування ефективних систем менеджменту якості. Система менеджменту якості складається з організаційно самостійних, але взаємопов'язаних елементів.

У кожному сучасну систему менеджменту якості повинні бути обов'язково включені наступні елементи стандартів ISO серії 9000, що забезпечують її ефективність:

1. Відповідальність керівництва. Цей елемент має на увазі не лише юридичну відповідальність, передбачає відшкодування заподіяної шкоди, але, перш за все, це прийняті на себе керівництвом рекреаційного підприємства зобов'язання в галузі забезпечення якості. Неякісна робота керівництва тягне за собою незадовільну якість роботи інших працівників.

2. Основи систем менеджменту якості. Даний елемент включає в себе фундаментальні положення ефективного менеджменту якості:

- система якості взаємопов'язана з усіма видами діяльності рекреаційного підприємства і її дія поширюється на всі етапи життєвого циклу послуг і процеси від первісного виявлення потреб ринку до кінцевого задоволення встановленим вимогам;
- керівники рекреаційних підприємств повинні ініціювати, розробляти, впроваджувати та підтримувати в робочому стані систему якості;
- в рамках загальної організаційної структури рекреаційного підприємства чітко встановлюються функції, що відносяться до системи якості;
- керівництво рекреаційного підприємства виділяє всі ресурси, необхідні для проведення політики у сфері якості та досягнення поставлених цілей;
- всі види діяльності, що виконуються в системі менеджменту якості, документуються у формі робочих процедур;
- система менеджменту якості включає документовані процедури управління функціональними, технічними і фізичними характеристиками послуг;
- всі елементи, вимоги та положення, встановлені системою якості, повинні бути належним чином документовані;
- всі елементи системи якості повинні бути предметом регулярного внутрішнього аудиту якості;
- система якості повинна піддаватися регулярному аналізу та оцінюванню з боку керівництва рекреаційного підприємства;

- система якості повинна сприяти безперервному поліпшенню якості.

3. Якість у рамках маркетингу. Маркетингова діяльність рекреаційного підприємства повинна бути спрямована на визначення рівня якості послуг, що задовольняє поточним і перспективним вимогам споживачів.

4. Якість при проектуванні і розробці послуг. Даний елемент полягає у встановленні та стандартизації всіх етапів проектування та розробки послуг; у призначенні посадових осіб, відповідальних за їх належне виконання; у виділенні відповідних ресурсів; в організації ефективної взаємодії учасників роботи і, нарешті, в оцінці проекту на всіх етапах його створення.

5. Якість закупівель. Цей елемент системи якості повинен забезпечити безперервність і стабільність виробничого процесу придбанням, доставкою та використанням матеріальних ресурсів, необхідних основному і допоміжному виробництву і відповідають по кількості і якості встановленим вимогам, що гарантує виконання всіх умов контракту.

6. Якість процесів. Щоб забезпечити якість процесів стандарт ІСО 9004-1 виділяє такі основні завдання:

- планування процесів;
- перевірка можливості технологічних процесів;
- контроль і регулювання характеристик якості допоміжних матеріалів;
- транспортування послуг.

7. Управління процесами. Даний розділ ефективної системи якості пов'язаний з плануванням, контролем, регулюванням та оцінюванням процесів виробництва, монтажу та технічного обслуговування послуг.

8. Перевірка послуг. Основні напрямки перевірки послуг це: вхідний контроль і випробування покупних матеріалів та комплектуючих виробів; контроль і випробування послуг в процесі виробництва; контроль і випробування готових послуг.

9. Управління контрольно-вимірвальним та випробувальним обладнанням. Ефективність даного елемента системи менеджменту якості заснована на постійному управлінні всіма засобами вимірювань, використовуваними при виробництві, монтажі й обслуговуванні послуг.

10. Управління невідповідними послугами. Полягає в захисті споживачів від ненавмисного отримання послуг, що не відповідають встановленим вимогам, і запобіганні надлишкових витрат через брак (виявлення невідповідних послуг; обстеження невідповідних послуг; попередження повторного виникнення дефекту).

11. Коригувальні та запобіжні дії. Коригувальна дія - це дія, яку виконують для усунення причин вже існуючого дефекту або небажаної ситуації і для запобігання їх повторного виникнення. Запобіжна дія - це

дія, яку виконують для усунення причин ще не виявленого, але передбачуваного дефекту або небажаної ситуації. Кориговальні та попереджувальні дії спрямовані на постійне підтримання та покращення всіх об'єктів системи менеджменту якості.

12. Післявиробнича діяльність. Даний елемент системи якості включає в себе зберігання, постачання, монтаж, післяпродажне обслуговування, спостереження за експлуатацією продукції і послуг у споживачів.

13. Безпека продукції (послуг). Цей елемент системи якості передбачає відсутність неприпустимого ризику, пов'язаного з можливістю нанесення послугами збитку. Безпека послуг повинна забезпечуватися, починаючи з її розробки.

В даний час безпека послуг диктується нормами безпеки і законодавством, а контролюється шляхом проведення її сертифікації. Конкретний механізм управління якістю продукції на підприємствах реалізується у формі так званих функцій управління, найважливіші з яких: прогнозування і планування підвищення якості продукції; контроль і облік виконання програм підвищення якості; аналіз та оцінка діяльності підприємства та його підрозділів по питаннях якості; розробка і постановка нової послуги на виробництво; технологічна підготовка виробництва; матеріально-технічне постачання виробництва; стимулювання і т.д. Саме через реалізацію функцій управління в системі управління якістю встановлюється зв'язок між технічними, соціальними, організаційними і правовими заходами на всіх стадіях створення і використання продукції і послуги.

У системах якості виділяються наступні компоненти, які підлягають постійному контролю:

- планування процесу управління якістю,
- розподіл відповідальності за надані послуги,
- затвердження нормативно-технічних документів (специфікацією),
- оцінка та облік ступеня задоволення споживача.

Споживач займає центральне місце серед трьох ключових аспектів системи якості. Задоволеність споживача може бути досягнута тільки при наявності гармонії у взаємодії відповідальності керівництва, персоналу і матеріальних ресурсів, а також структури системи якості.

Планування процесу управління якістю рекреаційної послуги передбачає три наступних етапи:

- аналіз процесу надання рекреаційної послуги, для визначення відповідності ключових видів діяльності (розміщення, харчування, транспорт);

- аналіз ключових видів діяльності процесу надання рекреаційних послуг, які необхідно контролювати для своєчасної корекції виробництва послуг;

- відбір операцій, які відносяться до ключових і необхідним для керівництва процесом, що забезпечує відповідність кожної характеристики, встановленим для неї значенням.

Запитання для самоконтролю

1. Надайте визначення якості послуги.
2. Поясніть, чому проблема якості є чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної та екологічної безпеки.
3. Яку роль відіграли стандарти ISO серії 9000 у виникненні менеджменту якості?
4. Чому не можна розглядати якість ізольовано з позицій виробника і споживача?
5. Чому якість є комплексним поняттям, що відбиває ефективність усіх сторін діяльності рекреаційного підприємства?
6. Яке значення має підвищення якості?
7. Яка роль конкурсів у підвищенні якості?
8. Розкрийте взаємозв'язок загального менеджменту та менеджменту якості.
9. Дайте визначення понять «якість» і «конкурентоспроможність». У чому їх взаємозв'язок, особливості і відмінності?
10. Які показники включаються в систему показників якості?
11. У чому полягають цілі і завдання стандартизації продукції (послуги)?
12. Які особливості управління якістю продукції (послуги)?
13. Які методи використовуються в управлінні якістю?
14. Охарактеризуйте загальні функції управління якістю продукції.

ТЕМА 6. ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ У СФЕРІ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

6.1. Державне і муніципальне регулювання рекреаційної сфери.

6.2. Правове забезпечення діяльності у сфері рекреаційних послуг.

6.3. Застосування нормативно-правової бази з метою організації якісних рекреаційних послуг.

Ключові терміни:

Правове забезпечення, законодавство, закони, постанови, муніципалітет, охоронні території, нормативно-правова база

6.1. Державне і муніципальне регулювання рекреаційної сфери

Сучасний економічний словник визначає рекреаційні послуги як послуги, пов'язані з проведенням відпочинку, відновленням сил і здоров'я людей, використанням вільного часу, тому як правило, організації, підприємства, що надають такі послуги, утворюють велику галузь економіки країни, регіону.

Для проведення будь-якої діяльності, в тому числі рекреаційної, необхідна наявність певних ресурсів. У цю категорію включають природні і антропогенні об'єкти (або частина природних і культурних ресурсів), які при сучасному рівні розвитку виробничих сил можуть бути використані для задоволення потреб суспільства і організації галузі, що спеціалізується на рекреаційному обслуговуванні населення.

Враховуючи природну та антропогенну складові рекреаційних ресурсів, їх підрозділяють на відповідні види, групи, що характеризують кліматичні, гідромінеральні, водні, лісові, гірничі ресурси, і ресурси морських узбереж.

Антропогенна складова рекреаційних ресурсів включає культурно-історичні пам'ятки, міста та інші населені пункти, унікальні технічні споруди. Крім цього, рекреаційні ресурси поділяють за видами (ресурси туризму, ресурси лікувальні і т.п.) і функціями (курортні або лікувальні, оздоровчі, спортивні та екскурсійно-туристські або пізнавальні) рекреаційної діяльності.

У науковій літературі використовуються також такі терміни як "об'єкт рекреаційний", "територія рекреаційна" і "територіальна рекреаційна система".

Рекреаційний об'єкт - будь-яке обмежене за площею місце, що володіє особливо привабливими для відпочинку властивостями.

Рекреаційна територія - це ділянка суші або водної поверхні,

призначена для відпочинку людей, відновлення їх здоров'я і працездатності.

Прикладами рекреаційного об'єкта є: ставок, озеро, лісова галявина, пам'ятка природи, видовий майданчик, а для рекреаційної території - рекреаційні ліси, рекреаційні водойми (ставок, озеро, річка), національні, природні, міські та інші парки і т.п.

Взагалі рекреаційним об'єктом є така просторово обмежена ділянка, в межах якої вся займана площа служить для задоволення рекреаційних потреб (наприклад, криниця, пам'ятник археології, пляж, оглядовий майданчик і т.п.).

Подібний підхід дозволяє розглядати в якості рекреаційної території простір, що має в своїх межах один або кілька рекреаційних об'єктів, територіальних рекреаційних систем, розташованих компактно, і виконують одну або кілька рекреаційних функцій.

Територіальна рекреаційна система (ТРС) - геосистема, яка складається з взаємопов'язаних підсистем (природних і культурних комплексів, технічних споруд, обслуговуючого персоналу, органів управління та відпочиваючих), при цьому ТРС характеризується функціональною і територіальною цілісністю.

Концепція ТРС була сформульована в 1969 г. В.С. Преображенським. Таким чином, визначення ТРС передбачає ні локальний або мережевий підхід, як це відображено в розшифровках рекреаційних об'єкта і території, а системний, тобто передбачає функціональну взаємозалежність складових її підсистем.

Сьогодні рекреаційна індустрія, надає стимулюючу дію на розвиток ключових галузей (транспорт і зв'язок, будівництво, сільське господарство, виробництво товарів народного споживання), виступає каталізатором соціально-економічного розвитку, прямо і побічно сприяє підвищенню якості життя населення. Однак рекреаційна сфера в країні і муніципальному осередку малоефективна: інфраструктура зношена і повільно реконструюється; слабо розвинені умови для розвитку ринку санаторно-оздоровчих послуг, переважають монополізм і застарілі методи управління, як результат - висока ціна путівок при низькому сервісі.

Перша проблема і напрям розвитку рекреаційної сфери в регіонах - це забезпечення доступності рекреаційних послуг для населення.

Друга - це розвиток туризму, підвищення ефективності та конкурентоспроможності туристсько-рекреаційних комплексів регіону і муніципального осередку.

Робота за цими напрямками включає в себе створення сучасної рекреаційної індустрії та розвиток її інфраструктури, рішення питань землекористування та залучення інвестицій, у тому числі іноземних. У сучасному світі рекреаційна індустрія є однією з найбільш дохідних і динамічно розвиваються галузей народного господарства. Доходи від неї

становлять до 30% бюджетів економічно розвинених країн і до 80% - багатьох невеликих держав, які не мають інших значущих джерел.

Крім прямого економічного ефекту, що виражається у збільшенні доходів громадян і бюджетів усіх рівнів, створенні нових робочих місць, рекреаційна галузь надає загальне стимулюючу дію на інші галузі та підгалузі економіки - торгівлю, будівництво, зв'язок, транспорт, промисловість і сільське господарство, індустрію побутового обслуговування та громадського харчування.

Функція державної і муніципальної влади, в процесі формування механізму стратегічного регулювання регіонального рекреаційного комплексу, носить двоєдиний характер. З одного боку, зацікавлена в підвищенні ефективності регіональної економіки держава повинна стимулювати ринкові відносини в рекреаційній сфері як більш сприятливі для підвищення її конкурентоспроможності. З іншого - з урахуванням того, що ринок не в змозі вирішити багато соціальних, а також екологічні проблеми, - держава покликана протидіяти абсолютизації ринкових відносин у цій сфері.

В даний час державні функції в даній області виконують Міністерства екології та природних ресурсів, економічного розвитку і торгівлі, інфраструктури, молоді та спорту, охорони здоров'я, регіонального розвитку, будівництва та ЖКГ України. В регіонах та муніципалітетах ці функції виконують аналогічні відповідні органи влади і управління. Не можна не враховувати великої різноманітності чинників, що впливають на соціально - економічний розвиток країни в цілому та на її регіони, зокрема. У першу чергу це відноситься до історичних особливостей формування і розвитку України. Вплив історичних факторів перш за все пов'язано з багатовіковим унітарним устроєм держави. Жорсткі традиції ієрархічного адміністрування в поєднанні з державними пріоритетами суттєво ускладнюють проведення реформ, пов'язаних з децентралізацією управління і демократизацією суспільства.

На сучасному етапі система управління розвитком рекреаційної сфери в Україні не отримала належного розвитку. Прямий і непрямий вплив держави на рекреаційну сферу безсумнівно виявляється, перш за все - у формуванні нормативно-правової бази для здійснення рекреаційної діяльності.

Інтенсивне залучення в господарський оборот всіх видів природних ресурсів, настільки ж інтенсивне забруднення природного середовища і виникнення загрози порушення екологічної рівноваги в природних комплексах призвели до того, що держава була змушена активізувати свою діяльність щодо регулювання використання природних ресурсів та їх охорони шляхом розвитку відповідного законодавства, а також розробляти поряд із заходами нагляду наукові основи їх рекреації. Важлива роль у цьому процесі відводиться муніципалітетам.

Муніципальна діяльність реалізується завдяки системі муніципальних послуг, надання яких забезпечує ті чи інші складові якості життя. Управління наданням муніципальних послуг служить найважливішою складовою частиною муніципального управління. Тому питання про муніципальні послуги є ключовим до розуміння всіх соціально-економічних процесів, що відбуваються на місцевому рівні.

Муніципальна послуга є базовим елементом, клітинкою всій муніципальної діяльності, основою економічних і соціальних відносин між людьми на території муніципального осередку.

Муніципальними послугами називаються такі послуги, які надаються в місці проживання людини або поблизу від нього і за забезпечення якими органи місцевого самоврядування несуть ту або іншу відповідальність.

Поняття "муніципальні" в даному випадку мається на увазі не форму власності організації, що надає послугу, а місцевий характер послуги, обумовлений місцем проживання людини. До муніципальним послуг слід відносити весь комплекс житлово-комунальних, транспортних, медичних, культурних, дозвіллевих та інших послуг. До муніципальним послуг слід відносити і такі, як забезпечення громадського порядку, облаштування та утримання території, забезпечення її екологічного і санітарного благополуччя і т.д.

Використання терміну "муніципальні послуги" не означає, що послуги повинні надавати самі органи місцевого самоврядування. Але вони відповідають за те, щоб люди мали можливість отримувати на території муніципального осередку всі необхідні муніципальні послуги. Перелік муніципальних послуг, надання яких зобов'язана забезпечити місцева влада, перерахований у законодавстві про місцеве самоврядування в якості його предметів або питань місцевого значення. Споживачами муніципальних послуг є як населення, так і підприємства та організації, що обслуговують потреби населення.

Специфічні властивості муніципальних послуг:

- необхідність безперебійного надання послуг;
- необхідність розосередження надання послуг по території поселення з метою максимального наближення до місця проживання людини;
- збільшення кількості споживачів послуг не тягне за собою зменшення їх корисності для кожного;
- практична неможливість обмеження доступу споживачів до деяких муніципальним послуг;
- місцевий монополізм виконавців деяких муніципальних послуг.

Обсяг фінансових ресурсів, необхідних органам місцевого самоврядування для організації надання муніципальних послуг, залежить від того, хто конкретно буде платити за них:

- споживач послуги,
- місцевий бюджет,

- обидва в пропорції.

Самому виконавцю це в принципі байдуже. За інших рівних умов органи місцевого самоврядування зацікавлені в тому, щоб споживачі муніципальних послуг самі оплачували їх.

Переваги оплати послуги споживачем:

- забезпечується можливість кількісної та якісної послуги споживачем;
- з'являється зацікавленість в економному споживанні послуг;
- стимулюється якісна робота виконавця послуг.

Безкоштовність або занижена плата за муніципальну послугу розбещує і виконавця, і споживача послуги, а також завжди веде до неякісної роботи і марнотратне використання ресурсів.

Приватні послуги характеризуються тим, що їх надання і споживання носять індивідуальний характер, тобто вони пов'язані з конкретними виконавцями і споживачами. У цьому випадку і якість послуги може бути виміряна споживачем. До числа таких послуг відносяться більшість побутових і торговельних послуг. Ці послуги повинні оплачуватися споживачами за сформованими в ринковому середовищі цінами тарифами.

Громадські послуги відрізняються тим, що виробництво і споживання носять суспільний характер. Споживання послуги не пов'язано з часом, з її виробництвом, з оплатою, а її обсяг і якість не піддаються безпосередньому виміру споживачем.

До *суспільних послуг* можуть бути віднесено благоустрій та озеленення території, утримання доріг та місць громадського користування, охорона громадського порядку, пожежна безпека, утримання місць поховання і т.д. Послуги, громадські за формою їх надання, але приватні за характером споживання, в основному є соціально значимими, їх надання кожному гарантовано Конституцією України.

До соціально значущим послуг відносяться охорона здоров'я, можливість отримання освіти, доступ до здобутків культури і гарантується кожному громадянину, незалежно від рівня його матеріального добробуту. У той же час повинно бути забезпечено ощадливе споживання даних послуг, тому для їх оплати доцільно поєднання особистого і бюджетного фінансування, причому співвідношення між ними можуть бути самими різними і неоднаковими для різних груп населення.

Бюджетними називаються такі муніципальні послуги, які повністю або частково фінансуються з місцевого бюджету. До них відносяться громадські послуги і більшість соціально значущих послуг. Органи місцевого самоврядування повинні тримати під безпосереднім управлінням або контролем послуги місцевих монополістів, а також всі бюджетні послуги. Ціни і тарифи на ці послуги повинні бути регульованими, їх не можна віддавати у владу ринкової стихії.

Муніципалітети багатьох великих зарубіжних міст свідомо фінансують споживання деяких послуг, які могли б бути оплачені споживачем.

Не менш важливою проблемою є оцінка ефективності, результативності надання окремих муніципальних послуг. При обмеженості фінансових коштів муніципальної влади постійно доводиться вирішувати проблему, які бюджетні послуги і в якому обсязі надавати, а від яких відмовлятися. Результативність муніципальних послуг визначається за допомогою показників, що характеризують ступінь задоволення тих чи інших потреб населення або втрати від відсутності даної послуги. Найважливішим індикатором такого роду служить збільшення або зменшення кількості звернень та скарг населення на якість послуг.

Для окремих послуг можуть використовуватися приватні показники результативності. Ці показники можуть розглядатися як муніципальні соціальні стандарти. Органи місцевого самоврядування повинні вміти оцінювати результативність кожної послуги, порівнювати отриманий результат з витратами на його досягнення і на основі такого зіставлення виробляти вибір пріоритетів.

Безпосередню роботу з надання муніципальних послуг населенню можуть проводити підприємства і організації всіх форм власності та організаційно-правових форм, а також індивідуальні підприємці. Для надання найважливіших послуг, контроль над якими місцева влада не може випустити з рук, адміністрація муніципального осередку має право створювати муніципальні установи. Одночасно муніципальна влада повинна створювати приватному бізнесу сприятливі умови для надання муніципальних послуг.

Роль органів місцевого самоврядування у наданні величезного спектру різноманітних муніципальних послуг може бути різною:

- за одну групу муніципальних послуг органи місцевого самоврядування несуть повну відповідальність, зобов'язані забезпечити їх надання населенню і фінансувати їх з місцевих бюджетів;
- за іншу групу муніципальних послуг основну відповідальність несуть органи державної влади, а органи місцевого самоврядування сприяють в їх наданні та можуть брати участь у фінансуванні витрат;
- по третій групі муніципальних послуг органи місцевого самоврядування несуть повну відповідальність за їх надання, хоча фінансують частково, в частці з населенням і державою;
- четверту групу муніципальних послуг повністю фінансують їх споживачі.

Управління процесом надання муніципальних послуг, вибір найбільш ефективних вимірників і способів оплати, поєднання особистого і бюджетного фінансування послуг у різних сферах муніципальної

діяльності, поєднання муніципального та приватного секторів економіки при наданні муніципальних послуг є одним з ключових моментів муніципальної політики.

Муніципальні осередки здійснюють діяльність з регулювання цін і тарифів на продукцію та послуги, що споживаються індивідами і використовуювані рекреаційними підприємствами та організаціями.

В цілому державне і муніципальне регулювання рекреаційної сфери є важливою передумовою ефективного функціонування галузі. Особливістю рекреаційної сфери є наявність значних "вигод переливу", що полягають в тому, що рекреаційна діяльність приносить користь не тільки індивіду, який отримує рекреаційні послуги, але і суспільству в цілому, оскільки є внеском у процес відтворення робочої сили.

Однією з найбільш затребуваних на поточний момент і найменш розвинених у більшості муніципальних утворень муніципальних послуг є рекреаційні послуги.

Людське життя при оптимізації її інтенсивності припускає розподіл на трудову діяльність і рекреацію - відновлення і розширене відтворення фізичних, інтелектуальних, емоційних сил. Зростаюча роль соціальних факторів в житті суспільства передбачає створення можливості задоволення не тільки елементарних біологічних, але і нових, більш високих потреб. Під рекреаційною послугою, розуміється процес надання за плату, корисних дій, що виконані специфічним чином організованими підприємствами, спрямовані на задоволення потреб людини у відновленні втрачених сил шляхом короткочасної зміни місця свого проживання з метою лікування, відпочинку, розваг, отримання нових вражень і пізнавальною метою.

Сфера рекреаційних послуг є підсистемою більш великого структурного утворення - сфери відпочинку (дозвілля), до складу якої входять послуги закладів культури, спортивних, видовищних та розважальних підприємств, які мають рекреаційне значення, однак володіють значною галузевою специфікою. Таке розуміння змісту рекреаційних послуг обумовлює можливість віднесення їх до сфери туризму. Правомірність такого об'єднання підтверджується прийнятою в усьому світі термінологією, згідно з якою під туризмом розуміється «діяльність особи, що подорожує в місце, що знаходиться поза його звичайного середовища на термін, що не перевищує певний період часу, і головною метою подорожі якого не є заняття діяльністю, оплачуваною з джерела в відвідуваному місці».

Практична сума всіх рекреаційних ефектів складає нову якість життя, від якого залежить ефективність життєдіяльності всього суспільства. Це якість носить попереджуючий характер, а результат може позначитися в процесі подальшої активної трудової діяльності. Таким чином, рекреація, маючи у своїй основі біосоціальний потенціал як єдність

біологічних і соціальних якостей особистості, є важливою передумовою зростання продуктивності праці. У цьому зв'язку проблема відтворення виробничих сил суспільства - одна з ключових проблем соціально-економічної політики будь-якої держави.

6.2. Правове забезпечення діяльності у сфері рекреаційних послуг

В Україні для рекреаційної діяльності характерне зниження обсягів виробництва загальнодоступних рекреаційних послуг, регулярне підвищення їх вартості, втрата рекреаційної цінності об'єктів навколишнього середовища, використання природних рекреаційних ресурсів з іншою господарською метою. Це з урахуванням значного рекреаційного потенціалу нашої країни вказує на необхідність зміни концептуальних підходів до даного виду господарювання.

В даний час формування та розвиток ринку рекреаційних послуг здійснюється шляхом державного та регіонального регулювання. Перспективним напрямком, який з часом повинен домінувати, є саморозвиток і саморегулювання підприємницьких структур. Основними елементами державного регулювання ринку рекреаційних послуг є правове та адміністративне регулювання через законодавчі та нормативні акти, стандарти, ліцензії, галузеві норми та нормативи, орієнтовані на параметри світового ринку рекреаційних послуг; державне програмування та планування; фінансово-податкове, грошово-кредитне регулювання, регулювання цін і тарифів, інвестиційна політика, соціальна, екологічна, антимонопольна політика.

Елементи саморозвитку та саморегулювання (маркетинг, бізнес-планування, інвестиційна діяльність, оцінка ризиків, приватизація і роздержавлення, використання сучасних методів менеджменту) покликані реалізувати основні цілі рекреаційного підприємства – забезпечення прибуткової діяльності, самофінансування виробництва і реалізації високоякісних послуг.

Можливості саморозвитку та саморегулювання в умовах перехідної економіки досить обмежені і для ефективного розвитку ринку рекреаційних послуг, при тенденції до регіоналізації управління, основні функції регулювання ринку рекреаційних послуг зосереджуються на рівні регіональних державних органів управління та місцевого самоврядування при значному впливові загальнодержавного регулювання.

Завдання сучасних регіональних управлінських систем – забезпечення оптимальних умов ефективної діяльності окремих елементів та рекреаційного ринку в цілому. На них покладається розробка прогнозів рекреаційних потреб, балансів ресурсів, здійснення інформаційного, нормативно-законодавчого забезпечення та координація рекреаційної діяльності в області. Удосконалення системи управління повинно відбуватися відповідно до норм міжнародної практики і спрямовуватись на

забезпечення аналізу, координації та регулювання розвитку рекреаційної сфери з врахуванням соціальних, економічних, інформативних, екологічних аспектів при ліквідації монополії державних структур. З метою впорядкування діяльності рекреаційних закладів та інтеграції регіону в світовий економічний простір необхідно здійснити стандартизацію та сертифікацію рекреаційних послуг.

Однією з важливих умов розвитку господарювання у сфері рекреації є правове забезпечення рекреаційної діяльності, яке відповідало б її значущості для розв'язання соціальних, екологічних, економічних проблем.

Правове підґрунтя здійснення рекреаційної діяльності становлять багато норм, що регулюють весь спектр відносин, характерних для неї, з-поміж яких суттєва роль належить нормам господарського і екологічного законодавства з урахуванням господарського характеру такої діяльності та залежності її від наявності і стану природного рекреаційного потенціалу. У той же час саме господарсько-правове і еколого-правове регулювання рекреаційної діяльності відзначається складністю, суперечливістю і незавершеністю, що стримує її розвиток.

В останні роки прийнято ряд нових нормативних актів, внесені зміни і доповнення до чинного законодавства, що свідчить про розуміння на всіх рівнях влади необхідності вирішення господарсько-правових і еколого-правових питань у сфері рекреації. Але за відсутності загальної концепції правового регулювання господарських і екологічних відносин в цій сфері практика розв'язання окремих питань у законодавстві не здатна суттєво змінити її стан.

Серед документів, які регламентують діяльність у сфері організації рекреаційних послуг, варто зазначити такі як постанови Верховної Ради України:

- «Про впорядкування управління природними, біосферними заповідниками та національними природними парками»,
- «Про впорядкування управління заповідниками та національними природними парками»,
- «Про Програму перспективного розвитку заповідної справи в Україні»,
- «Про основні напрями державної політики України у галузі охорони довкілля, використання природних ресурсів та забезпечення екологічної безпеки»,
- «Про підсумки парламентських слухань про стан та перспективи розвитку туризму в Україні»,
- «Про інформацію Кабінету міністрів України про здійснення державної політики щодо виконання законів України «Про природно-заповідний фонд України»,
- «Про охорону культурної спадщини» та про дотримання посадовими

особами вимог чинного законодавства стосовно Національного заповідника «Хортиця» й інших історико-культурних заповідників і об'єктів природно-заповідного фонду»,

- «Про інформування громадськості з питань, що стосуються довкілля».

В Україні мають виконуватися Укази Президента України:

- «Про день туризму»,
- «Про Основні напрями розвитку туризму в Україні до 2020 року»,
- «Про заходи щодо забезпечення реалізації державної політики у галузі туризму»,
- «Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 11 листопада 2002 року «Про стан техногенної та природної безпеки в Україні»,
- «Про деякі заходи щодо розвитку туристичної та курортно-рекреаційної сфер України»,
- «Про невідкладні заходи щодо поліпшення охорони та використання земель в Автономній Республіці Крим» та ін.

Виконавчою владою України затверджено низку постанов, які стосуються питань регулювання сферою туризму. Серед них такі як:

- «Про внесення змін до переліку населених пунктів, віднесених до курортних»,
- «Про затвердження Концепції охорони та відтворення навколишнього природного середовища Азовського і Чорного морів»,
- «Про організацію системи оперативного контролю за зсувонебезпечними ділянками з використанням новітніх технологій»,
- «Про затвердження Порядку створення і ведення Державного кадастру природних територій курортів»,
- «Про затвердження Порядку надання органам із сертифікації повноважень на проведення робіт з підтвердження відповідності у законодавчо регульованій сфері»,
- «Про затвердження Державної програми розвитку туризму»,
- «Про схвалення Концепції розвитку морського берегу Криму на 2006-2016 р.»»,
- «Про затвердження Порядку організації виїзду дітей за кордон на відпочинок та оздоровлення»,
- «Про затвердження Положення про Державну службу туризму і курортів»,
- «Про закупівлю послуг з відновлювального лікування застрахованих осіб та членів їх сімей»,
- «Про внесення змін до п. 6 Порядку організації виїзду дітей за кордон на відпочинок та оздоровлення»,
- «Про внесення зміни до Порядку використання субвенції з

державного бюджету місцевим бюджетам для створення рекреаційних зон, меморіальних і музейних комплексів, а також розвитку історико-культурних пам'яток і заповідників».

Для регулювання рекреаційної сфери використовують документи, прийняті певними виконавчими органами як на державному, так і на рівні місцевих органів самоврядування:

1. Накази Мінекобезпеки (Мінприроди) України (за часів його існування):

- «Про затвердження Положення про еколого-освітню діяльність заповідників і національних природних парків України»,
- «Про затвердження Положення про організацію наукових досліджень у заповідниках і національних природних парках України»,
- «Про затвердження Положень про Проекти організації територій установ природно-заповідного фонду України»,
- «Положення про Проект організації території регіонального ландшафтного парку, охорони, відтворення та рекреаційного використання його природних комплексів та об'єктів»,
- «Положення про Проект організації території національного природного парку, охорони, відтворення та рекреаційного використання його природних комплексів і об'єктів»,
- «Положення про Проект організації території біосферного заповідника та охорони його природних комплексів»;

2. Наказ Міністерства освіти України «Про затвердження правил проведення туристських подорожей з учнівською та студентською молоддю України»;

3. Постанова Головного державного санітарного лікаря України «Про затвердження Державних санітарних правил та норм»;

4. Наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва і Державного комітету молодіжної політики, спорту і туризму України «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності»;

5. Наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва і Державної туристичної адміністрації України «Про затвердження Порядку контролю за додержанням ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності»;

6. Постанова Міністерства охорони здоров'я України України, Державної санітарно-епідеміологічної служби «Про незадовільне виконання вимог Законів України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», «Про відходи», «Про пестициди та агрохімікати»;

7. Наказ Міністерства охорони здоров'я України «Про затвердження

Порядку здійснення медико-біологічної оцінки якості та цінності природних лікувальних ресурсів, визначення методів їх використання»;

8. Наказ Державної туристичної адміністрації України та Державного комітету статистики України «Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності»;

9. Наказ Державного комітету України у справах сім'ї та молоді «Про затвердження типового положення про дитячий оздоровчий заклад»;

10. Наказ Державної туристичної Адміністрації України «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»;

11. Накази Держбудівництва та архітектури:

- «Про вдосконалення роботи заповідників, що належать до сфери управління Держбуду»,

- «Про виконання розпорядження Президента України з перевірки додержання вимог законодавства, реалізації державної політики у сфері регулювання земельних відносин, використання та охорони земель»;

12. Наказ Держспоживстандарту України «Про затвердження Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні»; наказ Міністерства транспорту та зв'язку України «Про затвердження Інструкції про порядок санаторно-курортного забезпечення особового складу Держспецтрансслужби»; наказ Міністерства внутрішніх справ «Про затвердження Порядку оплати санаторно-курортного лікування та відпочинку в міністерстві внутрішніх справ»;

13. Наказ Управління державної охорони України «Про затвердження Інструкції про організацію санаторно-курортного лікування та відпочинку в Україні працівників державної охорони України»;

14. Розпорядження Київської міської державної адміністрації «Про акредитаційну комісію по видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу у м. Києві».

(Назви міністерств та інших структур використані на час прийняття нормативно-правових документів).

Також правове регулювання рекреаційної діяльності здійснюється на підставі Земельного Кодексу України, Господарського та Цивільного Кодексу України, Податкового Кодексу України, Законів України «Про туризм», «Про курорти», «Про природно-заповідний фонд України».

Рекреаційні заклади потребують загальної реконструкції для підвищення рівня сервісу, комфортності, розширення спектру рекреаційних та супутніх послуг. Розвиток індустрії колективного відпочинку, орієнтований на задоволення потреб рекреантів низького та середнього рівня забезпеченості, передбачає модернізацію санаторіїв, реконструкцію будинків відпочинку з цілорічним режимом роботи, розвиток мережі туристичних маршрутів (пішохідних, водних, кінних), розвиток мережі супутніх послуг для рекреантів.

Організація індивідуального відпочинку, що забезпечує задоволення потреб багатих рекреантів, повинна відповідати найвищим світовим стандартам. Це передбачає будівництво спеціальних котеджів, які можуть здаватися в оренду або продаватися, будинків відпочинку зі здачею в оренду юридичним особам; організацію служби забезпечення індивідуального відпочинку.

Приватизацію необхідно проводити і далі здійснюючи викуп об'єктів приватизації (заклади торгівлі, громадського харчування, побутового обслуговування та ін.) товариствами покупців, створеними працівниками цих об'єктів; продаж на аукціоні, перш за все, збиткових рекреаційних підприємств; продаж за комерційним конкурсом; викуп державних (відомчих) рекреаційних об'єктів, зданих в оренду та в оренду з викупом; продаж акцій відкритих акціонерних товариств.

Розвиток рекреаційного підприємництва одне з найважливіших завдань сьогодення. Підприємництво в рекреаційній галузі повинно здійснюватись на основі вільного вибору діяльності, встановлення цін у відповідності з законодавством, вільного розподілу прибутку, залучення на добровільній основі майна і коштів юридичних осіб і громадян. Необхідне впровадження нових форм рекреаційного підприємництва: будівництво приватних будинків відпочинку, пансіонатів, котеджів для здачі в оренду або продажі багатим клієнтам; створення приватних туристичних підприємств, спільних підприємств, вільних економічних зон рекреаційного профілю.

У процесі формування ринкових відносин в рекреаційній сфері вирішальну роль відіграє інвестиційна політика держави. При моделюванні перспективного механізму фінансового забезпечення галузі слід диференційовано підходити до форм фінансування субгалузей рекреації, враховуючи специфіку кожної з них.

Важливим напрямком є залучення іноземних інвесторів шляхом створення привабливих умов: пільгове оподаткування та митні умови, стабільне правове забезпечення, гарантія повернення кредитів і адекватного розвитку подій згідно прийнятих угод. Спільна підприємницька діяльність в туризмі може здійснюватися у формі отримання валютного кредиту для спорудження і експлуатації об'єктів, створення спільних міжнародних підприємств, створення вільних економічних зон рекреаційного профілю. Важливим питанням в цьому процесі є вибір іноземних партнерів.

Основним завданням розвитку рекреаційної інфраструктури є доведення її якісних і кількісних характеристик до рівня світових стандартів. Це стосується якості доріг, транспортного обслуговування, систем сучасного зв'язку, побутової та торгівельно-харчової сфер, готельного господарства.

Підготовка персоналу передбачає комплекс заходів, спрямованих на

забезпечення рекреаційних закладів висококваліфікованими працівниками, для чого необхідно створити нові учбові заклади або відкрити відповідні спеціальності у системі державної та недержавної освіти, також передбачити формування наукових кадрів, які на високому рівні проводили б науково-дослідні роботи в рекреаційній сфері. В цьому плані важливим є налагодження міжнародного співробітництва для підвищення кваліфікації працівників.

Для забезпечення ефективного розвитку рекреації необхідно створити сучасну інформаційно-рекламну та маркетингову систему, що стимулюватиме формування ринку рекреаційних послуг регіонального рівня, інтеграцію його в ринок країни та світовий. Необхідно розширювати випуск сучасної рекламної продукції, якісного інформаційно-довідкового матеріалу (газет, журналів, довідників, путівників, карт, картосхем і т.і.), телевізійних та радіопередач, проводити науково-практичні конференції, семінари, виставки. Це сприятиме пошуку вітчизняних інвесторів, забезпечить інформованість зарубіжних інвесторів про регіональні інвестиційні проекти.

Актуальними лишаються економіко-правове забезпечення. Варто переглянути нормативні документи, що регулюють порядок розміщення, сервісного обслуговування, охорони навколишнього середовища та культурно-історичних пам'яток, підготовки персоналу та інших питань, які регламентують рекреаційно-туристичну діяльність. Вирішення даних проблем передбачає розробку та впровадження нормативних актів регіонального значення, організацію контролю за додержанням законодавчих і нормативно-правових актів, підготовку пропозицій щодо вдосконалення законодавства на державному рівні згідно з міжнародним досвідом господарювання, розрахунок потреби в рекреаційних, фінансових, матеріально-технічних, трудових ресурсах, трансформацію управлінських систем. Ці заходи направлені на:

- переорієнтацію діяльності рекреаційних закладів в умовах ринку;
- запровадження прогресивних шляхів, форм і методів стимулювання розвитку рекреаційного підприємництва;
- підтримку малого і середнього бізнесу;
- удосконалення системи ціноутворення та податкової політики;
- створення сприятливого клімату для залучення інвестицій;
- використання передового вітчизняного та зарубіжного досвіду господарювання в рекреаційній сфері.

Фінансове регулювання в рекреаційній сфері передбачає створення механізму кредитування, розвиток мережі спеціалізованих фінансово-кредитних та інвестиційних структур, ефективну податкову політику та ціноутворення. В сучасних економічних умовах фінансування рекреаційної галузі необхідно здійснювати за рахунок: бюджетних коштів (державного та регіонального бюджетів); внутрішніх кредитних ресурсів; коштів

іноземних інвесторів; власних коштів суб'єктів рекреаційного господарювання; інших джерел.

Кошти державного бюджету залучаються для фінансування найбільш перспективних програм розвитку рекреаційної інфраструктури. Кошти регіонального бюджету залучаються для розробки обласної програми розвитку рекреаційної інфраструктури та рекреаційного господарства, освоєння найбільш перспективних рекреаційних територій, поліпшення екологічної ситуації на місцях. Кредити місцевих банків малодоступні, тому необхідно проводити цільову кредитну політику, спрямовану на підтримку підприємництва в рекреаційній галузі. Важливим і основним в перспективі чинником фінансового забезпечення розвитку рекреаційної сфери є самофінансування.

Для рекреаційної сфери характерне поєднання механізмів цінового регулювання з механізмами державного регулювання цін. На даному етапі розвитку економіки ціноутворення відбувається під дією негативних умов: зниження платіжоспроможного попиту, нестійкості пропозиції, в результаті чого ціни стають непрогнозованими; недосконалості конкуренції, внаслідок чого ціна може суттєво відрізнятись від вартості; можливості штучного завищування цін; створення локальних систем цін. Тому ціна в таких умовах не може бути складовою системи саморегулювання. Податки повинні забезпечити надходження доходів у бюджет регіону і розвиток рекреаційних підприємств. Розвиток рекреаційної сфери в цілому визначається суспільно-економічною системою, частиною якої вона є. Тому зміни в цій системі вимагають нових підходів, стратегічних і тактичних, в організації, управлінні, фінансуванні рекреації по всій її ієрархічній схемі.

6.3. Застосування нормативно-правової бази з метою організації якісних рекреаційних послуг

Сьогодні ринку рекреаційних послуг характерні диспропорційний спад, обумовлений загальною кризою економіки країни, різким зменшенням платіжоспроможного попиту, дефіцитом державного бюджету, що привело до згортання соціальних програм, низькою якістю послуг, обмеженістю асортименту, високими цінами на туристичні та санаторні путівки; формування і функціонування в умовах нестабільності законодавства, суперечностей в ціноутворенні, трансформації систем управління, низького рівня розвитку товарного, фінансового ринків, ринку праці, капіталів та інформації; нерівномірність в територіальних рівнях обслуговування та зростаючими відмінностями в рівнях і структурі споживання послуг різними групами населення.

Ринок рекреаційних послуг економіки перехідного періоду є досить специфічним утворенням з незбалансованими попитом і пропозицією, нездоровою конкуренцією, неефективними механізмами ціноутворення,

подальший розвиток якого передбачає модернізацію його функціональної структури шляхом узгодження тріади “ потреба – попит – пропозиція”; забезпечення якості та різноманітності рекреаційних послуг; перегляду підходів до планування, фінансування, ціноутворення в рекреаційній сфері; трансформування системи управління на всіх його рівнях.

Основними напрямками регулювання є рекреаційне природокористування (вивчення медико-географічного стану району відпочинку, ступеня відповідності природного комплексу екологічним, санітарно-гігієнічним нормативам життєдіяльності відпочиваючих); завантаженість закладів розміщення, громадського харчування, туристичного транспорту та ін.; комплектування рекреаційних установ кваліфікованими працівникам; робота закладів, які забезпечують спеціальними і побутовими послугами рекреантів; дотримання вимог проживання на рекреаційних територіях.

Сьогодні необхідно на основі оцінки природно-рекреаційного потенціалу, рівня розвитку матеріально-технічної бази та рекреаційної інфраструктури, забезпеченості населення рекреаційними установами, потреби в рекреаційних послугах з врахуванням майбутніх соціально-економічних умов, розробити комплекс заходів, які вирішили б наступні завдання:

- створення, розвитку, розширення, реконструкції, перепрофілювання, приватизації та роздержавлення рекреаційних закладів;
- впровадження нових форм рекреаційного обслуговування;
- розвитку рекреаційного підприємництва;
- створення спільних підприємств, вільних економічних зон рекреаційного профілю;
- розвитку інфраструктури рекреації;
- забезпечення рекреаційних установ кваліфікованим персоналом;
- розвитку інформаційно-рекламної та маркетингової діяльності.

Для визначення правової природи та існування рекреаційного комплексу в цілому (правовий аспект) необхідно проаналізувати певну систему норм законодавства України, які регулюють сферу рекреації. У зв'язку з чим, можна виділити основні моменти існування рекреаційного комплексу, як сукупності підприємств і галузей, які задовольняють сучасні рекреаційні потреби громадян.

Основні напрями ведення рекреаційної діяльності у межах територій:

- створення умов для організованого та ефективного туризму, відпочинку та інших видів рекреаційної діяльності в природних умовах з додержанням режиму охорони заповідних природних комплексів та об'єктів;
- забезпечення попиту рекреантів на загальнооздоровчий, культурно-пізнавальний відпочинок, туризм, любительське та спортивне

рибальство, полювання тощо;

- обґрунтування і встановлення допустимих антропогенних (рекреаційних) навантажень на території - України;
- організація рекламно-видавничої та інформаційної діяльності, екологічної просвіти серед відпочиваючих, туристів у межах територій - формування у рекреантів та місцевих жителів екологічної культури, бережливого та гуманного ставлення до національного природного надбання.

Рекреаційна діяльність у межах територій здійснюється установами природно-заповідного фонду, підприємствами, установами та організаціями, яким ці території та об'єкти підпорядковані, забезпеченням таких умов:

- створення і функціонування рекреаційної інфраструктури на визначених згідно із законодавством територіях та об'єктах природно-заповідного фонду України;
- організація та інфраструктурне облаштування туристичних та екскурсійних маршрутів, еколого-освітніх стежок;
- координація діяльності установами природно-заповідного фонду суб'єктів рекреаційної діяльності незалежно від форми власності та підпорядкування з огляду на використання природних та історико-культурних ресурсів у межах територій та об'єктів природно-заповідного фонду України;
- створення і ведення інформаційного банку даних щодо рекреаційних закладів, які розташовані в межах територій та об'єктів природно-заповідного фонду України;
- частина у вітчизняних і міжнародних науково-практичних конференціях, з'їздах, семінарах, присвячених питанням розвитку рекреації;
- вивчення, узагальнення та впровадження вітчизняного і зарубіжного досвіду щодо організації рекреаційної діяльності на природно-заповідних територіях та об'єктах.

Рекреаційна діяльність у межах територій України згідно нормативних документів може здійснюватися за такими основними видами:

1. Відпочинок:

- загальнооздоровчий відпочинок;
- культурно-пізнавальний відпочинок;
- короткостроковий відпочинок (від 5-10 годин до 1-2 днів);
- розбиття наметів і розкладання вогнищ у спеціально обладнаних та відведених для цього місцях).

2. Екскурсійна діяльність:

- екскурсії (прогулянки) маркованими екологічними стежками, а також на виставки, в музеї, засновниками яких є установи природно-

заповідного фонду, інші суб'єкти рекреаційної діяльності.

3. Туристична діяльність:

- науково-пізнавальний пішохідний туризм;
- орнітологічний туризм (спостереження за птахами);
- етнографічний туризм (кантрі-туризм);
- ознайомлення з народними традиціями, фольклором, побутом, архітектурою та іншими ментальними цінностями місцевого населення;
- лижний, зокрема гірськолижний, туризм (лижні подорожі та прогулянки);
- велосипедний туризм прогулянки, подорожі на велосипедах);
- кінний туризм (прогулянки, подорожі на конях);
- водний туризм (спуск гірською річкою на надувних плотах, човнах, катамаранах (рафтинг), подорожі на яхті, катання на водних лижах, віндсерфінг, прогулянки на човнах);
- спелеотуризм (відвідування печер);
- підводний туризм (підводне плавання з аквалангом, екскурсії до підводних печер і гrotів (дайвінг));
- парапланеризм (прогулянки, подорожі на парапланах), дельтапланеризм (прогулянки, подорожі на дельтапланах), балунінг (прогулянки, подорожі на повітряних кулях).

4. Оздоровлення:

- використання рекреантами природних лікувальних ресурсів природно-заповідного фонду.

Рекреаційна діяльність організовується відповідно до функціонального зонування та проектів організації території національних природних парків (НПП) і регіональних ландшафтних парків (РЛП), охорони, відтворення та рекреаційного використання їхніх природних комплексів і об'єктів, проектів організації території біосферних заповідників та охорони їх природних комплексів, а також проектів утримання та реконструкції парків - пам'яток садово-паркового мистецтва, проектів організації території зоопарків, дендропарків тощо.

Рекреаційна діяльність у межах заказників і пам'яток природи може здійснюватися за умови забезпечення охорони та збереження їхніх природних комплексів відповідно до положень про заказники та охоронних зобов'язань власників або користувачів земельних ділянок, водних та інших природних об'єктів, оголошених заказниками або пам'ятками природи.

Організаційними формами здійснення у межах територій та об'єктів природно-заповідного фонду України рекреаційної діяльності, пов'язаної з туризмом, є внутрішній і міжнародний туризм.

Рекреаційна діяльність у межах територій та об'єктів природно-заповідного фонду організовується спеціальними адміністраціями установ

природно-заповідного фонду, а також підприємствами, установами, організаціями, яким підпорядковані ці території та об'єкти.

Для забезпечення організації рекреаційної діяльності у межах територій та об'єктів природно-заповідного фонду можуть створюватися підрозділи (відділи або сектори рекреації) спеціальних адміністрацій національних природних парків, біосферних заповідників, регіональних ландшафтних парків, парків - пам'яток садово-паркового мистецтва, зоопарків.

Положення про підрозділ (відділ або сектор рекреації) має містити вимоги з організації рекреаційної діяльності та затверджується керівником установи природно-заповідного фонду.

Підприємства, установи, організації, у підпорядкуванні яких перебувають території та об'єкти природно-заповідного фонду, здійснюють рекреаційну діяльність у межах цих територій та об'єктів за власними програмами та планами, погодженими з:

- центральним органом виконавчої влади в галузі охорони навколишнього природного середовища - щодо територій та об'єктів загальнодержавного значення;
- територіальними органами центрального органу виконавчої влади в галузі охорони навколишнього природного середовища - щодо територій та об'єктів місцевого значення.

Суб'єкти рекреаційної діяльності зобов'язані:

- надавати рекреантам необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про рекреаційні послуги, програму обслуговування, можливі ризики під час подорожей, роз'яснення щодо їхніх прав та обов'язків;
- забезпечувати виконання вимог чинного законодавства щодо раціонального використання природно-рекреаційних ресурсів та їх збереження.

Для активізації участі України у міжнародному співробітництві з питань рекреаційної діяльності у межах природно-заповідних територій та об'єктів установи природно-заповідного фонду:

- проводять роботу, спрямовану на укладення багатосторонніх та двосторонніх міжнародних угод у сфері рекреаційної діяльності;
- сприяють широкій участі науковців та громадськості у виконанні міжнародних проектів, спрямованих на розв'язання проблем охорони довкілля та розвиток рекреаційної діяльності, стажуванню українських фахівців з рекреаційної діяльності за кордоном, розвитку міжнародного екологічного туризму;
- систематично аналізують міжнародний досвід щодо здійснення рекреаційної діяльності;
- беруть участь у підготовці відповідних міжнародних видань, в інформаційному забезпеченні міжнародної інформаційної

(туристичної) системи.

В сучасних умовах одним з ефективних елементів регіонального регулювання є програмування. Програма розвитку рекреаційного комплексу передбачає виконання завдань, основні з яких:

- аналіз роботи існуючих реакційних установ;
- здійснення наукових досліджень природних рекреаційних ресурсів, їх опис, якісна, кількісна економічна оцінка;
- створення Кадастру рекреаційних ресурсів;
- здійснення теоретичного аналізу класифікації зон відпочинку рекреаційних об'єктів;
- вивчення попиту на певні види рекреаційних послуг;
- формування рекреаційних потреб у жителів регіону;
- розробка економічного механізму ефективного природокористування;
- перехід на територіально-диференціальні методи планування і управління;
- утвердження ринкових відносин при використанні природних ресурсів;
- розробка механізму освоєння нових технологій, придатних для рекреаційної діяльності;
- розробка механізму формування фінансового фонду охорони і відтворення рекреаційних ресурсів;
- вирішення проблеми правового забезпечення рекреаційної діяльності, природокористування, охорони рекреаційних ресурсів;
- створення нормативно-методичної бази реорганізації форм власності та забезпечення їх різноманітності в сфері рекреації;
- визначення шляхів, форм і методів стимулювання розвитку рекреаційного підприємства;
- обґрунтування і впровадження ефективних фінансово-економічних механізмів регулювання розвитку рекреаційної сфери та створення моделі інвестиційної політики;
- розробка концепції залучення іноземних інвестицій в розвиток рекреаційного бізнесу;
- забезпечення реалізації стратегічно вигідних та економічно ефективних проектів, які передбачали комплексний розвиток найбільш перспективних рекреаційних територій і об'єктів регіону.

Реалізація цих заходів в регіонах створить передумови для функціонування і розвитку багатоваріантної економіки послуг, удосконалення економічних відносин в рекреаційній сфері, задіяння в господарський оборот найцінніших рекреаційних ресурсів, поліпшення соціально-економічної ситуації в області, зниження рівня безробіття, міграції (особливо з поліських районів), якісно нового розвитку виробничої та соціальної інфраструктури області на рівні міжнародних

стандартів, поживлення інвестиційної діяльності та переходу рекреаційної сфери до самофінансування, самоуправління, саморозвитку, неминуче викличе позитивні економічні зміни.

Запитання для самоконтролю:

1. Якими нормативно-правовими документами регламентується використання курортних, лікувально-оздоровчих та рекреаційних територій та об'єктів.
2. Охарактеризуйте заходи з реабілітації та раціонального використання природних лікувальних ресурсів. Якою програмою вони регулюються?
3. Дайте визначення курорту і курортної місцевості.
4. Яким чином природна територія отримує статус курорту державного значення і місцевого значення?
5. Розкрийте зміст поняття «рекреаційні території». Які функції рекреаційних територій?
6. Яка мета моніторингу природних територій?
7. Назвіть два види кадастрів, що враховують комплексні характеристики природних ресурсів, перерахуйте їх відмінності.
8. Що є специфічною мірою збереження природних факторів на природно-заповідних територіях?
9. Які нормативні вимоги з охорони від забруднення районів морського водокористування Ви знаєте?
10. Що таке рекреаційна зона?
11. Що входить до складу рекреаційних зон?
12. Як трактує закон поняття «рекреація»?
13. Які заходи щодо забезпечення раціонального використання рекреаційних ресурсів передбачені у Міжнародній концепції сталого розвитку населених пунктів?
14. З якою метою створюються спеціальні (вільні) економічні рекреаційні зони?
15. Яким чином здійснюється рекреаційна діяльність?
16. Які землі належать до земель рекреаційного призначення?
17. Як Ви розумієте причини «феномена рекреації»?
18. Які види рекреації виділяють з просторової точки зору?
19. Охарактеризуйте початковий етап соціо-культурного освоєння території за нормативними ознаками.
20. Назвіть характерні особливості розвиненого рівня соціо-культурного освоєння території
21. Чим відрізняється висока ступінь освоєння простору?
22. Які фактори впливають на розвиток рекреаційних районів?

РОЗДІЛ 2

РІЗНОВИДИ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ: НАПРЯМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ

ТЕМА 7. ОРГАНІЗАЦІЯ ЛІКУВАЛЬНО-ПРОФІЛАКТИЧНИХ ПОСЛУГ

7.1. Загальна характеристика лікувально-профілактичних рекреаційних послуг.

7.2. Організація надання лікувально-профілактичних послуг.

7.3. Санаторно-курортні організації як інструмент надання лікувально-профілактичних послуг.

Ключові терміни:

Природні лікувальні ресурси, курортні ресурси, лікувально-профілактичні послуги, курорт, санаторій, профілакторій, біоклімат, ландшафти, гідромінеральні ресурси, бальнеологічні ресурси, грязі.

7.1. Загальна характеристика лікувально-профілактичних рекреаційних послуг

Рекреаційна діяльність базується на комплексі природних компонентів, елементів і явищ, які виступають як природні чинники рекреації. Виходячи зі специфіки рекреаційної діяльності і масштабів її організації, ці природні чинники розглядаються або як природні рекреаційні ресурси або як рекреаційні ресурси.

Під природними лікувальними ресурсами або факторами слід розуміти певні елементи навколишнього природного середовища, які за своїми природними властивостями здатні здійснювати лікувально-оздоровчий вплив на фізіологічний та психологічний стан організму людини, поновлюючи його життєві сили. До них належать: мінеральні та термальні води, лікувальні грязі, озокерит, ропа лиманів та озер, морська вода, природні об'єкти і комплекси із сприятливими для лікування кліматичними умовами, придатні для використання з метою лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань.

Лікувальні рекреаційні ресурси включають природні компоненти, які при використанні сприяють лікуванню різних захворювань і надають благодійне вплив на організм людини. Природні лікувальні ресурси поділяються на кліматичні чинники, фітотерапевтичні ресурси, мінеральні води та лікувальні грязі.

Лікувальні природні ресурси поділяються залежно від їх розповсюдження на два види:

- особливо цінні,
- унікальні природні лікувальні ресурси,
- загальнопоширені природні лікувальні ресурси.

До першого виду відносять ресурси, які рідко (не часто) зустрічаються на території України, мають обмежене поширення або невеликі запаси в родовищах і є особливо сприятливими і ефективними для використання з метою лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань.

До другого виду належать ресурси, які зустрічаються в різних регіонах України, мають значні запаси і придатні для використання з метою лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань.

Курортно-рекреаційні ресурси - сукупність природно-кліматичних факторів і штучно створеної інфраструктури, призначеної для лікувально-оздоровчих та рекреаційних заходів, які визначають можливість та перспективи розвитку в різних регіонах курортних комплексів, необхідних для рекреації та зміцнення здоров'я населення.

Курортно-рекреаційні ресурси забезпечують санаторно-оздоровчу та рекреаційну діяльність за рахунок використання сукупності природно-кліматичних факторів, інфраструктури та кадрового потенціалу.

Зазначені ресурси можуть бути використані для організації відпочинку, оздоровлення, лікування певного контингенту людей у фіксований час за допомогою існуючої технології та наявних матеріальних можливостей.

Для використання природних умов і ресурсів їх необхідно оцінити. Існує три основних типи оцінки природних ресурсів:

- медико-біологічний,
- психолого-естетичний,
- технологічний.

Медико-біологічна оцінка природних ресурсів відображає оцінку впливу на організм людини природних лікувальних ресурсів у поєднанні з фізіотерапевтичними і медикаментозними методами, причому природним ресурсам відводиться головна роль. До них відносяться:

- біоклімат;
- ландшафти;
- гідромінеральні ресурси (мінеральні води та лікувальні грязі).

Перші два чинники присутні на будь-яких курортах; кліматичних, бальнеологічних, грязьових. Вони є основними при виборі лікувальної місцевості під курортне будівництво, плануванні та функціональному зонуванні територій як окремих здравниць, так і курортних зон.

Біоклімат - фактор, що визначає вплив клімату на організм людини. Біокліматичні параметри на відміну від метеорологічних зазвичай представляють комплексний вплив повітряних мас (температури, вологості повітря, швидкості вітру, атмосферного тиску тощо) на організм людини.

Основний кліматичний вплив на організм надають кліматоутворюючі фактори наступних груп:

1. Атмосферні (метеорологічні) фактори - газовий склад і фізичні властивості повітря (густина, температура, атмосферний тиск, вологість повітря, насиченість озоном, аероіонами, терпенами та ін.), рух повітря, кількість і характер опадів, хмарність, туман, атмосферний електрику;

2. Космічні (радіаційні) фактори - сонячне випромінювання (пряме, відбите, розсіяне), космічне випромінювання, сезонні і добові ритми сонячної активності;

3. Телуричні (земні) фактори - географічне розташування місцевості і її ландшафт (геологічний склад ґрунту, рельєф, рослинність та водойми), постійне магнітне поле Землі (на різних широтах змінюється).

Кліматичний фактор присутній у будь-яких санаторіях і повинен враховуватися в лікувальній практиці. У кліматичних санаторіях (серцево-судинних, легеневих і ниркових) він є домінуючим. Але і в бальнеологічних, і в грязьових санаторіях біоклімат використовують у кліматотерапії (повітряні, сонячні ванни, лікувальний купання, прогулянки, сон на повітрі та ін.), що входить в обов'язковий курс лікування.

Курортологічна ландшафтна оцінка лікувальної місцевості виробляється з урахуванням її функціональних та естетичних якостей.

Ландшафт характеризують такі складові, необхідні для оздоровлення відпочиваючих:

- рельєф;
- водні об'єкти;
- рослинний покрив.

В залежності від розташування курорти розрізняються:

- по висоті (рівнинні і гірські);
- наближеності до водоймищ (приморські, озерні, річкові);
- по рослинній зоні (лісові і степові).

Для лікувально-профілактичного відпочинку найбільш сприятлива пересічна місцевість, так як вона дає можливість відпочиваючим при прогулянках на порівняно невеликій відстані отримувати навантаження, необхідні для тренування серцево-судинної, дихальної системи та опорно-рухового апарату. Це дуже важливо, оскільки в даний час гіподинамія стає одним з найголовніших пороків життя городян. Найбільш сприятливий крупнопагорбний і грядовий рельєф на рівнинах, височинах або в передгір'ях. Його використовують при прокладці теренкурів різних категорій складності залежно від енергетичних навантажень на організм людини.

Водні об'єкти використовують для організації пляжно-купального відпочинку на курортах. При виборі водного об'єкта для купання враховуються характер берега (пологий, терасований, крутий, заболочений), ступінь зручності підходів до води, розмір пляжної смуги та її формування (пісок, галька, трав'яний покрив, глина, торф тощо),

наявність мілини, характер дна (піщаний, гальковий, замулені піски, мул, глина). Крім того, враховується швидкість течії (для річок) та імовірність штормів в купальний період (для морів).

Оздоровчий ефект купання посилюється завдяки підвищеній мінералізації морських вод і вод солоних озер. Завдяки можливості отримати таласотерапію (купання в природній мінеральній воді водойм) більшість людей прагнуть до моря.

Значення третьої складової ландшафту - рослинного покриву - дуже велике, так як з ним пов'язано безпосереднє оздоровчий вплив ландшафту, який чиниться завдяки іонізаційним та фітонцидним властивостям рослин. Особливо важлива роль лісових угідь, що сприяють підвищенню вмісту кисню в повітрі і його іонізації, що надає очищаючу дію на організм людини.

Оптимальна іонізація характерна для змішаних лісів і борів. Високою іонізаційної здатністю володіють також береза, липа, дуб, горобина, модрина, ялина і ялиця. Фітонциди (летючі речовини, які виділяються деревної рослинністю) стерилізуючи діють на певні мікроорганізми. Так, фітонциди, що виділяються ялицею і сосною, вбивають паличку кашлюку і паличку Коха, збудників черевного тифу і дизентерії, а виділювані березою і тополею - мікроб золотистого стафілокока.

До гідромінеральними ресурсів належать мінеральні води та лікувальні грязі, це один з основних природних лікувальних факторів, які використовуються в санаторно-курортній практиці. Історично розвиток курортів почалося саме з них.

Мінеральні води - це складні розчини солей, компоненти в яких перебувають у вигляді іонів, недиссоційованих молекул і колоїдних частинок. Мінеральні води містять всі ті речовини, які присутні в людському організмі, і їх цілющу дію полягає в заповненні порушених рівноваг.

За ступенем мінералізації розрізняють води питного і бальнеологічного призначення («бальнео» - ванна). Лікувальна дія мінеральних вод питного призначення проявляється по активності їх іонного складу або по дії специфічних біологічно активних мікрокомпонентів. Дуже важливо при їх застосуванні знати їх кислотність (рН). Цей показник враховується при лікуванні конкретного хворого.

Бальнеотерапія. При відпустці ванн на організм людини діє хімічний склад води, її температура, механічний фактор - гідростатичний тиск води, яке може бути посилене гідромасажом. Лікувальні ванни призначаються при захворюваннях серцево-судинної і нервової систем, опорно-рухового апарату, ендокринної системи, шкіри, гінекологічних та ін.

Лікові грязі містять речовини, подібні до гормонів і вітамінів, завдяки чому вони є біогенними стимуляторами (з одного боку, мають

біологічне походження, з іншого - стимулюють біологічні процеси в організмі людини).

Дії грязей:

- теплове - ефект вищий, ніж в мінеральних водах, оскільки бруд відрізняється високою теплоємністю і довше зберігає температуру; прогрівання сприяє розширенню судин, відповідно прискорюються струм крові і процеси обміну;
- механічне - завдяки пластичності шар бруд здавлює тканини і сприяє поширенню тепла на велику глибину;
- хімічне - вплив неорганічних і органічних біологічно активних мікроелементів (Fe, Y, Br, сульфідів, органічні кислоти і т.д.) на функції систем організму людини: поліпшення обмінних процесів, кровообігу, харчування тканин, зміцнення імунної системи, протиалергічну дію;
- місцеве - бруд має адсорбційні властивості - видалення з шкіри і слизових хвороботворних мікроорганізмів (протизапальну, розсмоктуючу, знеболюючу дію).

Показання: захворювання опорно-рухового апарату (кістки, суглоби, м'язи), периферичної нервової системи, запальні гінекологічні захворювання, лікування чоловічих статевих органів, безпліддя (чоловіче і жіноче), захворювання шкіри, деякі захворювання шлунково-кишкового тракту (печінка).

Найбільш привабливі для відпочинку види рекреаційної діяльності володіють і високим рівнем профілактики захворювань. Найбільш привабливими типами рекреаційної діяльності є:

- для щоденного відпочинку - прогулянковий, аматорські заняття на відкритому повітрі, спортивні ігри та вправи, водні процедури, рухливі заняття на воді, рухливі ігри в приміщенні;
- для щотижневого відпочинку - рухливі заняття на воді, спортивний туризм, спортивні ігри, екскурсійний, риболовно-мисливський, аматорські заняття на відкритому повітрі;
- для відпускнуго часу - лікувально-оздоровчий, спортивний, риболовно-мисливський, екскурсійний, екологічний, релігійний туризм.

Лікувальні та курортні рекреаційні ресурси є основою надання лікувально-профілактичних послуг.

7.2. Організація надання лікувально-профілактичних послуг

Одним з завдань органів охорони здоров'я є раціональне і ефективне використання основних фондів охорони здоров'я і всього великого потенціалу медичної науки. У вирішенні цього завдання важливу роль відіграє можливість курортного лікування, широке застосування фізичних факторів, які використовуються для профілактики, лікування і медичної

реабілітації різних категорій хворих. Все це визначає велику актуальність подальшого розвитку санаторно-курортної допомоги.

Природні фізичні фактори дуже впливають на функціональні системи і компенсаторні процеси в організмі людини і повинні широко використовуватись в санаторно-курортних і лікувально-профілактичних закладах (одночасно з медикаментозною терапією або самостійно).

Лікувально-профілактичні послуги - це вид діяльності, своєрідна медична допомога, яка включає комплекс заходів, спрямованих на оздоровлення та лікування пацієнтів у стані, що на момент її надання загрожує життю, здоров'ю і працездатності, їх здійснюють професійно підготовлені працівники, які мають на це право.

Медична допомога — це система лікувальних та профілактичних заходів, які усувають або обмежують несприятливий вплив подразників, оберігають психіку хворого, позитивно впливають на весь організм і сприяють швидкому одужанню.

Медична послуга належить до фактичних послуг і включає в себе застосування спеціальних медичних заходів стосовно здоров'я, поліпшення чи підтримання стану якого є головною метою надання послуг. При розширеному трактуванні поняття медичної допомоги нею можна вважати застосування однією особою медичних знань і навичок, спрямоване на реалізацію іншою особою власних прав та інтересів, що потребують втручання в її організм. В такому випадку навіть косметологічна послуга, вилучення органа у донора або здійснення операції штучного переривання вагітності за соціальними показниками будуть вважатися медичною допомогою.

Необхідно розмежовувати медичну допомогу з медичним втручанням. Під медичним втручанням розуміється будь-який профілактичний, діагностичний, лікувальний або інший вплив (фізичний, хімічний, біологічний чи психічний) на організм людини, який спричиняє чи може спричинити зміни в цьому організмі.

Безоплатної медичної допомоги, що надається державними та комунальними закладами охорони здоров'я:

а) швидка та невідкладна - на догоспітальному етапі станціями (відділеннями) швидкої медичної допомоги, пунктами невідкладної медичної допомоги у стані, що загрожує життю людини;

б) амбулаторно-поліклінічна;

в) стаціонарна - у разі гострого захворювання та в невідкладних випадках, коли потрібне інтенсивне лікування, цілодобовий медичний нагляд та госпіталізація, в тому числі за епідемічними показаннями, дітям, вагітним та породіллям, хворим за направленнями медико-соціальних експертних комісій, лікарсько-консультативних комісій;

г) невідкладна стоматологічна допомога (у повному обсязі - дітям, інвалідам, пенсіонерам, студентам, вагітним, жінкам, які мають дітей до 3 років);

д) долікарська медична допомога сільським жителям;

е) санаторно-курортна допомога інвалідам і хворим у спеціалізованих та дитячих санаторіях;

є) утримання дітей у будинках дитини;

Медична допомога охоплює надання ряду послуг, безпосередньо пов'язаних з лікуванням хворих та профілактикою захворювань, зокрема профілактичні медичні огляди з винесенням висновку про стан здоров'я на прохання громадян; зубне, вушне, очне протезування дорослого населення; надання всіх видів медичної та лікувально-профілактичної допомоги (крім першої невідкладної) особам, обслуговування яких не передбачено даним закладом; надання додаткової медичної інформації на прохання громадян (довідки, виписки з історії хвороби) та інші.

Вданий час розрізняють такі види лікувально-профілактичної допомоги:

- первинна лікувально-профілактична допомога;
- вторинна лікувально-профілактична допомога;
- третинна лікувально-профілактична допомога.

Первинна лікувально-профілактична допомога є основною частиною медико-санітарної допомоги населенню і передбачає консультацію лікаря, просту діагностику і лікування основних найпоширеніших захворювань, травм та отруєнь, профілактичні заходи, направлення пацієнта для подання спеціалізованої і високоспеціалізованої допомоги. Первинна лікувально-профілактична допомога надається переважно за територіальною ознакою сімейними лікарями або іншими лікарями загальної практики.

Вторинна (спеціалізована) лікувально-профілактична допомога надається лікарями, які мають відповідну спеціалізацію і можуть забезпечити більш кваліфіковане консультування, діагностику, профілактику і лікування, ніж лікарі загальної практики.

Третинна (високоспеціалізована) лікувально-профілактична допомога надається лікарем або групою лікарів, які мають відповідну підготовку у галузі складних для діагностики і лікування захворювань, у разі лікування хвороб, що потребують спеціальних методів діагностики та лікування, а також з метою встановлення діагнозу і проведення лікування захворювань, що рідко зустрічаються (ст. 35 Основ законодавства України про охорону здоров'я).

Останнім часом ринок лікувально-оздоровчого туризму зазнає зміни. Традиційні курорти стають все більш поліфункціональними оздоровчими центрами, розрахованими на широке коло споживачів. У світі зростає кількість людей, які хочуть підтримувати гарну фізичну форму, і потребують відбудовних антистресових програм.

З медичної точки зору, лікувально-профілактичні послуги направлені на відновлення здоров'я і працездатності шляхом відпочинку поза житлом на лоні природи, в сприятливих кліматичних умовах. Для реалізації цієї мети пацієнтам і туристам-рекреантам на курортах надаються різноманітні рекреаційні послуги (recreation facility). Заходи використовують в оздоровчих, туристських, спортивних і пізнавальних цілях основні природно-рекреаційні ресурси (клімат, мінеральні води і лікувальні грязі) існують параметри оптимальних кліматичних умов для рекреаційних цілей.

Останнім часом традиційні курорти стають все більш поліфункціональними оздоровчими центрами, розрахованими на широке коло споживачів. В світі росте кількість людей, які хочуть підтримувати добру фізичну форму і потребують відновлювальних антистресових програм. В основному це люди середнього віку, не байдужі до активного фізичного відпочинку.

Курорт - місцевість, що має природні лікувальні засоби (цілющий клімат, мінеральні води, лікувальні грязі та ін.) і сукупність необхідних умов для їх застосування у лікувальних і оздоровчих цілях (наявність лікувально-профілактичних (санаторії, пансіонати, курортні поліклініки, грязелікарні, ваннібудівлі, бювети мінеральних вод, лікувальні пляжі, солярії, аерарії, басейни для лікувального плавання) і культурно-побутових установ, медичного та обслуговуючого персоналу.

Мета курорту - обслуговування людей, що прагнуть до відпочинку і відновлення здоров'я. У силу цих обставин популярними місцями розміщення курортів завжди були і залишаються пляжі, гори, озера, а також території, які надають можливості для відпочинку, лікування в природних кліматичних умовах, а також занять спортом.

Профіль курорту визначається захворюваннями, які в ньому лікують:

- кардіологічні,
- туберкульозні,
- шлунково-кишкові,
- органів дихання і т.п.

Перші бальнеологічні курорти в Україні виникли на мінеральних водах в Шкло (в 1576 р.), в Трускавці (в 1827 р.) і у Моршині (1877 р.) Львівської області; Березівці під Харковом (1862 р.) і в Миргороді Полтавської області (у 1917 р.); грязьові - на Сакському озері в Криму (у 1799 р.), на Одеських лиманах (1829 р.), на Слов'янських озерах у Донбасі (в 1832 р.), в Євпаторії (1890 р.) і в Бердянську Запорізької області (1902 р). Інтенсивне курортне будівництво дозволило створити систему спеціалізованих санаторіїв.

Найбільшою популярністю в населення користуються райони Південного берега, включно з Гірським Кримом, узбережжя Чорного та Азовського морів і Карпати. В залежності від характеру природних

лікувальних засобів курорти поділяються на:

1) кліматичні, основними лікувальними факторами яких є елементи клімату, що дозволяють широко застосовувати лікування сонцем, повітрям, морськими купаннями та ін.;

2) бальнеологічні. Бальнеологічний курорт - тип курорту, де в якості основного лікувального чинника використовуються природні мінеральні води.

3) грязьові, основними лікувальними факторами яких є лікувальні грязі (мулові, торф'яні, псевдовулканічні);

4) змішані, на яких використовуються два-три природних лікувальних фактора (бальнео-кліматичні, бальнео-грязьові, бальнео-клімато-грязьові).

Класифікація курортів за їх природним лікувальним властивостями.

Бальнеологічні курорти поділяються на курорти з мінеральними водами для зовнішнього застосування (у вигляді ванн):

1. Вуглекислі води (Сонячне Закарпаття та ін.)
2. Сульфідні води (в т. ч. сірководневі). Сульфатні ванни з вмістом загального сірководню від 10 мг / л до 100 мг / л і більше (прийняті лікувальні концентрації) стали відносити до мінеральних ванн, а не до газових.
3. Радонові води (радіоактивні) (використовуються на курорті Хмільник (Вінницька область), Біла Церква).
4. Азотні кременисті слабомінералізовані термальні води.
5. Хлоридні, сульфатні, гідрокарбонатно-сульфатні та ін. води безспецифічних компонентів і властивостей (Моршин, Немирів, Трускавець, Євпаторія, Феодосія).
6. Йодобромні води (використовуються на курортах Трускавця (Львівська область), Березовських мінеральних вод (Харківська область).
7. Миш'якові води (Гірська Тиса, Синьогорська Мінеральні Води).
8. Залізисті води (Гай, Ведмеже Озеро, Ямаровка).
9. Крем'яністі термальні води - теплі і гарячі води різного походження, мінералізації і газового складу. Вони широко поширені в районах вулканізму і пов'язані з виверженими породами. До них відносяться гарячі кременисті вуглекислі джерела з невисокою мінералізацією і різноманітним іонним складом. Надають зцілюючу дію при шкірних, травматичних і деяких шлунково-кишкових захворюваннях.
10. Бор води.
11. Ропні ванни. Ропа (розсіл) - це концентрована морська вода лиманів або солоних озер, змінена під впливом біологічних і фізико-хімічних процесів, головним чином, за рахунок випаровування. Подається в курортні водолікарні спеціальними насосами.

12. Кисневі ванни. Готують фізичним і хімічним методом. Для ванн використовують прісну воду, яку насичують киснем підтиском 1,5-2,5 атм. апаратом для насичення.

13. «Перлові» ванни. Готують шляхом пропускання повітря підтиском 1-2 атм. через спеціальні ґрати, покладену на дно ванни з прісною водою. Ванни призначаються при стомленні, неврастенії, при захворюванні системи кровообігу функціонального характеру. 8-15 хвилин.

Грязьові курорти. З метою теплового впливу на організм, поряд з водою, широко застосовують лікувальні грязі (мулові, псевдовулканічні), торф і грязеподібні речовини (парафіни, глина, озокерит, нафталан (нафта темно-бурого кольору) пісок річковий або морський).

Лікувальні грязі, або пелоїди (від грец. слова «пелосі» - мул, бруд), в залежності від походження та фізико-хімічних властивостей діляться на три основні групи:

- мулові,
- торф'яні,
- псевдовулканічні.

Мулові грязі являють собою природні речовини, що утворюються в солоних або прісних водоймах в процесі повільного розкладання під водою відмерлих дрібних тварин і рослин, і взаємодії цих продуктів з ґрунтом, водою і солями. Вони мають тонкодисперсну структуру і в більшості випадків мазеподібну консистенцію.

Залежно від умов утворення мулові грязі діляться на:

- сульфідні,
- сапропелеві.

Мулові сульфідні грязі утворюються в солоних водоймах - озерах, лиманах, бухтах морів.

Найбільш відомі - озера Саки, лиман Куяльник. Мають чорний колір, мазеобразну консистенцію, слабо лужну реакцію, високу мінералізацію, містять сірководень, метан, вуглекислоту і невелика кількість органічних речовин. Утворюються за участю близько 100 видів бактерій.

Сапропелеві грязі. Сапропель, або гниючих мул, утворюється на дні відкритих прісних водойм (озера, ставки) зі стоячою водою за рахунок рослинних і тваринних організмів, розкладаються під водою за участю мікроорганізмів. Сапропелеві грязі мають буро-коричневий або сірий колір, драглисту консистенцію.

Торф'яні грязі. Торф утворюється у водоймах болотного типу з відмерлих рослинних організмів (від мохів до деревних порід). Торф має темно-бурий колір, містить велику кількість органічних речовин, в т.ч. біологічно активних гумінових кислот.

Псевдовулканічні грязі. За походженням діляться на кілька типів, з яких лікувальне застосування знаходять сопкові і гідротермальні грязі.

Сопкові грязі формуються в нафтоносних районах і викидаються на поверхню землі разом з газоподібними вуглеводнями, грязьовими сопками. Має сірий колір. Зустрічаються на Керченському півострові і деяких інших місцях.

Гідротермальні грязі утворюються в районах активної вулканічної діяльності. За механізмом формування і складом близькі до сопкових грязей.

Ці грязі мають дуже високий ступінь мінералізації, світло-сірий колір, рідку консистенцію і високу температуру.

Кліматичні курорти поділяються на:

1. приморські:

- узбережжя Чорного моря (Одеська група курортів, Очаків, Кримська: Алушка, Алушта, Артек, Євпаторія, Масандра, Судак, Феодосія, Ялта.

- узбережжя Азовського моря (Бердянськ, Кирилівка, Маріуполь).

2. гірські (Крим, Закарпаття).

3. рівнинні (лісові та лісостепові).

4. з кліматом пустель.

5. кліматокумисолікувальні курорти

- бальнеокліматичні ,

- бальнеогрязеві (Миргород, Моршин, Трускавець),

- кліматогрязьові (Аркадія, Бердянськ, Маріуполь),

- кліматобальнеогрязьові (Євпаторія, Кирилівка, Феодосія).

- курорти з особливими (унікальними) чинниками.

Крім класичних методів фізіотерапії в курортній практиці ефективні: гіпербарична оксигенація; озонотерапія в лікуванні облітеруючих захворювань судин; сухі вуглекислі ванни; використання солей Мертвого моря в чистому вигляді і в поєднанні зі штучним радоном; лазеротерапія.

Широко використовуються в курортній практиці і всі інші види немедикаментозної терапії.

Величезне значення в курортній практиці має кінезотерапія (лікувальна фізкультура і масаж). Вона може бути підрозділена на два види:

- обштренируюча

- коригуюча.

Перша спрямована на загальне оздоровлення організму, друга - на виправлення тих чи інших порушених функцій.

Самостійне значення має лікувальне харчування. Виправданий вибір дієти, способу кулінарної обробки, калорійності, складу нутрієнтів, у тому числі вітамінів, харчових волокон робить харчування потужним лікувальним фактором. Все більшого значення набувають харчові добавки і фарміконутріцевтікі.

У комплексному санаторно-курортному лікуванні значне місце займає фітотерапія. Існує загальна фітотерапія із застосуванням трьох зборів лікарських трав (ранкового тонізуючого, денного поліпшуючого метаболізм, вечірнього транквилізуючого) і спеціалізована фітотерапія - використання настоїв лікарських трав в лікуванні тих чи інших захворювань.

Добре зарекомендував себе метод енотерапії – лікування натуральними виноградними винами, для якого розроблений власний енотерапевтичеській кодекс. В даний час накопичується досвід, аналізуються результати впроваджених в недавньому минулому таких методів лікування, як гомеопатія та біоенерготерапія, методу корекції енергоінформаційного обміну.

Ароматерапія - дуже ефективний спосіб лікування, заснований на використанні ефірних олій. Вдихання рослинних ароматичних речовин, сприяє зміцненню м'язів, покращує ритм дихання і пульс, стабілізує кров'яний і внутрішньочерепний тиск, позитивно впливає на зір, психоемоційний стан. Лікування запахами може проводитись у спеціальних кабінетах, де пацієнти вдихають повітря, що містить природні концентрації ефірних масел.

7.3. Санаторно-курортні організації як інструмент надання лікувально-профілактичних послуг

Санаторно-курортні організації, здійснюють лікувальний процес переважно природними лікувальними засобами, мають статус лікувально-профілактичних організацій (санаторії, пансіонати з лікуванням, водолікарні, санаторії-профілакторії).

Для організації санаторно-курортного лікування необхідно, перш за все, вдало вибрати місцевість. Не всякий географічний район або місцевість можуть претендувати на розвиток в них курортної зони. Для того щоб створити таку зону, треба мати певний комплекс умов.

Лікувальною місцевістю або курортом визнається лише та місцевість, в межах території якої є природні або виведені на поверхню штучним шляхом мінеральні води, запаси лікувальних грязей (лікувальні властивості яких визначені експериментальними і клінічними дослідженнями), цілющий клімат, водойми із зручними пляжами, сприятливі ландшафтні умови, а також необхідні установи і споруди (санаторії, пансіонати, будинки відпочинку, курортні поліклініки, водогрязелікарні, питні галереї і бювети, спортивні містечка і т. д.).

Для успішного проведення комплексного лікування хворих на території курорту зводиться ряд спеціальних споруд, призначених для створення сприятливих умов проведення лікувально-профілактичних заходів та запобігання тих негативних впливів, які можуть надавати метеобіологічні подразники.

Робота здравниці організується, як правило, по безперервному графіку заїздів протягом усього року з термінами перебування від 21 до 24 календарних днів. Згідно законодавства продовження перебування в санаторії - профілакторії понад встановлений термін, повторне направлення в зазначену установу та видача путівки за рахунок коштів соціального страхування одній особі протягом року можуть бути дозволені, як виняток, за рішенням комісії (уповноваженого) із соціального страхування підприємства при наявності висновку головного лікаря санаторію - профілакторію та лікуючого лікаря закладу охорони здоров'я.

Прийом на лікування в санаторій - профілакторій здійснюється за путівками, за наявності санаторно-курортної карти.

Основним лікувально-профілактичним закладом на курорті є санаторій. При лікуванні хворих у санаторії застосовуються, перш за все, природні курортні та фізіотерапевтичні фактори. Медикаментозне лікування, лікувальне харчування, руховий режим носять допоміжний характер.

При визначенні профілю санаторію враховують його географічне місцезнаходження, наявність природних курортних факторів, а також лікарських кадрів. Крім того, санаторії призначаються для лікування дорослих, підлітків і дітей, тому виділяються і такі типи санаторіїв, а також санаторії для вагітних і для жінок з дітьми.

При надходженні на лікування в санаторій хворий повинен представити в реєстратуру паспорт, санаторно-курортну карту, путівку. При відсутності путівки, її можна придбати на місці за готівковий розрахунок. Після первинного огляду лікуючий лікар видає хворому санаторну книжку, в якій вказано діагноз, лікувальні процедури, їх періодичність, тривалість, санаторно-курортний режим.

Усі проведені клімато-бальнео-фізіотерапевтичні процедури відзначаються в курортній книжці. Лікуючий лікар систематично стежить за періодичністю процедур, їх ефективністю. Періодично проводить необхідні лабораторні, клініко-функціональні та ін дослідження, при необхідності вносить корекцію в курортну терапію, відзначає характер адаптації хворого до кліматичних і бальнео-фізіотерапевтичних факторів курорту.

Перед випискою із санаторію лікар видає хворому відривний талон санаторно-курортної карти для пред'явлення до медичної установи, яка видала санаторно-курортну карту У цьому документі вказуються терміни лікування, діагноз основного і супутнього захворювань при надходженні і остаточний діагноз, при виписці із санаторію, характер проведеного лікування та його ефективність, а також рекомендації щодо подальшої реабілітації.

У спеціалізовані курортні заклади не направляються і не приймаються особи, які потребують на даний момент спеціалізоване

стаціонарне лікування, потребують постійного стороннього догляду, а також з інфекційними, психічними, венеричними захворюваннями, туберкульозом, злоякісними новоутвореннями, які страждають алкоголізмом і тимчасово непрацездатні внаслідок якого-небудь захворювання.

Санаторії повинні бути оснащені сучасним діагностичним та лікувальним обладнанням. Це необхідно для проведення широкого клінічного, біохімічного, електрофізіологічного, дослідження хворих з серцево-судинною патологією, захворюваннями нервової системи, шлунково-кишкового тракту, органів опори та руху, нервово-м'язової та інших систем.

Лікувальні засоби на курорті представлені, насамперед, природними природними факторами (мінеральні води, лікувальні грязі, сприятливий клімат), кінезотерапією, фізіотерапевтичної апаратурою. Остання розрахована на посилення дії лікувальних курортних комплексів, а також на придушення активності запального процесу. У цих цілях фізіотерапевтичні процедури повинні застосовуватися на першому етапі (перші 8-10 днів), потім на другому етапі вони повинні чергуватися з бальнеогрязевими або кліматотерапевтичних факторами.

В умовах санаторію, незважаючи на різноманітність лікувальних комплексів, кожному хворому призначають строго індивідуальне лікування, адекватне реактивності різних функціональних систем при тих чи інших формах і стадіях захворювання, а також загальному стану.

Санаторно-курортне лікування один з етапів комплексної терапії хворого. З цієї точки зору основним завданням санаторного лікування є відновлення і компенсація порушених функцій на основі нормалізації і підвищення, власних захисно-приспосувальних механізмів. Безпосередні результати санаторно-курортного лікування враховуються лікуючим лікарем санаторію. Віддалені результати лікування, оцінюються лікарями-отоларингологами поліклінік або інших лікувально-профілактичних установ, де спостерігається хворий за місцем проживання або роботи. Необхідно ретельне обстеження хворого з тим, щоб він міг отримати обґрунтовані рекомендації про показання до санаторно-курортного лікування. Пацієнту дають медичну довідку, в якій зазначається діагноз ЛОР-захворювання, а також описуються супутні захворювання, вказується вид лікування (санаторно-курортне, амбулаторно-курортне), його тривалість, бажаний сезон року. Термін дії довідки 2 місяці. При вирішенні направити хворого на курорт, крім основного захворювання органів, враховуються супутні, відповідність їх лікувальним природним чинникам, якими володіє курорт.

Санаторно-курортний етап є важливою ланкою в профілактиці, лікуванні та реабілітації дітей з різними захворюваннями. Санаторне лікування, що включає застосування природних і преформованих фізичних

чинників, спрямоване на збереження і зміцнення здоров'я дітей, відновлення порушених функцій різних органів і систем, підвищення імунологічної резистентності, стимуляцію компенсаторно-адаптаційних процесів, медичну реабілітацію. Ефективність санаторно-курортного лікування багато в чому залежить від правильного відбору в санаторно-курортні заклади.

Основними тісно взаємодіючими один з одним функціями лікувально-профілактичної діяльності курортних установ є:

- оздоровча (санаторно-курортне лікування);
- реабілітаційна;
- превентивно-валеологічна (профілактика здорового способу життя);
- рекреаційно-анімаційна.

Кожна функція вимагає своїх специфічних технологій, які тим не менше повинні застосовуватися тільки комплексно. У лікувальних функціях пріоритет віддається природним лікувальним факторам і нетрадиційним методам, спрямованим на розширення резервів здоров'я; в рекреаційних функціях - циклам занять, підвищує духовне здоров'я і моральні орієнтири суспільства.

У санаторно-курортних установах вплив лікувальних процедур поєднується з потужним впливом на організм усієї суми природних умов. Сюди відносяться тривале перебування на повітрі, позитивний вплив ландшафту, ароматів оточуючих квітників, ліси, активний руховий режим (чергування спокою і дозованого руху, прогулянки, екскурсії, походи).

Обов'язковими елементами санаторно-курортного лікування є ранкова гігієнічна гімнастика, лікувальна гімнастика, дозована ходьба, рухливі спортивні ігри. Як правило, хворі та відпочиваючі здійснюють прогулянки та екскурсії, катаються на човнах. Організуються інші види активного відпочинку - великий теніс, підводне плавання, риболовля, полювання, рафтинг, походи в гори, джипінг, кінні прогулянки; на горнокліматичних курортах - спуск з гір, катання на сноубордах та ін.

Численними вченими встановлено, що відсутність необхідного мінімуму руху веде до розвитку ряду обмінних захворювань (ожиріння, подагра, жовчна та нирковокам'яна хвороба та ін.), розвиваються функціональні, а потім і органічні порушення серцевої діяльності.

Під впливом же фізичних вправ в організмі розгортаються психічні, фізіологічні, біохімічні процеси, що позитивно впливають на функціональний стан основних систем, органів.

Комплекс процесів, що виникають у відповідь на фізичні навантаження, знаходиться в залежності від віку, статі, тренуваності, особливостей захворювання, об'єму і інтенсивності вправ. Пристосувальні зміни при цьому захоплюють весь організм, забезпечуючи більш узгоджене функціонування органів. В ході занять удосконалюються сила, рухливість і врівноваженість процесів збудження в центральній нервовій

системі, знижується або знімається патогенний гальмування, формуються нові системи тимчасових зв'язків, що сприяють утворенню рухових навичок і реакцій з більш високим рівнем функціонування фізіологічних систем.

Найбільш значного впливу піддається серцево-судинна система. У м'язі серця зростає інтенсивність окислювальних процесів, збільшується використання джерел енергії, принесених кров'ю, підвищується еластичність судин, посилюються скорочення серцевого м'яза.

Під впливом фізичних вправ поліпшується координація між вентиляцією легень і кровообігом, оптимальної стає частота дихання, організм краще забезпечується киснем.

Глибокі зміни відбуваються і в інших органах. У печінці збільшуються запаси глікогену, зростає активність ферментів, зміцнюється зв'язковий апарат, збільшуються маса і об'єм м'язів.

Таким чином, активний руховий режим є важливим фактором нормалізації порушених або ослаблених внаслідок захворювання або нерационального способу життя найважливіших фізіологічних процесів, фактором відновлення нормальної їх регулювання з боку центральної нервової системи. У цьому відношенні фізична активність діє в тому ж напрямку, що і тренування механізмів регуляції обміну тепла в організмі. Обидва ці фактори сприяють придушенню патологічних зв'язків, що створилися в результаті захворювання, і відновленню нормальної реактивності організму.

Прогулянки - популярна форма лікувальної фізкультури, виробляє здатність долати великі відстані без стомлення. Прогулянки не вимагають особливої підготовки і використовуються в будь-який час року.

Спортивні ігри - найбільш важкий і відповідальний розділ роботи з лікувальної фізкультури. Величина навантаження тут знаходиться в залежності від стану здоров'я, виду гри та кількості дій.

Плавання - особлива форма ЛФК, що дозволяє широко варіювати величину навантаження від перебування у воді без рухів до плавання з максимальною швидкістю. Обсяг вимірюється довжиною дистанції і тривалістю плавання. Інтенсивність - величиною і характером змін з боку основних систем організму і швидкістю плавання. Хворим з тренуючим режимом плавання рекомендується при температурі води 20 ° С і вище, щадного - 24 ° С і вище.

Правильно побудований режим фізичної рухливості створює у хворих і відпочиваючих позитивний емоційний настрій, впевненість в успішному результаті лікування.

Для подорожі пішки в горах характерні: великий обсяг фізичних навантажень на організм при зниженому атмосферному тиску і високому рівні сонячної радіації, необхідність долати перешкоди із застосуванням

різноманітних засобів і прийомів пересування і страховки, спеціальна тактика проходження маршруту.

Піші походи проводяться практично у всіх кліматичних зонах та географічних регіонах - від арктичної тундри до пустель і гір. Їх привабливість і головна відмінна особливість у тому, що вони доступні і корисні також і практично здоровій людині, незалежно від віку і фізичного розвитку, надає більшу свободу у виборі маршруту відповідно до естетичними, пізнавальними та культурними потребами учасників подорожі. При наявності на маршруті великої кількості різноманітних природних перешкод піший похід може перетворитися на комбінований, наприклад, пішохідно-водний, гірничо-пішохідний.

На сучасному етапі розвитку системи охорони здоров'я якість, безпека та доступність медичної допомоги вважається основною функцією і водночас критерієм діяльності системи охорони здоров'я від нижньої її ланки - лікувально-профілактичного закладу, до верхньої - Міністерства охорони здоров'я України. Забезпечення якості при наданні медичної допомоги у більшості країн розглядається як основа національної політики в сфері охорони здоров'я. В багатьох країнах прийняті і діють програми забезпечення якості медичної допомоги.

Водночас за даними Всесвітньої організації охорони здоров'я значна кількість медичних втручань, в тому числі в різних країнах Європейського союзу, здійснюється на рівні нижчому за передбачуваний. Реєструються надзвичайно великі розбіжності в результатах медичної допомоги не лише між країнами або регіонами однієї країни, а навіть між окремими закладами та лікарями закладу.

Якість медичної допомоги - це належне (відповідно до стандартів, клінічних протоколів) проведення всіх заходів, які є безпечними, раціональними, прийнятними з точки зору коштів, що використовуються в даному суспільстві, і впливають на смертність, захворюваність, інвалідність.

Управління якістю - скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні системи охорони здоров'я на всіх рівнях щодо якості медичної допомоги. Контроль та управління якістю медичної допомоги здійснюється МОЗ, територіальними органами охорони здоров'я, закладами охорони здоров'я, а також фізичними та юридичними особами, які провадять господарську діяльність з медичної практики.

Координуюча, консультативна та дорадча функції з питань організації управління якістю медичної допомоги покладаються на координаційні ради управління якістю медичної допомоги (далі - Координаційні ради), які створюються МОЗ та територіальними органами охорони здоров'я та діють відповідно до положень про них.

Координуюча, консультативна та дорадча функції з питань організації управління якістю медичної допомоги в закладах охорони

здоров'я покладаються на медичну раду.

Метою здійснення контролю якості медичної допомоги є забезпечення прав пацієнтів на одержання медичної допомоги у необхідному обсязі і належної якості шляхом оптимального використання кадрових і матеріально-технічних ресурсів охорони здоров'я, застосування досконалих медичних технологій.

Об'єктом контролю є медична допомога (комплекс профілактичних, лікувально-діагностичних і реабілітаційних заходів, які були проведені за визначеною технологією та з метою досягнення конкретних результатів).

Контроль якості медичної допомоги на території України забезпечується поєднанням двох його форм: внутрішнього та зовнішнього контролю, оскільки забезпечення здоров'я населення є завданням держави.

Запитання для самоконтролю

1. Які природні ресурси відносять до категорії лікувальних?
2. Які ознаки лежать в основі класифікації природних лікувальних ресурсів?
3. Дайте визначення поняття «природні лікувальні ресурси», «курорт».
4. Охарактеризуйте класифікацію курортів за природними лікувальними властивостями.
5. Охарактеризуйте бальнеологічні курорти, кліматичні курорти, грязьові курорти.
6. Назвіть основні властивості мінеральних лікувальних вод та лікувальних грязей.
7. Назвіть властивості клімату, які використовуються в курортному лікуванні.
8. Охарактеризуйте основні методи курортного лікування.
9. Які природні фактори служать передумовою розвитку курортів?
10. Які кліматичні зони є сприятливими для кліматолікування?
11. Яка основна характеристика мінеральних вод визначає їх лікувальний вплив?
12. Що спільного і що відмінного у лікувальному використанні мінеральних вод і лікувальних грязей?
13. Які особливості використання мінеральних вод і мінеральних ванн?
14. В чому полягають проблеми використання ресурсів з лікувальною метою?
15. Які заходи необхідно проводити з метою охорони курортних ресурсів?

ТЕМА 8. ОРГАНІЗАЦІЯ СПОРТИВНО-ОЗДОРОВЧИХ ПОСЛУГ

8.1. Роль та місце спортивно-оздоровчих послуг в системі рекреаційних послуг.

8.2. Характеристика спортивно-оздоровчих рекреаційних послуг.

8.3. Туристська послуга як вид рекреаційно-оздоровчих послуг

Ключові терміни:

Спортивно-оздоровчий туризм, спортивно-оздоровчі послуги, туристська послуга, фітнес, таласотерапія, ароматерапія, бальнеотерапія, фітотерапія, фізіотерапія, платні оздоровчі послуги.

8.1. Роль та місце спортивно-оздоровчих послуг в системі рекреаційних послуг

Рекреаційна діяльність людини повинна розглядатися як будь-яка діяльність, що має відношення до організації відпочинку, туризму, фізкультури і спорту, оскільки є невід'ємною від соціальної, духовної і трудової діяльності його життя.

Спортивно-оздоровчий туризм за своєю сутністю не є сферою послуг, а це досить самостійна і соціально-орієнтована сфера і спосіб життя значного кола суспільства, для якої самодіяльний туризм служить ефективним засобом фізичного оздоровлення, морального розвитку і самовдосконалення людини, виховання дбайливого ставлення до природи і культурній спадщині, взаєморозуміння та взаємоповаги між народами та націями.

Створення умов для того, що б українці могли активно проводити своє дозвілля, у тому числі використовувати ресурси масового спорту та фізичної культури, є ключовим напрямком діяльності органів влади всіх рівнів у вирішенні завдання формування здорового способу життя населення. При цьому у визначенні пріоритетів спортивної політики важливий облік потреб, мотивів, інтересів, які лежать в основі спортивно-дозвіллевої діяльності людини. Важливий також аналіз бар'єрів доступності спортивних та фізкультурно-оздоровчих послуг для різних груп населення, в тому числі і соціокультурних, психологічних бар'єрів і реалізація комплексних заходів, що дозволяють їх мінімізувати.

Поява загальнодоступного або масового спорту стало результатом процесу демократизації, який раніше зародившись у сфері політики, у ХХ ст. поширився на інші сфери суспільного життя, в тому числі і спорт. Реалізуючи оздоровчі, рекреаційні та освітньо-виховні, комунікативні функції, масовий спорт є найважливішим засобом розвитку людського

потенціалу суспільства.

Декларовані міжнародними і національними, в тому числі і українськими нормативно-правових актами демократичні принципи - рівність прав і шансів розвитку, свобода самовираження - є найважливішим ідеологічним виміром сфери фізичної культури і спорту. Але поряд з ідеологічним впливом на становлення масового спорту вплинув ряд факторів.

Починаючи з середини минулого століття, розвиток масового спорту розглядають в контексті збільшення обсягу вільного часу у населення, здешевлення занять спортом та включення спорту в орбіту засобів масової інформації, і, перш за все, телебачення.

Процес, який соціологи визначили як «медіатизація спорту» стосується, перш за все, професійного спорту, але видовищність спортивних змагань підігріває не тільки глядацький інтерес до великого спорту, але також популяризує його традиційні та нові види і тим самим сприяє масовізації занять спортом. Крім того, сучасні медіа, позиціонуючи хорошу спортивну форму з соціальною успішністю, є каналом здійснення культурного тиску на людей, «примушуючи їх бути або принаймні виглядати спортивними» .

У 80-х роках ХХ ст. саме телебачення, додав в денні та ранкові програми аеробіку та шейпінг, ввело в життя наших співвітчизниць ці форми рухової активності, зробивши їх масовим захопленням. Заняття фізичними вправами і непрофесійним спортом за виключення занять, передбачених навчальним процесом, здійснюються у вільний час. Їх включення в структуру вільного часу було здійснено ще в 1920-х роках академіком С. Г. Струмиліна.

Вільний час за межами необхідного часу, який включає в себе як власне робочий виробничий час або обов'язковий навчальний час, так і час, пов'язаний з виконанням необхідних занять (побутова діяльність, праця в садах і городах, задоволення фізіологічних потреб і інше). Це дозволяє акцентувати увагу на сутнісних характеристиках вільного часу.

У відмінності від необхідного часу, який жорстко детерміновано і визначає «межі простору зовнішньої необхідності», розподіл вільного часу визначається бажаннями і потребами самої людини. Розгляд сутності вільного часу через суб'єктивне сприйняття індивідом діяльності, здійснюваної у вільний час, як самоцінної, а також через свободу вибору занять широко поширений серед суспільствознавців.

Вільний час, який відводиться на заняття аматорським, оздоровчим спортом та фізичною культурою, визначається як дозвілля. У розумінні суспільствознавців він конструюється сукупністю видів діяльності, що реалізуються з власної волі людиною, результатом яких є ефекти релаксації, отримання задоволення, моральне, психологічне і фізичне відновлення і розвиток індивіда. У концепціях вільного часу і дозвілля, що

розробляються вітчизняними вченими, як правило, вказується на змістовну корисність тієї діяльності, якою заповнено цей час. Але реальна ситуація набагато складніша і наявність вільного часу розглядають лише як потенційну можливість для розвитку і самореалізації індивіда. Він може бути витрачений на заняття спортом або задоволення культурних запитів, або на пасивний відпочинок.

Дозвілля може бути заповнений і асоціальними практиками. У цьому плані, об'єднуючи дітей та молодь в спортивні організації, клуби, спорт виступає одним з інститутів соціального контролю в дозвільній сфері. Якими заняттями заповнити свій вільний час людина вирішує самотійно, при цьому, як в самому процесі діяльності, так і в її результаті укладена певна значимість для нього.

Що стосується мотивів, що лежать в основі вибору активного спортивно орієнтованого дозвілля, то вони, то вони можуть носити поліфункціональний характер. Заняття спортом визначаються й іншими мотиваційними установками, і перш за все, мотивом самоствердження. При цьому, здоров'я і фізична форма розглядаються інструментально: як спосіб вирішення особистих, професійних проблем і підвищення іміджевих характеристик.

При домінуванні установок на збереження та підтримання здоров'я у сфері спортивного дозвілля можуть бути задоволені різні потреби. При цьому характер мотиваційних установок залежить від вікових характеристик.

Для підлітків та молоді спорт - це спосіб самоствердження, розвитку вольових якостей, упевненості в собі, своєї тілесності і фізичної привабливості. Крім того, це ще й можливість «піти» з під батьківського тиску, а також спосіб розширення кола спілкування.

Для 31-39-літніх зростає значення таких цінностей, як кар'єра, працездатність, якість життя. Відповідно спорт і здоров'я набувають значення факторів реалізації даних життєвих стратегій. Серед мотиваційних установок в цій віковій групі частіше, ніж в інших групах, присутні такі, як «можливість спілкуватися з цікавими людьми», «завести корисні ділові зв'язки».

У старших вікових групах здоров'я є пріоритетною цінністю, а фізична культура стає ресурсом його підвищення. Правда, в цьому віці знижуються можливості організованих форм занять, але починають домінувати самотійні і сімейні форми заняття спортом і фізичною культурою.

Вибір активних спортивно орієнтованих форм проведення дозвілля визначається різними факторами об'єктивного і суб'єктивного характеру, у тому числі залежить від реалізованої соціальної політики щодо створення умов для занять спортом і фізичною культурою, територіальної та цінової доступності фізкультурно-оздоровчих послуг, від рекреаційних установок

індивідів і розвиненості потреби в фізкультурних і спортивних заняттях.

При оцінці населенням доступності муніципальної фізкультурно-спортивної сфери і відповідної діяльності органів управління стають важливими такі критерії, як різноманітність і якість пропонованих послуг. Незважаючи на те, що в регіонах України в останні роки багато що зроблено для розвитку масового спорту, він не став домінуючим способом проведення дозвілля. Значна частина населення, в тому числі і молодь, виключена з регулярних занять спортом. Головною перешкодою для занять спортом і фізичними вправами є відсутність вільного часу, а також втома після навчання або роботи. Характерно, що проблема цінової і територіальної доступності фізкультурно-оздоровчих і спортивних послуг не істотно актуальні.

У 1990-х роках соціологи помітили, що збільшення вільного часу призводить до зростання в ньому питомої ваги телебачення, як самого простого і доступного способу проведення дозвілля. У силу психологічних і в цілому вікових особливостей, переважної уваги до дитячого та молодіжного спорту з боку органів влади, діти та учнівська молодь складають основну частку тих, хто займається фізичною культурою і спортом, як в рамках навчального процесу, так і у вільний час. Хоча необхідність заповнення дозвілля дітей та підлітків регулярними заняттями фізичною культурою і спортом в Україні продовжує зберігати актуальність, не менш гостро стоїть питання про включення старших вікових груп в активну фізкультурну або спортивну діяльність.

Доросла людина сама вирішує для себе займатися йому спортом, чи ні, при цьому в організованій формі ці заняття, як правило, здійснюються за рахунок власних коштів. Саме в працюючого населення спостерігається «дефіцит» вільного часу. Ще більш проблемним (незважаючи на наявність вільного часу) є рівень фізкультурно-спортивної активності пенсіонерів.

При незмінному офіційно встановленому обсязі робочого тижневого часу межа між вільним і необхідним часом рухома і залежна від економічних чинників, від повноти зайнятості населення у сфері суспільного виробництва, від зрушень у витратах часу на домашню діяльність, доглядом за дітьми. Крім того, за останні роки істотно скоротився гендерний розрив в обсягах вільного часу. Сучасні жінки стали менше, ніж у минулому використовувати вільний час для навчання, громадської діяльності, для культурного дозвілля. У чоловіків також зменшився час, пов'язаний із задоволенням зазначених потреб, але вони більше, ніж жінки використовують його на навчання, відпочинок і спорт, відвідування видовищних установ і на заняття своїм хобі. При цьому менше всього чоловіки і жінки пожертвували дозвіллям, пов'язаним з засобами масової інформації.

Сьогодні час, відведений городянами на активний відпочинок і спорт, являє собою величину рухливу, але все ж незначну в порівнянні з

часом, зайнятим пасивним відпочинком. Наприклад, у 2011 р. спорт і активне дозвілля у працюючих чоловіків в Україні став другим за переваги способом проведення дозвілля після перегляду телевізора і читання газет, а у жінок - третім, але на ці заняття перших витрачається 3,5 години на тиждень, а другі - 2, 7:00. Динаміка, що відображає використання часу для занять спортом та активного відпочинку, розрізняється в гендерному аспекті. Так, у чоловіків в 1990-х роках разом з скороченням вільного часу зменшувалася і час, відведений на заняття спортом і активний відпочинок. На ці види дозвілля в 1998 р. чоловіки в середньому витрачали трохи більше двох годин на тиждень, у той час як в 1965 р. - майже чотири години, а в 1986 р. - 3,5 години.

Популяризація через телевізійні програми цих видів рухової активності стимулювало інтерес жінок як до організованих, так і самостійних занять. Але, незважаючи на позитивну тенденцію, що намітилася, фізкультурні і спортивні практики не зайняли гідного місця в структурі дозвілля. Власне на спорт і фізичну культуру в 1990-х рр.. жінки витрачали тільки 1,5 години на тиждень години. В 2000-роках жінки на зменшення вільного часу відреагували скороченням витрат часу на активні форми дозвілля. Ситуація, що склалася з охопленням населення загальнодоступним і оздоровчим спортом, ускладнювалася ще й тим, що в планах 1990-х років так і не була сформульована чітка державна політика в цій сфері, а прийняті рішення, особливо в частині бюджетно-фінансової підтримки масового спорту, носили декларативний характер.

Стратегія розвитку фізичної культури і спорту в Україні на період до 2020 р. ставить завдання повернення цієї практики в життєдіяльність трудових колективів, розглядаючи її як частину національної системи фізкультурно-спортивного виховання населення.

Стратегія розвитку спорту і фізичної культури орієнтує органи влади на рішення масштабних завдань як в плані розвитку спортивної інфраструктури, так і щодо досягнення охоплення фізичним вихованням і загальнодоступним спортом різних соціально-демографічних груп. Зокрема, передбачається, що в 2020 р. частка громадян, систематично займається фізичною культурою і спортом, повинна скласти 40% від загальної чисельності населення, а серед учнів і студентів - 80%. При цьому тижнева рухова активність з урахуванням вікових та інших особливостей повинна досягти 6-12 годин . Але досягнення цих завдань стає складним, якщо не змінити ставлення населення до свого здоров'я і дозвіллю.

Хоча в останні роки спостерігається позитивні зміни у розвитку спортивно орієнтованого способу життя, задача наближення рухової активності за допомогою фізичної культури і спорту до оптимальних нормам актуальна для всіх соціально-демографічних груп. Проблема збереження фізичного і соціального здоров'я нації не може бути вирішена

без зміни ставлення населення до організації свого вільного часу і зміни поведінкових установок у сфері дозвілля.

Додання дозвіллю різних груп населення спортивно-оздоровчої спрямованості повинно бути забезпечено новими педагогічними технологіями, креативним ПР-моделям агітаційно-просвітницької роботи. Потрібно не тільки системність у пропаганді спортивного способу життя, але також відхід від звичних штампів, адресність подібної діяльності, що враховує особливості валеологічних установок, вікових, поведінкових і інших особливостей різних демографічних груп.

Для молоді та підлітків характерно більш відсторонене ставлення до власного здоров'я, тому заклики до збереження здоров'я через спорт та фізичну культуру в них можуть знаходити відгук на практичному рівні. У цьому плані підліткам та молоді мають бути показані й інші позитивні сторони занять спортом, що, звичайно ж, не знімає питання про необхідність формування, відповідального ставлення до свого здоров'я, їх просвіти як щодо нормативних показників, так власної реальної фізичної підготовленості.

У старших вікових групах ставлення до свого здоров'я стає більш усвідомленим, але знижуються можливості використання організованих форм занять. Тому, вирішуючи питання про цінову, територіальну і часову доступність спортивних об'єктів для цих груп населення, слід також і враховувати їх бажання самостійно займатися доступними видами фізичної активності і потреба в активному сімейному відпочинку. Ця обставина повинна бути врахована при проектуванні рекреаційних зон, дворових майданчиків, територіальних фізкультурно-спортивних центрів, а також при організації масових спортивних заходів. Крім того, зростання частки літніх людей в структурі населення, ставить муніципальні органи влади перед необхідністю відображення їх потреб у певних видах фізкультурно-оздоровчих послуг та створення відповідних інфраструктурних умов.

Розвиток спортивно-оздоровчої сфери територій має бути зорієнтована на переважний розвиток загальнодоступного спорту, а також враховувати реальні переваги різних груп населення. Формування у громадян стійкої мотивації на заняття фізичною культурою і спортом та створення умов для цього вимагають активної державної політики, що концентрує економічні, організаційні, кадрові, педагогічні, інформаційні та ідеологічні ресурси на вирішення цієї проблеми. Як показує досвід Заходу, розвиток масового спортивного та фізкультурно-оздоровчого руху також робить затребуваним добровольчий потенціал громадянського суспільства, соціальні ініціативи в розробці і реалізації нових форм роботи з різними демографічними групами, в організації просвітницької та пропагандистської роботи.

8.2. Характеристика спортивно-оздоровчих рекреаційних послуг

Помітною популярністю серед громадян користуються різнопланові оздоровчі та спортивно-оздоровчі послуги, що надаються спеціалізованими оздоровчими центрами і готелями, комплексами і готелями. Такі послуги називаються рекреаційними, і сутність їх полягає в організації процесу відновлення, і звичайно, розвитку і вдосконалення сил і можливостей людини - фізичних, емоційних, адаптаційних, духовних.

Якщо надання оздоровчих послуг здійснюється туркомплексом, готелем або готелем, то вони вважаються невід'ємною частиною турпродукту, придбаного споживачем. Причому, конкретний вид послуг може, або входити у вартість путівки (у такому випадку послуги надаються споживачеві в обов'язковому порядку), або ставитися до додаткових послуг (тоді вони оплачуються окремо). Залежить це, в першу чергу, від специфіки обраного споживачем туркомплексу, а також від особливостей конкретного спортивно-оздоровчого туру, якому споживач віддав перевагу.

Для надання оздоровчих послуг, спорткомплекс, готель або готель повинні володіти певними об'єктами та інструментами. До таких об'єктів відносяться:

- плавальний басейн відкритого типу,
- пляж,
- спортивні та ігрові майданчики,
- клуб здоров'я,
- власний причал,
- пішохідні туристичні стежки,
- велосипедні доріжки,
- тренажерний зал,
- каток та ін.

І тільки за умови, наявності у власності комплексу цих об'єктів, а також достатньої кількості спеціалізованого інвентарю, з'являється можливість надавати платні оздоровчі послуги і послуги спортивно-оздоровчі гідної якості.

Більшість комплексів та інших об'єктів розміщення організують на своїй території спеціалізовані оздоровчі центри, фітнес-центри, спортивні клуби та інші заклади, що пропонують надання оздоровчих послуг. Різноманітність подібних послуг залежить від спортивно-оздоровчої бази конкретного туркомплексу.

Види послуг, що пропонуються традиційними оздоровчими центрами:

- таласотерапія,
- ароматерапія,
- бальнеотерапія,
- фітотерапія,

- фізіотерапія,
- інші платні оздоровчі послуги.

Найбільш популярними в останні роки є:

- теніс обох видів,
- волейбол, в тому числі пляжний,
- футбол,
- ручний м'яч,
- сквош,
- заняття в басейнах (відкритих і закритих).

Досить часто спортивні споруди, басейни в готелях комбінуються з приміщеннями для надання інших видів послуг (анімаційних, лікувальних, розважальних):

- ігровими залами,
- масажними кабінетами,
- саунами,
- соляріями,
- тренажерними залами.

Літні види спорту та оздоровчі заходи, культивовані в туркомплексах:

- американський футбол,
- міні-футбол,
- футбол,
- гольф,
- мінігольф,
- теніс настільний і на кортах,
- бадмінтон,
- баскетбол,
- волейбол,
- велосипед,
- сквош,
- городки,
- катання на роликових ковзанах,
- стрільба з лука та арбалета ,
- парашутний спорт,
- підйом на повітряній кулі, дельтапланеризм.

Серед водних видів спорту в літній час культивуються:

- плавання,
- водні лижі,
- віндсерфінг,
- веслування,
- вітрильний спорт,
- буферний спорт,
- водно-моторний спорт,

- підводне плавання.

Зимові види спорту та спортивно-оздоровчі заходи, культивовані в туркомплексах і готелях:

- гірські і звичайні лижі,
- лижний серфінг,
- ковзанярський спорт,
- їзда на санях і мотосанях,
- лижні походи,
- футбол на снігу.

Наявність тих чи інших послуг залежать від природно-кліматичних умов регіону, в якому розташований туркомплекс, від його оснащеності спортивними спорудами або від наявності таких поблизу туркомплексу. Тобто спортивні послуги можуть надаватися не тільки безпосередньо туркомплексом, але і спеціалізованими фірмами, розташованими поблизу туркомплексу.

Надання спортивних послуг як для груп, так і для індивідуалів проводиться досвідченими майстрами спорту, тренерами, інструкторами.

Спортивно-оздоровчі рекреаційні послуги іноді відносять до лікувально-відновлювальних послуг, а іноді до анімаційним. Вони виявляються в залах для аеробіки, гімнастичних залах, тренажерних залах. Заняття з туристами тут проводять за певним графіком досвідчені інструктори по спортивно-оздоровчій гімнастиці, по аеробіці і культуризму.

Надання спортивно-розважальних послуг також часто вимагає наявності спеціальної матеріальної бази: спортивних залів і салонів, басейнів, ігрових та дитячих майданчиків і приміщень, інших спеціалізованих споруд та технічного оснащення. У великих туркомплексах є відповідна матеріальна база та пропонуються умови для катань на яхтах і моторних човнах, катання на конях, на санях, снігоходах, на вітрильниках, на повітряних кулях і т. д. Для інших же заходів типу «снігові фортеці та їх штурм», снігова скульптура, футбол на снігу (принаймні, мініфутбол), не потрібно нічого, крім снігу і гарного організатора.

Спортивно-розважальні послуги іноді відносять до анімаційним послуг. До спортивно-цікавих виду послуг відносять боулінг, кегельбан, більярд, спортивно-цікаві ігри, шахи, шашки. Зали для надання спортивно-цікавих послуг зазвичай комбінуються з барами, танцювальними залами, диско-клубами. Тому іноді ці послуги відносять до анімаційним.

До спортивно-оздоровчих послуг відносяться послуги оздоровчої галузі. Основні структурні підрозділи оздоровчої галузі:

- клуби (центри) здоров'я (фітнес, шейпінг, аеробіка, каланетика, йога, SPA, велнес та ін.),
- фізкультурно-оздоровчі центри,

- спортивно-оздоровчі центри,
- рекреаційно-оздоровчі центри,
- оздоровчі центри,
- туристичні бази,
- курортні готелі ,
- санаторії,
- санаторії-профілакторії,
- пансіонати,
- будинки відпочинку,
- дитячі і молодіжні оздоровчі табори,
- косметичні центри та салони,
- банні комплекси та ін.

У перші роки розвитку оздоровчого руху в країні почали створюватися клуби аеробіки, шейпінгу та фітнесу з досить простими програмами, основою яких є фізичне тренування. В даний час вони розвинулися в десятки варіантів програм, є окремими видами фізичних вправ принципово не змінюють суть базових технологій.

Недоліками більшості існуючих клубів здоров'я є їх низький оздоровчо-технологічний рівень, спортивно-фізкультурна односторонність, відсутність комплексу рекреаційних та оздоровчих послуг, орієнтація на контингент молодих людей і неможливість отримання оздоровчих послуг дітьми та літніми людьми, а також відсутність організації сімейної клубної роботи.

Те, що в даний час називається клубом по суті своїй клубом не є, оскільки відсутня клубна форма організації як такої:

- членство,
- єдність ідеології і культури якості життя і здоров'я,
- просвіта і освіта,
- благодійність та ін..

Слідом за першою хвилею клубного руху створювалися клуби SPA, велнес, каланетики та ін. знову ж по суті своїй мало відрізняються від клубів фізкультурної орієнтації і використовують все ту ж спортивно-фізкультурну ідеологію.

До нової клубної ідеології відносяться SPA і велнес, які орієнтовані на відпочинок і психофізичне оздоровлення різних вікових категорій людей, але також використовують у своїй практиці досить простий, мало персоналізований набір рекреаційних та оздоровчих технологій.

Найбільшими розробками в галузі оздоровлення є створення теорії індивідуального і суспільного здоров'я, кібернетичної моделі життєдіяльності та управління здоров'ям людини, програми тестування і моніторингу психофізичного здоров'я та якості життя, персонального коду житті людини і технології розробки, реалізації та корекції персональних оздоровчих програм.

Головною ідеєю збереження, зміцнення здоров'я та профілактики захворювань є розробка фахівцем по здоров'ю (персональним тренером) кожній людині (дітям, молодим, дорослим і літнім людям) персональної оздоровчої програми, яка включає сім основних технологічних напрямків:

1. Натуральне здоров'я і альтернативне харчування (підтримання енергетичного балансу організму);
2. Очищення;
3. Фізична активність і тренування, що включає в себе всі можливі технології масового спорту та фізичної культури;
4. Рекреація (відпочинок, розвага, відновлення);
5. Здорова середовище життєдіяльності;
6. Режим праці та відпочинку;
7. Психічне оздоровлення.

Багаторічна розробка та апробація персональної оздоровчої програми показала її високу ефективність і значні переваги в порівнянні з існуючими спортивно-фізкультурними і оздоровчими технологіями. Основними перевагами програми є:

- індивідуалізація - за спеціальною програмою вибирається єдина оптимальна технологія оздоровлення та життєдіяльності;
- інтегративність - організм людини розглядається в єдності фізичного, психічного та духовного начал з навколишньою природою;
- комплексність - науково обгрунтовано застосовуються всі відомі ефективні традиційні та сучасні спортивно-фізкультурні технології, технології рекреації та оздоровлення, а при необхідності, сучасні методи натуральної або інтегративної терапії захворювань;
- етапність - початковий, адаптаційний, базисний, корекційний етап реалізації персональної оздоровчої програми.

Для реалізації персональних оздоровчих програм у міру технологічної необхідності персональним тренером залучаються різні фахівці (фахівці з тестування здоров'я та якості життя, оздоровчої фізичної культури і масового спорту, натуральному здорового і спортивного харчування, традиційним і сучасним системам оздоровлення, психологи та ін.

Сучасні спортивні, фізкультурні та оздоровчі організації активно прагнуть до об'єднання і співпраці з освітою, громадським харчуванням, культурою, шоу-бізнесом, індустрією розваг та іншими суміжними галузями, затребуваними населенням, і все більше перетворюються на багатофункціональні центри. В даний час в країні планується створення тисяч багатофункціональних оздоровчих, спортивних, фізкультурно-оздоровчих центрів, стадіонів і басейнів. У цьому зв'язку актуальним стає впровадження розробленої методології створення та роботи багатофункціональних трансформованих оздоровчих комплексів (клубів

здоров'я) які можуть бути складовою частиною спортивних центрів, стадіонів, басейнів або функціонувати самостійно.

Сучасний багатофункціональний оздоровчий комплекс включає наступні функціональні зони й устаткування:

- зона тестування та моніторингу здоров'я (прилади та обладнання для тестування фізичного, психічного здоров'я та розробки персональної програми якості життя і здоров'я);
- водна зона (спортивні, фітнес та рекреаційні басейни, гідроаеромасажні басейни, купелі, душові кабінки з гідромасажем, пристрої контрастного обливання, контрастна водна доріжка і ін.);
- термальна зона (інфрачервона лазня, греко-римська, російська, фінська, японська лазня, парна лазня, корпоральна лазня та ін.);
- цілорічний пляж (призначений для нормалізації енергетичного балансу організму людей, які відчувають дефіцит сонячної енергії, особливо в зимово-весняний час);
- тренажерна зона (комплекс універсальних і спеціалізованих тренажерів);
- релаксаційна зона (галокамера, релаксаційні крісла, стільці та ін.);
- масажно-процедурна зона (масажні крісла, масажні столи, гідроаеромасажні і бальнеологічні ванни, масажні доріжки та матраци та ін.);
- спортивно-ігрова зона;
- ресторан натурального здорового і спортивного харчування;
- косметичний салон;
- магазин товарів для високої якості життя і здоров'я;
- роздягальні і душові;
- реєстратура.

Багатофункціональні оздоровчі комплекси можуть бути розраховані на 7-15 чоловік (малі), 15-100 (середні) і понад 100 чоловік (великі). Можливе також створення надвеликих комплексів на 500 і більше чоловік. Організація надання спортивно-оздоровчих послуг дозволить підтримувати здоров'я населення та забезпечувати працездатні кадри.

8.3. Туристська послуга як вид рекреаційно-оздоровчих послуг

Одним з найважливіших видів активного відпочинку та рекреації є туризм. Але сам по собі, цей вид послуг підрозділяється на безліч видів, обумовлених особливостями надання таких послуг, соціальною групою, яка формує попит, інтересами замовників туру.

Класифікаційні види туризму:

1. Автомобільний туризм (автотуризм) - популярний вид відпочинку, подорож з використанням автомобільного транспорту по основній частині маршруту. Подорожуючи на власному автомобілі або збираючись невеликою групою з декількох автомобілів, туристи

- найчастіше не вдаються до послуг організаторів туризму.
2. Активний туризм - вид подорожі, пов'язаний з активними способами пересування за маршрутом і звершений людиною в рекреаційних та спортивних цілях.
 3. Бізнес-тур - тип подорожі, який необхідний діловим людям і, можливо, вимагає особливого сервісу, наприклад кімнату для переговорів, послуг секретарів.
 4. Велосипедний туризм - популярний вид активного відпочинку, що має безліч різновидів: від невеликих прогулянок і екскурсій до складних велосипедних подорожей. Маршрути велосипедного туризму прокладаються в різній місцевості: за путівками, по рівнинах і через гірські перевали. Для велосипедного туризму розроблені спеціальні конструкції велосипедів.
 5. Внутрішній туризм - туризм всередині країни. Особливістю внутрішнього туризму є тимчасовий виїзд громадян конкретної країни з постійного місця проживання для відпочинку, задоволення пізнавальних інтересів, занять спортом і інших туристських цілей. Здійснюється тільки в межах національних кордонів цієї країни. Використовується для визначення туризму резидентів в межах власної країни. У міжнародних розрахунках і статистиці внутрішній туризм може відноситися до визначення діяльності та витрати на туризм і нерезидентів в даній країні. Внутрішній туризм не являє собою окрему сферу, а пов'язаний з усіма іншими секторами національного життя.
 6. Водний туризм - вид туризму, при якому відпочинок здійснюється на воді з використанням байдарок, човнів, катамаранів, теплоходів і інших плавальних засобів.
 7. В'їзний туризм - подорожі в межах країни осіб, що не проживають в ній постійно, з туристськими цілями без заняття оплачуваної діяльності з місцевого джерела.
 8. Гастрономічний туризм - тури для гурманів та любителів смачної їжі. Багато туристські регіони залучають мандрівників вишуканою кулінарією або винами. У проспектах туристських фірм міститься інформація про характерні для даної місцевості блюда для гурманів.
 9. Гірський туризм - походи, що передбачають проходження маршрутів пішки по гірській місцевості, подолання перевалів вище 3000-3500 м, проходження скельних ділянок, крутих схилів, льодовиків, сніжників, гірських річок. Для гірського туризму використовується спеціальне спорядження: льодоруби, високогірні черевики, "кішки", скельні і льодові гаки, карабіни, мотузки і т.д.
 10. Груповий туризм - вид туризму, при якому туристську подорож здійснюють групи людей (в тому числі і сім'ї) за індивідуальним планом або за планом туристської фірми, що включає визначення

районів відвідування, тривалість зупинок, умов ночівлі та т.п. Під час подорожі групи виникає тимчасовий колектив, який забезпечує високий ступінь виховного впливу в ході зустрічей, контактів і бесід, передбачених програмами перебування груп на маршрутах або туристських центрах. Можливість отримання групового тарифу робить цей вид туризму досить привабливим.

11. Далекий туризм - поїздки, що вимагають значних витрат часу на проїзд до місця призначення (понад чотири години літаком, чотирьох днів автомобілем і чотирьох-п'яти днів теплоходом або поїздом і т.д.).
12. Дитячий туризм - організована подорож групи дітей шкільного віку (від 7 до 17 років) у супроводі керівника. У сучасних умовах існує в нових формах: освітнього дитячого туризму з метою вивчення іноземної мови; оздоровчого дитячого туризму в спортивних та літніх таборах, розташованих як на території нашої країни, так і за кордоном; екскурсійно-пізнавального дитячого туризму і т.д. Існують турфірми, які спеціалізуються на дитячому туризмі.
13. Інвалідний туризм - вид рекреаційного туризму, розрахованого на людей з обмеженими фізичними можливостями.
14. Індивідуальний туризм - подорож однієї людини за власною програмою. Турфірми виконують замовлення туристів-індивідуалів (визначення районів відвідування, тривалості зупинок, умов нічлігу і т.п.). Індивідуальний туризм може розвиватися по каналах споріднених і сімейних зв'язків, творчих обмінів і відвідувань за запрошенням. Індивідуальний туризм практикується також за програмами соціального та молодіжного туризму. Обслуговування при індивідуальному туризмі здійснюється спеціальними, звичайними або спеціалізованими турфірмами.
15. Інтенсив-туризм - різновид ділового туризму, тобто туристичні поїздки (зазвичай групові), що надаються адміністрацією підприємств і установ своїм співробітникам на виключно пільгових умовах або безкоштовно як премії за високі виробничі показ.
16. Караванінг - найпоширеніший вид автомобільного туризму на каравані або автомобілі типу "будиночок на колесах" із спеціально обладнаним для житла кузовом або причіп.
17. Кінний туризм - форма активного відпочинку, вид спортивного туризму.
18. Круїз - турпоїздка з використанням того чи іншого транспортного засобу не тільки для переміщення, але і для тимчасового проживання, харчування та обслуговування.
19. Культурний туризм - вид міжнародного туристського подорожі, пов'язаний зі знайомством туристів з національними культурами, звичаями, традиціями в країні перебування.

20. Лікувально-оздоровчий туризм - вид туризму, що чиниться з оздоровчими або лікувальними цілями. Курорти надають туристам комплекси лікувально-оздоровчих процедур, послуги масажних кабінетів і т.п.
21. Лижний туризм - різновид спортивного туризму, що передбачає проходження маршруту на лижах по рівнинах і передгір'ях. Лижний туризм вимагає спеціальної підготовки учасників і підвищеної уваги організаторів.
22. Молодіжний туризм - конкретний вид туристської діяльності юнацтва і підлітків, що реалізовується як в рамках національних кордонів, так і на регіональному та світовому рівнях.
23. Музейний туризм - різновид туризму, специфіка якого полягає у використанні туристського потенціалу музеїв і прилеглих до них територій. Співпраця музеїв і туризму ґрунтується на формуванні системи історико-культурних та природних територій.
24. Ностальгічний (етнічний) туризм - вид туризму, який здійснюється людьми на місця свого історичного проживання. Учасники ностальгічного туризму - в основному літні люди, які раніше проживали в даній місцевості.
25. Освітній туризм - туристська поїздка, в якій турист поєднує відпочинок з навчанням.
26. Організований туризм - подорож одного туриста чи групи туристів за точним маршрутом і регламентом, встановленим туристичною фірмою. При цьому туристи і туристська фірма пов'язані між собою взаємними вимогами та зобов'язаннями. Путівки на подібні тури реалізуються звичайно на умовах попередньої оплати.
27. Паломницький туризм - різновид релігійного туризму, скоєного віруючими людьми різних конфесій по святих місцях.
28. Пішохідний туризм - різновид туристської подорожі, що здійснюється пішки. Маршрути пішохідних походів частіше прокладаються на рівнині або в передгір'ях, невисоких горах (орієнтовно до 3000 м), практично в будь-яких районах. Для пішохідного туризму необхідне спеціальне спорядження: рюкзак, палатка, взуття тощо.
29. Пригодницький туризм - вид туризму, пов'язаний з організацією нестандартних турів в екзотичні й екологічно чисті природні резервації, з незвичайними нетрадиційними транспортними засобами. До пригодницького туризму відносяться похідні експедиції, сафарі-тури (мисливство, рибальство, фотополування та ін.), кругосвітнє плавання (яхтінг).
30. Самодіяльний туризм - подорож з використанням активних способів пересування, організовуваних туристом самодіяльно.
31. Весільний туризм - вид туризму, розрахований на молодят.

32. Спортивний (активний) туризм - вид активного відпочинку; активні та цілеспрямовані види фізичної підготовки і вправ, тренування, наприклад плавання, біг, велосипедні прогулянки та ін. Головне завдання - гарантування можливості займатися обраним видом спорту.
33. Студентський туризм - різновид молодіжного туризму; подорожі студентів та учнів.
34. Екологічний туризм (екотуризм) - відвідування місць з відносно недоторканою природою і добре збереженим культурно-історичною спадщиною.

Різноманітності видів туризму та їх різноспрямованості, цей вид рекреаційно-оздоровчих послуг є одним з найбільш затребуваних і перспективних.

Запитання для самоконтролю

1. Назвіть основні види спортивно-оздоровчих рекреаційних послуг
2. Охарактеризуйте організацію спортивно-оздоровчих заходів в рамках салонів різної функціональної спрямованості.
3. Яка специфіка надання послуг у сфері спортивно-оздоровчого сервісу в салонному бізнесі?
4. Хто здійснює контроль і самоконтроль в процесі самостійних занять спортом?
5. Назвіть спортивно-оздоровчі заходи в системі загальнолюдських цінностей і професійної підготовки.
6. Які існують правові основи надання спортивно-оздоровчих послуг на підприємствах спортивно-оздоровчого сервісу?
7. Визначте сутність поняття "спортивно-оздоровчий сервіс": теоретичне, практичне і філософське трактування.
8. Яка існує методика складання індивідуальних оздоровчих і тренувальних програм за обраним видом фізичних вправ?
9. Які є відбудовні заходи в системі профілактики професійних захворювань?
10. Охарактеризуйте спортивно-оздоровчий сервіс як сферу реалізації різного комплексу послуг.
11. Охарактеризуйте методику проведення спортивно-оздоровчих заходів у фітнес-центрах, у дитячих спортивних таборах та дитячих спортивних центрах.

ТЕМА 9. ОРГАНІЗАЦІЯ КУЛЬТУРНО-ПІЗНАВАЛЬНИХ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

9.1. Загальна характеристика культурно-пізнавальних рекреаційних ресурсів.

9.2. Пам'ятники історії і культури як елементи культурно-пізнавальних послуг.

9.3. Екскурсія як різновид культурно-пізнавальних рекреаційних послуг.

9.4. Принципи та методи організації екскурсії.

Ключові терміни:

Культурно-пізнавальний туризм, культурно-пізнавальні послуги, пам'ятки історії, пам'ятки археології, пам'ятки містобудування і архітектури, пам'ятки мистецтва, документальні пам'ятки, екскурсії

9.1. Загальна характеристика культурно-пізнавальних рекреаційних ресурсів

Культурно-пізнавальний туризм виступає основою для наукових досліджень культури, а також способом залучення до культури. У розробку концепції культурно-пізнавального туризму значний внесок внесли дослідження професора М. Драгічевіч-Шешич, результатом яких стала класифікація культурно-пізнавального туризму (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Класифікація культурно-пізнавального туризму
за М. Драгічевіч-Шешичем

<i>Група</i>	<i>Види</i>
Історичні подорожі	мандрівки в історію подорожі-реконструкції історичних подій релігійні подорожі вивчення історичного періоду
Географічні подорожі	комплексні спеціалізовані
Художні подорожі	поїздки, що вживаються з метою вивчення якогось-небудь напряму в мистецтві і т.д.

У зарубіжній літературі культурно-пізнавальний туризм має наступні інтерпретації:

1. Як ідеальна арена для дослідження природи культурного відтворення;

2. Споживання туристами мистецтва, художньої спадщини, фольклору та цілого ряду інших проявів культури.

Культурно-пізнавальний туризм має свої ресурси.

Типи культурно-пізнавальних ресурсів:

- предметні,
- непередметні.

Таблиця 2.2

Класифікація культурно-пізнавальних рекреаційних ресурсів

<i>Типи культурно-пізнавальних рекреаційних ресурсів</i>	<i>Ресурси</i>
Предметні	<ul style="list-style-type: none">- різновиди пам'яток історії та культури (пам'ятники археології, історії, архітектури та містобудування, монументального мистецтва)- музеї,- музеї-заповідники,- музеї-садиби
Непередметні	<ul style="list-style-type: none">- звичаї- традиції- обряди,- фольклор,- усна народна творчість

Непередметні культурно-пізнавальні рекреаційні ресурси реалізуються у формі рекреаційних послуг в діяльності музеїв та музеїв-заповідників.

Проміжне становище в класифікації культурно-пізнавальних рекреаційних послуг займають центри народних художніх промислів.

Культурно-пізнавальні ресурси служать передумовою для організації культурно-пізнавальних видів рекреаційних послуг, оптимізують рекреаційну діяльність в цілому, виконуючи досить серйозні виховні функції.

Культурно-історичні об'єкти поділяються на:

- матеріальні,
- духовні.

Класифікація культурно-історичних об'єктів

Ознаки	Види
Матеріальні культурно-історичні об'єкти	<ul style="list-style-type: none"> - сукупність засобів виробництва; - інші матеріальні цінності суспільства на кожній історичній стадії його розвитку
Духовні культурно-історичні об'єкти	<ul style="list-style-type: none"> - сукупність досягнень суспільства в освіті; - сукупність досягнень суспільства в науці; - сукупність досягнень суспільства в мистецтві; - сукупність досягнень суспільства в літературі; - сукупність досягнень суспільства в організації державного і суспільного життя, в праці і побуті

Фактично не вся спадщина минулого відноситься до культурно-пізнавальних ресурсів.

До них прийнято зараховувати лише ті культурно-історичні об'єкти, які науковими методами досліджені і оцінені, мають суспільне значення і можуть бути використані при існуючих технічних і матеріальних можливостях для задоволення рекреаційних потреб деякої множини людей протягом певного часу.

Серед культурно-пізнавальних об'єктів провідна роль належить пам'яткам історії та культури, які відрізняються найбільшою привабливістю і на цій основі служать головним засобом задоволення потреб пізнавально-культурної рекреації.

До культурно-історичних передумов рекреаційної галузі можна віднести й інші об'єкти, пов'язані з історією, культурою та сучасною діяльністю людей: оригінальні підприємства промисловості, сільського господарства, транспорту, театри, наукові та освітні установи, спортивні споруди, ботанічні сади, зоопарки, етнографічні та фольклорні пам'ятки, кустарні промисли, народні звичаї, святкові обряди і т.д.

Всі об'єкти, що використовуються в пізнавально-культурній рекреації, поділяються на дві групи:

- рухомі,
- нерухомі.

Види пам'яток історії та культури

Види пам'яток	Найменування
Пам'ятки історії	будівлі, споруди, пам'ятні місця і предмети пов'язані - з найважливішими історичними подіями в житті народу - з розвитком науки і техніки, культури і побуту народів - з життям видатних людей держави
Пам'ятки археології	- городища - кургани - залишки стародавніх поселень, укріплень, виробництв, каналів, доріг - стародавні місця поховань - кам'яні статуї - наскальні зображення - старовинні предмети - ділянки історичного культурного шару стародавніх населених пунктів
Пам'ятки містобудування і архітектури	- архітектурні ансамблі і комплекси - історичні центри, квартали, площі, вулиці - залишки стародавньої планування і забудови міст та інших населених пунктів - споруди цивільної, промислової, військової, культової архітектури, народного зодчества - твори монументального, образотворчого, декоративно-прикладного, садово-паркового мистецтва - приміські ландшафти
Пам'ятки мистецтва	До них відносяться твори монументального, образотворчого, декоративно-прикладного та інших видів мистецтва.
Документальні пам'ятки	- акти органів державної влади і управління - письмові і графічні документи, - кіно-, фотодокументи та звукозаписи - стародавні та інші рукописи й архіви - записи фольклору і музики - рідкісні друковані видання

Споживання рухомих рекреаційних ресурсів пов'язане з відвідуванням музеїв, бібліотек та архівів, де вони зазвичай

концентруються.

З позицій пізнавально-культурної рекреації важлива та обставина, що нерухомі об'єкти являють собою самостійні одиночні або групові утворення.

Таблиця 2.5

Об'єкти пізнавально-культурної рекреації

Види	Об'єкти пізнавально-культурної рекреації
Рухомі	<ul style="list-style-type: none"> - пам'ятки мистецтва - археологічні знахідки - мінералогічні, ботанічні і зоологічні колекції - документальні пам'ятки - інші речі, предмети і документи, які можна переміщати
Нерухомі	<ul style="list-style-type: none"> - пам'ятники історії, - пам'ятники містобудування і архітектури, - пам'ятники археології - пам'ятники монументального мистецтва - інші споруди, в тому числі і ті пам'ятники мистецтва, які становлять невід'ємну частину архітектури

Для оцінки використання культурно-історичних об'єктів за основу беруть типологію за рекреаційною значущістю. За основу типології приймається інформаційна сутність культурно-історичних об'єктів: унікальність, типовість серед об'єктів даного виду, пізнавальне і виховне значення, аттрактивність.

Таблиця 2.6

Загальна класифікація культурно-історичних об'єктів

Ознаки	Види
Інформативність культурно-історичних об'єктів для рекреаційних цілей	<ul style="list-style-type: none"> - ступінь організації об'єкта для показу - місце положення екскурсантів по відношенню до об'єкта огляду
За ступенем організації	<ul style="list-style-type: none"> - спеціально організовані для показу - неорганізовані для показу
За місцем положення екскурсантів	<ul style="list-style-type: none"> - інтер'єрні - екстер'єрні

Інформативність культурно-історичних об'єктів для рекреаційних цілей може бути виміряна кількістю необхідного і достатнього часу на їх огляд. Для визначення часу огляду об'єкта необхідна класифікація об'єкта

за підставою, яка б відображала тривалість огляду.

За ступенем організації об'єкти поділяються на спеціально організовані і неорганізовані для показу.

Організовані об'єкти вимагають більше часу для огляду, так як вони є метою огляду і складають основу екскурсії.

Неорганізовані об'єкти служать супутнім екскурсії загальним планом, фоном, який охоплюється одним поглядом без детального розгляду.

За місцем положення екскурсантів об'єкти поділяються на інтер'єрні та екстер'єрні. Сумарний час огляду екстер'єрних об'єктів завжди більше часу огляду інтер'єрних об'єктів.

9.2. Пам'ятники історії і культури як елементи культурно-пізнавальних рекреаційних послуг

Пам'ятники історії і культури як елемент культурно-пізнавальних рекреаційних послуг є сукупністю пам'ятників культової архітектури, пам'ятників світської архітектури, археологічних пам'ятників, етнографічних пам'ятників, народних промислів.

Пам'ятники культової архітектури. Пам'ятники культової архітектури - найбільш древні, що дійшли до нашого часу. Це церкви і монастирі різних конфесій: православні храми, католицькі собори, лютеранські кірхи, єврейські синагоги, буддійські пагоди, мусульманські мечеті.

В період відродження релігійності, паломництва стають дуже актуальними. Подорожі до культових комплексів можуть здійснюватися різними групами з різними цілями. Розрізняють декілька форм таких подорожей: екскурсійні поїздки, релігійний тур, паломництво.

Екскурсійні поїздки - знайомство з монастирями як об'єктами культури, з їх художніми достоїнствами.

Релігійний тур - екскурсія віруючих людей, які відвідують святі місця, поклоняються місцевим святам, можуть брати участь у богослужіннях. При цьому екскурсантів знайомлять з історією монастиря, зі священнослужителями, що прославили обитель своїми діяннями, з архітектурою та іншими художніми достоїнствами даного культурного комплексу.

Паломництво - подорож віруючих до святих місць, викликане уявленням про те, що в таких місцях молитва більш дієва. Релігійні люди, здійснюючи паломництво в святі місця, перебувають там кілька днів, протягом яких живуть у монастирі, де поклоняються святам моцям, здійснюють разом з монахами богослужіння, при цьому вони харчуються в монастирській трапезній, допомагають монахам у роботах по господарству або будівництву.

Пам'ятники світської архітектури. Пам'ятники світської

архітектури включають в себе міську забудову - громадянську і промислову, а також замиські палацово-паркові ансамблі. З найбільш древніх споруд до наших днів збереглися кремлі і боярські палати.

Міська архітектура зазвичай представлена палацовими спорудами, будівлями адміністративного призначення, будівлями театрів, бібліотек, університетів і лікарень, які часто будувалися на кошти меценатів за проектами знаменитих зодчих.

До промислової архітектурі відносяться будівлі фабрик і заводів, рудники, каменоломні та інші споруди. Замиська архітектура представлена садибами і палацово-парковими ансамблями.

Археологічні пам'ятки. До археологічних пам'яток відносять селища, кургани, наскальні малюнки, земляні вали, древні каменоломні, рудники, а також останки древніх цивілізацій і розкопки самих ранніх періодів. Археологічні пам'ятки представляють інтерес для фахівців - істориків і археологів.

Етнографічні пам'ятники. Етнографічна спадщина представлена двома видами. Це музейні експозиції в краєзнавчих музеях, музеях народного побуту і дерев'яного зодчества, та існуючі поселення, що зберегли особливості традиційних форм господарювання, культурного життя і обрядів, властивих даній місцевості.

Музейні експозиції містять колекції народних костюмів, предметів селянського побуту і народної творчості, характерних для населення певних регіонів. Вони знайомлять туристів з історичним минулим.

Цікавий етнографічний матеріал представляють місця розселення малих народів. Там можна познайомитися зі своєю культурою, різноманітними формами жител, обрядами, традиціями.

Етнографічні пам'ятники відносять до культурної спадщини за наступними критеріями:

- унікальність і своєрідність етнокультурних і соціокультурних умов;
- компактне проживання нечисленних народів та старожільчого населення, де традиційні уклади, звичаї і форми природокористування збережені найбільш повно.

Народні промисли. Народні промисли історично належать до найдавніших видів мистецтва. Їх коріння лежить в селянському побуті, народних ремеслах. Деякі види художніх промислів зародилися в церковному мистецтві і в дворянській поміщицької культурі. У селянському побуті беруть свій початок ручне візерункове в'язання, ткацтво та вишивка. З сільськими ремеслами пов'язані ковальська справа, теслярська різьба по дереву, вибійка на тканинах, багато видів гончарної справи.

Культурна спадщина народу складають твори художників, архітекторів, музикантів, письменників, вчених, майстрів народної творчості - сукупність цінностей, які дають сенс існуванню людини. Вона

охоплює як матеріальні, так і нематеріальні твори, що виражають творчість народу, його мову, звичаї, вірування і т.п. Новим у вищенаведеному визначенні є нематеріальне надбання, що включає фольклор, промисли, технічні та інші традиційні професії, розваги, народні фестивалі, церемонії, релігійні обряди і ритуали, а також традиційні спортивні змагання і т.д.

Провідна роль у захисті культурної належить ЮНЕСКО. Особливої уваги заслуговують конвенції та рекомендації ЮНЕСКО з охорони культурної спадщини, які послужили основою для пріоритетного розвитку культурного туризму в усьому світі. Конвенція про охорону Всесвітньої культурної та природної спадщини була прийнята на XVII сесії Генеральної конференції ЮНЕСКО 16 листопада 1972 р. і вступила в силу 17 грудня 1975. Основна її мета - залучення сил світової спільноти для збереження унікальних об'єктів культури та природи. У 1975 р. Конвенцію ратифікувала 21 держава, за 25 років її існування до неї приєдналося ще 137 держав, і в даний час загальне число держав - прихильників Конвенції - перевищило 160.

Для підвищення ефективності роботи Конвенції в 1976 р. були утворені Комітет і Фонд всесвітньої спадщини. Через два роки перші культурні та природні об'єкти були включені до Списку всесвітньої спадщини - своєрідний фонд видатних пам'яток культури та природи.

Культурну спадщину захищають на основі принципів Хартії культурного туризму, прийнятої на Міжнародному семінарі з туризму, де запропонована класифікація використання культурної спадщини:

- надбання, в основному використовується туристами,
- надбання змішаного користування,
- надбання, в основному використовується місцевим населенням.

З природних територій першими отримали статус об'єкту всесвітньої спадщини Галапагоські острови, національні парки «Єллоустонський», «На-Ханні» і «Сімен».

За останні роки Список став вельми репрезентативним як за представленими регіонам планети, так і за кількістю об'єктів: до початку 2011 р. він включав 149 природних, 582 культурних і 23 природно-культурних об'єкта в 129 країнах світу.

Найбільша кількість культурних об'єктів у Списку мають Італія та Іспанія, Америка та Австралія - найбагатші з природних об'єктів всесвітньої спадщини.

Для забезпечення дієвого співробітництва різних організацій в галузі культури і туризму необхідна взаємна інформованість про основні напрямки спільної роботи. Політика туристського розвитку повинна відображати:

- підготовку переліку туристських ресурсів, причому особливої уваги заслуговують класифікація культурного, історичного, природної

спадщини і визначення найбільш важливих об'єктів для розвитку туризму,

- визначення основних туристських регіонів і місць туристичного призначення, а також забезпечення відповідних заходів з охорони місцевих культурних, історичних та природних пам'яток,
- використання в цілях туризму національного надбання, що включає штучні і природні, матеріальні та нематеріальні об'єкти, а також творчість місцевого населення,
- проведення заходів, спрямованих на виховання місцевого населення і туристів у дусі поваги до культурних цінностей регіону.

Культурна спадщина виконує основні функції:

- виховну,
- культурну,
- економічну.

Комерційна роль спадщини - це не тільки економічний і соціальний розвиток території, внесок у вирішення екологічних проблем, але й підтримка, збереження самих об'єктів спадщини, підвищення їх ролі у розвитку туризму, рекреації шляхом посилення рекреаційної привабливості. Роль і привабливість об'єктів спадщини залежить від їх цінності, унікальності, а також від ступеня збереження. В умовах нестачі бюджетного фінансування величезний вплив на збереження об'єктів спадщини надає інвестиційна політика, що включає як благодійне, так і комерційне вкладення капіталу.

Контроль за дотриманням охоронного законодавства ефективний лише у разі економічної зацікавленості місцевої влади, тому дозвіл на регламентоване використання об'єктів спадщини за умови їх схоронності завжди переважніше заповідного режиму. У сучасних умовах лише унікальні і комерційно привабливі об'єкти історико-культурної спадщини легше зберігати і реставрувати. Набагато проблематичніше зберегти пам'ятки, що мають суто наукове значення. Тому найважливішим стає питання власника, здатного відновити, зберегти зовнішній вигляд і повернути пам'ятникам функціональне і культурне значення.

У зв'язку з тим, що не всі об'єкти історико-культурної та природної спадщини мають високий ступінь унікальності та екзотичності, що служить головним фактором для рекреаційного використання, підвищення їх комерційної цінності можливо, з одного боку, за допомогою активної рекламної кампанії, посилення ролі засобів масової інформації у розвитку регіональної культури, вивчення спадщини, її охорони; поширення інформації на основі нових інформаційних технологій, з іншого боку, шляхом штучного посилення привабливості території.

У світовій практиці для досягнення цього існують наступні шляхи:

І) розвиток подій культурно-пізнавального туризму; залучення туристів на різні масові видовища, культурні заходи;

- 2) «колекціонування»;
- 3) «попутний» туризм, форми прояву якого можуть бути самими різними: конгресний туризм; туризм дачників; туризм приїжджають на полювання;
- 4) доповнення існуючих природних і культурно-історичних комплексів штучними розважальними та пізнавальними об'єктами;
- 5) виявлення особливо цінних об'єктів і надання їм статусу на національному і міжнародному рівні для фінансової і юридичної підтримки;
- 6) розвиток місцевих ініціатив, що відбивають культурні, національні особливості регіону, місцеву самобутність.

Необхідно використовувати не тільки традиційні об'єкти - пам'ятки історії та культури, але й інші елементи спадщини:

- народну культуру,
- традиції,
- ремесла і промисли,
- мову і літературу,
- музичну і художню культуру,
- історичне міське середовище,
- сільську забудову і систему розселення,
- етнокультурну середу,
- природне оточення.

Серед культурно-історичних об'єктів провідна роль належить пам'яткам історії та культури, які відрізняються найбільшою привабливістю і на цій основі служать головним засобом задоволення потреб пізнавально-культурної рекреації.

Існують різні підходи і форми включення культурно-історичних пам'яток в систему рекреаційно-туристського обслуговування. Серед найбільш поширених - організація музеїв і екскурсійно-туристських маршрутів. Особливий інтерес для організаторів туризму представляють великі комплекси, що включають безліч культурних і природних об'єктів. В якості таких комплексів виступають історичні міста, музеї-заповідники, монастирські комплекси, пам'ятники ландшафтної архітектури, природні природні ландшафти, культурні ландшафти, природно-технічні системи.

На прикладі Харківщини можливо розглянути культурно-пізнавальні ресурси.

Культурно-пізнавальні ресурси Харківщини:

1. *Пам'ятники культової архітектури.* Пам'ятники культової архітектури - найбільш древні, що дійшли до нашого часу. Харків, як центр області, служить своєрідною основою для пам'яток культової архітектури, оскільки в місті є велика кількість культових споруд різних релігій. Їх відрізняє зручне місцерозташування: більшість з церков знаходиться в центрі міста (православні Благовіщенський і Покровський

собори, Синагога, Кірха) недалеко один від одного. Як різновиди форм подорожей використовуються екскурсійні поїздки, релігійні тури, паломництво.

Особливістю є те, що ознайомлення з історико-культурними ресурсами області здійснюється не тільки за допомогою державних структур, але й за сприяння релігійних громад міста і області. Велика кількість подібних екскурсій носять комплексний характер - ознайомлення з кількома типами пам'яток або подорож з метою ознайомлення з культовими спорудами декількох областей України або сусідніх країн.

2. *Пам'ятники світської архітектури.* Пам'ятники світської архітектури включають в себе міську забудову - громадянську і промислову, а також заміські палацово-паркові ансамблі. Представниками міської архітектури є головна вулиця міста Харкова - Сумська, на якій розташовані будинки XIX-початку-XX століть, цікаві будівля Театру опери та балету, Академічного театру імені А.С. Пушкіна, Дзеркального струменя - символу міста, Бібліотеки імені В. Короленка, старого корпусу Харківського університету на вулиці Університетській.

3. *Археологічні пам'ятки.* До археологічних пам'яток відносять селища, кургани, наскальні малюнки, земляні вали, древні каменоломні, рудники, а також останки древніх цивілізацій і розкопки самих ранніх періодів. Археологічні експозиції представлені у Харківському історичному музеї, Музеї природи, Харківському археологічному музеї. Щорічно на території області проводяться археологічні розкопки в районі Салтівського водосховища, курганів та інших історичних пам'яток.

4. *Етнографічні пам'ятники.* Харківська область зберігає свою історію в ряді краєзнавчих музеїв, що знаходяться у багатьох містах області.

5. *Народні промисли.* Народні промисли не представлені в Харківській області в достатньому обсязі, що пов'язано зі специфікою регіону і його історією.

Історико-культурні ресурси Харківщини можуть закласти надійний фундамент для розвитку рекреаційного комплексу на території області. Залучення в рекреаційну діяльність нових видів рекреаційних ресурсів природного і культурно-історичного походження розширює можливості рекреації і туризму, сприяє задоволенню різноманітного рекреаційного попиту.

9.3. Екскурсія як різновид культурно-пізнавальних рекреаційних послуг

Екскурсія як тип рекреаційної діяльності інтерпретується як процес наочного пізнання навколишнього світу (особливостей природи, сучасних та історичних подій, елементів побуту).

Екскурсія являє собою цілеспрямований, наочний процес пізнання навколишнього середовища. Цей процес будується з використанням задалегідь відібраних об'єктів, що знаходяться в природних умовах, і проходить під керівництвом кваліфікованого фахівця-екскурсовода згідно задалегідь визначеною тематикою.

Слово «екскурсія» походить від латинського «екскурсії» - поїздка. У XIX в. це слово спочатку означало «вибігати, військовий набіг», а пізніше - «вилазка, поїздка». З часом відбулася зміна цього слова за типом імен на «ія» (екскурс + ія).

Як процес пізнання навколишнього світу, його предметів, властивостей і відносин, екскурсія спирається на дві форми пізнання: чуттєве і логічне (мислення).

У словнику В. Даля екскурсія трактується, як «проходка, прогулянка, вирушання на пошуки чогось, для збирання трав та ін.».

Найбільш повне визначення поняття «екскурсія» дав Б. Ємельянов. Екскурсія являє собою цілеспрямований наочний процес пізнання навколишнього людину світу, процес, який побудований на раніше підібраних об'єктах у природних умовах.

У практично-прагматичному сенсі екскурсія передбачає відвідування об'єктів і місцевостей, ознайомлення з допомогою екскурсовода з визначними пам'ятками і явищами в розвитку певного міста чи регіону.

Екскурсія, як інші форми культурно-освітньої роботи (лекція, тематичний вечір, читацька конференція та ін.) має свої особливості в організації та методиці проведення. Її ознаки свідчать як про подібність до інших форм культурно-просвітницької роботи, так і висвітлюють її корінну відмінність від них:

1. тривалість проведення від академічної години (45 хвилин) до однієї доби;
2. наявність екскурсантів;
3. наявність кваліфікованого керівника-спеціаліста (екскурсовода);
4. наочність, зорове сприйняття, показ екскурсійних об'єктів на місці їх розташування;
5. переміщення по задалегідь визначеним маршрутам;
6. цілеспрямованість показу об'єктів, наявність певної теми.
7. активна діяльність учасників (спостереження, вивчення, дослідження об'єктів).

Розуміння і дотримання ознак екскурсії відіграє важливу роль у правильному трактуванні сутності екскурсії, забезпечує дійсно якісну екскурсійне обслуговування. Заходи, позбавлені відповідності всім необхідним якостям, призводять до безсистемного огляду пам'ятних місць, пам'яток історії та культури. Вони є результатом несерйозного підходу до підготовки і проведення екскурсії і негативним явищем під назвою «гідізм».

Поверхневий огляд об'єктів з гідом і екскурсія - це різні поняття. Критерієм їх відмінності є не тільки дотримання відповідних ознак, але і виконання конкретних функцій.

Під функцією розуміють зовнішній прояв певного об'єкта, форму роботи закладу, підприємства. Екскурсії покликані реалізувати пізнавальну функцію рекреації, задовольняти духовні, естетичні, інформаційні потреби людини: розширення кругозору, організація дозвілля, відпочинок, спілкування.

Основними функціями екскурсії є:

- наукової пропаганди;
- інформація;
- організації дозвілля;
- формування інтересів;
- розширення світогляду;
- культурного дозвілля.

Функція наукової пропаганди. Екскурсії сприяють поширенню політичних, філософських, наукових, художніх та інших поглядів, ідей і теорій. Виконуючи функцію пропаганди, кожна екскурсія повинна мати чітку спрямованість і дотримуватися сукупності принципів пропаганди: науковості, цінності, зв'язок з практикою (життям), дохідливості і переконливості, які розглядаються і реалізуються у взаємному зв'язку один з одним.

Принцип науковості визначає науковий характер екскурсії як форми виховання і освіти.

Завдання екскурсії - сприяти поширенню наукових знань - реалізується завдяки тому, що зміст екскурсії викладається відповідно з відомостями певної галузі сучасної науки. Тільки за умови, що факти, події, теоретичні положення даються в науковому трактуванні, висвітлюються з урахуванням досягнень тих наук, до яких вони мають відношення, екскурсія здатна формувати адекватний сучасності світогляд.

Широка трактування принципу ідейності визначається тим, що під ідеєю розуміють чіткий план дій для досягнення поставленої мети. Ідейність, таким чином, розглядається як свідоме дотримання певної системи ідей, а принципи ідейності - як об'єктивний підхід до змісту фактичного матеріалу при підготовці екскурсії і впевненість екскурсовода, повідомляє інформацію екскурсантам. У розповіді екскурсовода, в аналізі об'єктів знаходить відбиток не тільки ерудиція екскурсовода, але і тенденційність, є об'єктивним проявом його активної життєвої позиції. Однак, послідовно проявляючи свою ідейну впевненість екскурсовод повинен будувати свою розповідь на фактах і подіях, які отримали наукову оцінку.

Матеріал екскурсій повинен бути співвіднесена з життям, дійсністю,

практикою господарської та культурної діяльності, з тими змінами, які відбуваються в суспільстві. Виклад фактичного матеріалу повинен супроводжуватися узагальненнями і висновками з урахуванням законів, що лежать в основі історичних та інших процесів.

Функція інформації. Екскурсія у відповідності зі своєю темою містить конкретну інформацію щодо певної галузі знань: про досягнення медицини, біології та інших наук; про відкриття археологів; винаходи і досягнення в господарському будівництві і культурного життя і т.д. Від таких важливих джерел інформації, як газети, радіо, телебачення, Інтернет, лекція, екскурсію відрізняє більш високий ступінь наочності і відчутності.

Значна частина інформації під час екскурсії підтверджується показом об'єктів. Крім того, екскурсанти мають надзвичайно унікальну можливість відчувати атмосферу навколо певного об'єкта, свою причетність до явищ, які надихали художників і прекрасних видів, що збагачують емоційне відчуття прекрасного функція організації культурного дозвілля.

Функція дозвілля. Екскурсії, які є важливою складовою відпускнуої, рекреаційної діяльності, не тільки задовольняють, але і формують духовні потреби людини. Адже екскурсія - це не просто прогулянка по місту, а відпочинок, який вимагає розумової праці. Системність знань, що повідомляються під час екскурсії, її привабливість в зв'язку з наявністю елемента «подорожі» і в просторі і в часі, можливість вибору у відповідності з власними інтересами - все це обумовлює культурний розвиток особистості. Саме тому, екскурсію відносять до групи занять, яка визначається терміном «навчання і самоосвіта».

Особливо роль екскурсії в організації дозвілля росте там, де екскурсійні установи, музеї пропонують можливість не тільки епізодичних заходів, а циклів екскурсій, що мають на меті сформуванню систему знань з достатньо широкою тематики.

Функція формування інтересу. Отримуючи знання з історії, мистецтва, архітектури, літературі, економіці, спілкуючись з природним і культурним надбанням людства, а також між собою, екскурсанти розширюють свій кругозір. Досить часто екскурсії конкретизують знання екскурсантів, дозволяють їм побачити і відчувати те, про що вони знали з літератури, шкільних програм, лекцій. Екскурсія дає можливість одержати значний обсяг інформації, формує різні засоби розумової діяльності, вона виступає специфічною формою спілкування (комунікацій). Перебуваючи на екскурсії, екскурсант знайомиться з іншими людьми, за рахунок наслідування і запозичення, співпереживання і ідентифікації, засвоює людські емоції, почуття, форми поведінки. У процесі умовно-інформаційного спілкування під час екскурсії досягається емоційне взаєморозуміння між учасниками групи, формується спільність відчуттів, настроїв, поглядів, думок.

Функція розширення світогляду. Реалізуючи пізнавальну функцію рекреації, екскурсії є й важливим засобом патріотичного виховання, вивчення історії країни або місцевості, героїчного минулого її народу, традицій, розвитку культури і мистецтва. Як ефективна форма навчання, вони активно використовуються в педагогічному процесі, сприяючи використанню максимальної розумової активності і самостійної пізнавальної діяльності екскурсантів, озброюючи їх навичками самостійного спостереження і аналізу візуальної інформації. Таким чином, в контексті суспільного розвитку екскурсії виконують рекреаційну, комунікативну, освітню і виховну функції.

Реалізацію рекреаційної суті екскурсій забезпечують:

- 1) властивості екскурсійних об'єктів: пізнавальна цінність, популярність (популярність), незвичайність (екзотичність), виразність, ступінь збереження, місцезнаходження, типовість (специфічність для даної місцевості), унікальність, аттрактивність;
- 2) змістовне наповнення пояснювального тексту (тексту екскурсії) і ефективність методичних прийомів проведення екскурсій, які мають задовольняти вимогам повноти і достовірності інформації, культурно-пізнавальної значимості, досконалості і завершеності композиції і виконання, естетичного задоволення.

Технологічними інструментами, що дозволяють забезпечити реалізацію відповідних потреб і вимог до екскурсійного обслуговування є:

- 1) логічні прийоми: аналіз, порівняння, синтез, абстрагування, узагальнення і т.д.;
- 2) прийоми показу: попередній огляд, панорамний показ, зорова реконструкція тощо;
- 3) прийоми розповіді: екскурсійна довідка, опис, коментування та інші.

Спеціальні дослідження, засновані на визнанні пріоритету «принципу діяльності», пояснюють мотивацією не тільки вибір, але і поведінку людей під час подорожі, екскурсії. А це означає і той досвід, який розвивають рекреаційно-туристичні потреби та їх задоволення, у тому числі і в процесі екскурсійної діяльності. Однією з обов'язкових каналів сприйняття екскурсії, окремої події або об'єкта є спогади - емоційний настрій (позитивний або негативний), який залишається в пам'яті екскурсанта, як результат взаємовідносин у процесі обслуговування. Сприйняття екскурсії проявляється в різних емоційних станах, які ранжуються від максимально позитивних до максимально негативних: приємне відчуття, задоволення, захоплення, прикрість, роздратування, обурення.

Факторами, що впливають на сприйняття екскурсійного обслуговування є:

- безпека,

- постійність (відчуття високої якості обслуговування протягом всього часу),
- поведінка обслуговуючого персоналу, повнота обслуговування (відповідність усіх пропонованих послуг реально отриманим),
- умови (навколишнє середовище),
- доступність.

Існує загальне правило - тільки заняття, які супроводжуються позитивними емоціями, виконують відновну функцію, тоді як негативні емоції, навіть якщо вони пов'язані із заняттями, які порушують одноманітність повсякденного життя, не виконують рекреаційної функції.

Екскурсії відіграють важливу функціональну роль у задоволенні рекреаційних потреб людини: духовних, естетичних, інформаційних. Вони формують відповідні типи рекреаційної діяльності, які дозволяють моделювати рекреаційну діяльність людини, пов'язану з пізнанням навколишнього світу: особливостей природи, сучасних та історичних подій, елементів побуту, традицій, вірувань, творчих досягнень людства.

Як вид діяльності, екскурсія об'єднує взаємопов'язані і взаємообумовлені дії. Вони можуть бути різноманітними - рух групи по маршруту, рух відносно об'єктів, споглядання пам'яток, пояснення щодо об'єктів показу. Поради екскурсовода надають діям екскурсантів цілеспрямованого характеру.

Діяльність екскурсантів проявляється в таких активних формах, як спостереження, вивчення, дослідження об'єктів. Діяльність екскурсовода складається з ряду дій, головними з яких є підготовка і проведення екскурсії. Як форма спілкування, екскурсія передбачає взаємозв'язок і взаємодію екскурсовода і екскурсантів на основі їх спільної діяльності.

Екскурсії допомагають конкретизувати раніше набуті знання і дати нові, розвивати вміння розуміти природні і суспільні явища і процеси, посилювати інтерес до досліджуваного і викликати певні чуттєві враження. Кожна конкретна екскурсія виконує одночасно декілька функцій. Крім того, значення окремих функцій, їх сукупного впливу на екскурсантів змінюється і в залежності від класифікаційної категорії відповідної екскурсії (табл. 2.7).

Оглядова екскурсія - охоплює безліч тим, тобто розкриває різні сторони життя міста. Об'єкти показу в ній розрізняються за формою і змістом (пам'ятки історії та культури, будівлі, природні об'єкти, місця знаменних подій тощо). У цих екскурсіях поєднується історичний та сучасний матеріал. Хронологічні рамки оглядової екскурсії охоплюють час існування міста - з дня його заснування до сьогодення.

Відмінність оглядової екскурсії від тематичної простежується у змісті, глибині розкриття матеріалу, формулюванні вступу та висновків, логічних переходів (підлеглі, тотожні, протилежні, співвідносні і т.д.).

Класифікація екскурсій

Ознаки	Види
За змістом	- оглядові; - тематичні (історичні, виробничі, природничонаукові, мистецтвознавчі, літературні, архітектурно-містобудівні)
За складом учасників	- для дорослої аудиторії і для дітей; - для місцевого населення та приїжджих; - для міського та сільського населення; - для організованих груп і для одиночних відвідувачів
За місцем проведення розрізняють екскурсії:	- міські; - заміські; - виробничі; - музейні; - комплексні
За способом пересування екскурсії	- пішохідні; - транспортні
За формою проведення розрізняють:	- навчальні; - показові; - рекламні; - екскурсії-масовки; - прогулянки; - бесіди; - концерти; - консультації; - виставки; - дегустації та ін.

Тематична екскурсія присвячується одній темі. Тематичні екскурсії поділяються на ряд груп історичні, виробничі, природничонаукові, мистецтвознавчі, літературні і архітектурно-містобудівні.

Кожна із зазначених груп має відповідні підгрупи.

За змістом історичні екскурсії поділяються на підгрупи:

- історико-краєзнавчі,
- військово-історичні,
- археологічні,
- етнографічні.

Виробничі екскурсії поділяються на:

- виробничо-історичні,
- виробничо-економічні,
- виробничо-технічні.

Екскурсії на природничі теми поділяють на:

- геологічні,
- географічні,
- гідрологічні,
- біологічні,
- ландшафтні,
- екологічні.

У групі мистецтвознавчих екскурсій виділяють екскурсії, присвячені різним видам мистецтва та екскурсії по місцях життя і діяльності майстрів мистецтва.

Види літературних екскурсій:

- літературно-біографічні - проходять місцями, що зберігають пам'ять про життя і творчість певного письменника;
- історико-літературні - розкривають певні періоди розвитку літератури;
- літературно-художні (поетико-текстові);
- літературно-краєзнавчі - присвячені вивченню природного або антропогенного, культурного комплексу за допомогою літературних творів.

Види екскурсій архітектурно-містобудівної тематики:

- екскурсії, пов'язані з показом пам'ятників архітектури певного періоду;
- екскурсії, що дають уявлення про творчість певного архітектора;
- екскурсії, які знайомлять з плануванням і забудовою міст по генеральних планах.

Тематичні екскурсії певного виду зрідка існують ізольовано один від одного.

За складом учасників виділяють екскурсії, які проводять :

- для дорослої аудиторії і для дітей;
- для місцевого населення та приїжджих;
- для міського та сільського населення;
- для організованих груп і для одиночних відвідувачів.

В залежності від категорії екскурсантів до екскурсій вносяться певні зміни щодо змісту заходів, методики і техніки проведення, тривалості, прийомів екскурсійного обслуговування.

За місцем проведення розрізняють екскурсії:

- міські,
- заміські,
- виробничі,

- музейні,
- комплексні.

Міські екскурсії припускають показ усього міста або його частини і бувають оглядовими та тематичними.

Заміські екскурсії організовуються за межі міста, при цьому рекомендується, щоб відстань до кінцевого пункту відвідування не перевищувала 100 км. Такі екскурсії також поділяють на оглядові та тематичні.

Місцем проведення виробничих екскурсій є різноманітні підприємства. Значні масштаби варіативності обслуговування характеризують екскурсії до музеїв, історичних, мистецтвознавчих, технічних, науково-природничих, комплексних (краєзнавчих), меморіальних та ін.

Особливо складними за змістом екскурсійного обслуговування є комплексні екскурсії поєднують міські та музейні екскурсії. Вони складаються з двох частин, пов'язаних однією темою: оглядової по місту та тематичної при відвідуванні музею або виставки.

За способом пересування екскурсії бувають:

- пішохідні,
- транспортні.

Транспортні екскурсії - в основному автобусні, але бувають і тролейбусні, теплохідні, залізничні подібне. Вони мають свої особливості - аналіз екскурсійних об'єктів здійснюється на зупинках з виходом із транспортного засобу, а також під час його руху.

Пішохідні екскурсії більш насичені, адже представляється можливість глибше вивчити об'єкти. Однак, вони охоплюють меншу територію: протяжність таких екскурсій не перевищує 5-6 км в місті і 10-12 км за містом.

За формою проведення розрізняють:

- навчальні,
- показові,
- рекламні,
- екскурсії-масовки,
- прогулянки,
- бесіди,
- концерти,
- консультації,
- виставки,
- дегустації та ін.

Екскурсія-масовка передбачає велику кількість учасників (10-30 автобусів). Крім чисто екскурсійної діяльності, у такому разі передбачається проведення мітингів на місці подій, зустрічі з їх учасниками. Такі екскурсії часто пов'язані з обслуговуванням пасажирів

турпоїздів і теплоходів.

Екскурсія-прогулянка поєднує загальноосвітні елементи та елементи відпочинку. Найчастіше - це природні екскурсії, які поєднують активні і пасивні види рекреаційної діяльності.

Під час *екскурсії-бесіди* перевага віддається розповіді (музейні екскурсії, відвідування виставок, підприємств). Така екскурсія досить часто завершується обговоренням її змісту.

Вдалою формою мистецтвознавчих екскурсій є *екскурсія-концерт*, який може проводитися як заміські, при русі до об'єкта показу.

Екскурсія-урок являє собою форму навчання або підвищення кваліфікації екскурсоводів. Подібна екскурсія є елементом індивідуальної роботи екскурсовода з підготовки екскурсії, завершальним етапом якої є проведення пробної екскурсії. Вона може вважатися якісно підготовленою, якщо її змістовно-методологічний рівень дійсно відповідає сутності, ознаках і реалізує відповідні функції екскурсії.

У практичній діяльності екскурсія розглядається в декількох аспектах:

- а) як самостійну форму виховання і освіти, а також як складову інших форм освіти і виховання;
- б) як форму масової роботи з аудиторією і одну з форм навчання;
- в) як форму організації дозвілля, виховної роботи;
- г) як епізодичний (разовий) захід, частина тематичного циклу, а також один із ступенів пізнання;
- д) як форму поширення наукових знань, ідейного виховання;
- е) як захід одного з напрямків виховання - патріотичного, трудового, естетичного, а також як частина процесу формування всебічно розвиненої особистості;
- ж) як автономну форму культурно-просвітницької роботи і як невід'ємну частину організованого туризму;
- з) як форма міжособового спілкування екскурсовода з екскурсантами, екскурсантів між собою і як форму спілкування екскурсантів з екскурсійними об'єктами.

Головна вимога до екскурсій - істинність, достовірність фактів, повідомляють екскурсантам.

Кожна екскурсія представляє собою процес діяльності, який обумовлений конкретними закономірностями (тематичність, цілеспрямованість, наочність, емоційність, активність та ін.)

Завданням екскурсовода в екскурсійному процесі є допомога екскурсантам:

- 1) побачити об'єкти, на основі яких розкривається тема;
- 2) почути про такі об'єкти необхідну інформацію;
- 3) відчувати велич події, ситуації, пов'язані з об'єктом;

4) оволодіти навичками самостійного спостереження і аналізу екскурсійних об'єктів.

У рішенні останньої задачі велику роль відіграє здатність екскурсовода сформувати у екскурсантів вміння бачити. Уміння бачити як естетичне сприйняття полягає в навичках сприймати архітектурні споруди, фарби, різноманітні лінії, а також групи артефактів, квітів, ліній і їх комплексів в умовах конкретної перспективи, визначеного освітлення, стану повітря, кута зору і т.д.

Уміння бачити як історичне сприйняття передбачає ряд відповідних навичок:

- знайти в екскурсійному об'єкті типові риси і особливості історико-культурного характеру;
- виявити історичні нашарування в екскурсійному об'єкті;
- визначити історичні факти, що відображають монументальні і музейно-історичні пам'ятники.

Одним із завдань екскурсії є формування у екскурсантів певного відношення до теми екскурсії, діяльності історичних особистостей, подій, фактів, до матеріалу екскурсії в цілому.

Ставлення екскурсанта до екскурсії реалізується через певну точку зору екскурсанта на історичний період, якому присвячена екскурсія; сприйняття окремих дій і подій; розуміння конкретної ситуації, яка відповідає стану художника, скульптора, художника, письменника, в той час, коли він створював свій твір.

Під час екскурсії екскурсант дає оцінку всьому, що побачено і почуто - складає своє уявлення про події, явища, людей, визначає їх значення, характер, роль; визнає їх достоїнства і усвідомлює недоліки. Саме з цього і формується оцінка екскурсії - висновки екскурсанта, до яких його підводить екскурсовод.

Велику роль в даному процесі відіграє матеріал екскурсії, подача його екскурсоводом, «кут зору» на подію і оцінка її екскурсоводом, а також впевненість екскурсовода у власній правоті.

Більшість екскурсантів сприймають точку зору екскурсовода як основу для розуміння матеріалу і ставлення до предмету показу і розповіді. Саме тому, проблема розуміння виступає ключовою в екскурсійному процесі, а екскурсія може бути визначена як методично продуманий показ пам'ятних місць, пам'яток історії та культури, в основі якого лежить аналіз об'єктів, що знаходяться перед очима екскурсантів, а також уміла розповідь про події, які з ними пов'язані.

9.4. Принципи та методи організації екскурсії

Підходи до формулювання поняття екскурсії відрізнялися в залежності від того, як функціонували екскурсії в різний період часу.

Фактично, різні визначення не протилежні, а розбіжні в окремих аспектах - цілі, завдання і форми проведення екскурсій - в залежності від характерних особливостей суспільного розвитку певного історичного періоду.

Розвиток туристичної індустрії вніс свої корективи в розуміння екскурсійної діяльності як однієї зі складових турів, що реалізуються на туристичному ринку. Окремо виділяється підхід, згідно з яким екскурсія розглядається як твір певного автора або групи авторів і будується з урахуванням вимог, що пред'являються до літературного твору. Відповідно до такого підходу екскурсія має свій сюжет, якому підпорядковується весь екскурсійний матеріал.

Композиція - побудова, з'єднання, складання окремих частин в єдине ціле. Цей термін пов'язаний з поняттями «структура» і «конструкція».

Сюжет - подія або декілька подій, пов'язаних між собою.

Фабула - послідовність подій, про які розповідає твір. У викладі фабули розрізняють композицію, зав'язку, розвиток дії, кульмінацію, розв'язку.

Кульмінація - точка, момент найвищої напруги в розвитку фабульної дії.

Екскурсія - це наочний процес пізнання людиною навколишнього світу. Цей процес будується на задалегідь відібраних об'єктах, що знаходяться в природних умовах або в приміщеннях підприємств, лабораторій, науково-дослідних інститутів і т.д. Показ об'єктів відбувається під керівництвом кваліфікованого фахівця - екскурсовода. Процес сприйняття об'єктів екскурсантами підпорядковується завданню розкриття певної теми. Екскурсовод передає аудиторії бачення об'єкта, оцінку пам'ятного місця, розуміння історичної події, пов'язаного з даним об'єктом. Своїми поясненнями він підводить екскурсантів до необхідних висновків і оцінок, набуваючи, таким чином, потрібну ефективність реалізації відповідних функцій екскурсії.

Для того, щоб успішно досягти пізнавальної і виховної мети екскурсії, екскурсовод повинен добре володіти різноманітними прийомами як показу об'єкта, так і розповіді про нього. Застосування цих прийомів не може бути стандартним. Адже в екскурсіях беруть участь люди різного віку, національностей, професій, з різним рівнем знань.

Значну роль відіграють творчі здібності екскурсовода, що розкриваються в процесі підготовки і проведення екскурсії. Екскурсознавство - наука, яка спирається на дані педагогіки і психології.

Загальна екскурсійна методика складається з двох головних розділів:

- а) підготовка екскурсії;
- б) проведення екскурсії.

Підготовка екскурсії.

Етапи підготовки екскурсії

Етапи	Дії
1	Визначення цілі і завдання екскурсії
2	Вибір теми
3	Відбір літератури
4	Ознайомлення з експозиціями і фондами музеїв
5	Відбір і вивчення екскурсійних об'єктів
6	Складання маршруту екскурсії
7	Підготовка тексту екскурсії
8	Комплектування "портфеля екскурсовода".
9	Складання методичної розробки
10	Проведення пробного екскурсії та її затвердження

У процесі підготовки екскурсії при відборі об'єктів проводиться їх оцінка за наступними показниками (критеріями):

1. пізнавальна цінність;
2. популярність (популярність);
3. незвичайність (екзотичність), неповторність;
4. виразність (зовнішня виразність самого об'єкта або взаємодія екскурсійного об'єкта з навколишнім його середовищем);
5. схоронність (стан об'єкта в даний момент, його підготовленість до показу);
6. місцезнаходження (відстань до об'єкта, зручність під'їзду до нього, придатність дороги для автотранспорту, наявність місця для зручного розташування групи біля об'єкта).

Вивчення об'єктів екскурсоводами не повинно обмежуватися знайомством з літературними джерелами. Обов'язковий безпосередній ретельний огляд об'єкта на місці, в природній обстановці, що допоможе екскурсоводу в майбутньому вільно орієнтуватися в об'єкта, кваліфіковано вести показ.

По мірі збору відомостей про об'єкт рекомендується заносити їх в спеціальні картки, які є хорошим довідковим матеріалом для екскурсоводів.

Проведення екскурсії.

Прийоми проведення екскурсій складають специфічну форму роботи екскурсоводів, "оболонку" екскурсії, в якій вони розкривають її зміст екскурсантам. Ці прийоми і способи впливають із специфіки екскурсій - поєднання показу з розповіддю і пересуванням екскурсантів від об'єкта до об'єкта. Існує кілька видів наочності, в тому числі образотворча (картини, моделі, фотографії і т. д.), предметна.

Головною складовою частиною екскурсії, яка обумовлює наочність

екскурсії, є показ. З його допомогою екскурсовод керує процесом сприйняття екскурсантів, направляє їх увагу на основні риси і сторони предметів, явищ, які допомагають висвітлити екскурсійну тему. При цьому він повинен враховувати фізіологічні основи зорового сприйняття.

1. Показ екскурсійних об'єктів:

1.1 Вибір місця розташування екскурсійної групи. Вибираючи місце розташування групи, потрібно знайти найбільш сприятливу точку, звідки об'єкт зорово сприймається найбільш яскраво і переконливо. При цьому слід враховувати, що деякі об'єкти вимагають показу з двох або декількох точок, які треба попередньо намітити. Разом з тим при виборі місця розташування групи екскурсовод повинен забезпечити безпеку та зручність екскурсантів. Це місце повинне бути досить віддалене від проїзної частини доріг, надійно захищене від руху транспорту і потоку пішоходів, знаходитися в стороні від небезпечних зон будівельних і реставраційних робіт. Потрібно уважно стежити за дорожньо-вказівними знаками і попереджувальними написами і слідувати їх вимогам. Екскурсоводу слід подбати про те, щоб ніщо не відволікало уваги екскурсантів від екскурсії, не заважало їм.

У практиці нерідко трапляється, що у одного і того ж екскурсійного об'єкта розташовується кілька груп. У такому випадку слід ставити свою групу на деякому віддаленні від інших груп, щоб не заважати іншим екскурсоводам.

1.2 Розстановка екскурсійної групи. Обрав місце для показу об'єкта, потрібно правильно розставити екскурсантів. Важливо простежити за тим, щоб всім екскурсантам було добре видно як об'єкт, так і екскурсовод. Найбільш зручним є розташування групи півкільцем. Екскурсовод займає місце скраю і стоїть в півоберт до екскурсантів. Така позиція дозволяє, з одного боку, самому бачити екскурсійний об'єкт, а з іншого - тримати в полі зору групу. Постійне спостереження за реакцією екскурсантів - важлива умова ефективної роботи екскурсовода. При виборі місця розташування групи слід враховувати особливості зорового сприйняття.

Екскурсійний об'єкт, як правило, багатоплановий, тому має кілька вигідних для огляду точок. Для екскурсовода особливо важливо попередньо знайти точки огляду і ракурси, вміло використовувати їх в екскурсії. Слід пам'ятати, що об'єкти сприймаються по-різному в залежності від видалення, тобто різного кута зору.

1.3 Послідовність показу об'єктів екскурсії. Показ повинен бути цілеспрямованим, а отже, вибіркоким. Послідовність показу об'єктів означає відповідність логіці викладу матеріалу, виділення основних об'єктів, ув'язку нових зі старими, поглиблення уявлення екскурсантів про них. Послідовність показу об'єктів враховує правила переходу від відомого до невідомого, від близького до далекого, а також особливості зорового сприйняття. Зазвичай показ будується на переході від загального до

приватного. Показ в екскурсії слід починати з попереднього огляду, в ході якого показується весь комплекс або окремий об'єкт в цілому, а потім приступають до аналізу з виявленням характерних рис екскурсійного об'єкта. При виборі черговості показу об'єктів приймається до уваги їх емоційний вплив на екскурсантів.

1.4 Засоби показу об'єкта. Показ об'єктів в екскурсії повинен бути конкретним. Екскурсанти орієнтуються на об'єкт екскурсоводом за допомогою словесного опису і жесту. В описі-характеристиці об'єкта - вказуються його розміри, форма, колір, особливості розташування, сусідні предмети, орієнтири і т. д. Жести повинні бути перш за все виразні і скупі. Показ починається зазвичай з жесту екскурсовода, спрямованого на об'єкт, вказує його розташування, підкреслює особливості об'єкта, його динамічність.

1.5 Прийоми екскурсійного показу. В екскурсійній методиці розроблені різноманітні прийоми показу. Однак в екскурсії, як правило, він злитий з розповіддю і в "чистому" вигляді застосовується рідко. Найбільш уживаний так званий прийом попереднього огляду. Він має на меті дати екскурсантам можливість орієнтуватися в просторі, сприймати екскурсійний об'єкт в його історичному і природному оточенні.

Показ лежить в основі аналізу екскурсійних об'єктів. Тип аналізу визначається темою і метою екскурсії, характером об'єкта, його зв'язком з певною галуззю науки. Розрізняють аналіз мистецтвознавчий, історичний, природничонауковий. Кожен з них має різні співвідношення показу і розповіді, іншу послідовність, свої способи і прийоми виявлення істотних рис екскурсійного об'єкта.

Показ наочних посібників. Особливим прийомом показу є використання наочних посібників, тобто предметів і зображень, які доповнюють зоровий ряд екскурсійних об'єктів і ілюструють висловлюваний матеріал. На відміну від основного екскурсійного об'єкта, на якому зазвичай розвивається певна екскурсійна тема, наочне приладдя відіграє допоміжну роль, ілюструючи ту чи іншу конкретну думку.

Розповідь екскурсовода. Показ в екскурсії невіддільний від розповіді екскурсовода. Їх поєднання може бути різним. За допомогою розповіді екскурсовод акцентує увагу екскурсантів на об'єкті, про який він говорить, а основні знання про зовнішній вигляд об'єкта, його будову, а деколи і протікають процесах екскурсанти отримують в результаті власних спостережень. Форми розповіді в екскурсії можуть бути різними, однак в основі будь-якої з них повинні лежати взаємозв'язок, взаємопроникнення розповіді і показу. Розповідь не повинна бути самодостатнім. В екскурсії найчастіше вживаються такі прийоми розповіді, як довідка, опис або характеристика об'єкта, пояснення, коментування.

Опис або характеристика об'єкта. Опис, тобто послідовне перерахування основних якостей і властивостей екскурсійного об'єкта,

поєднується з прийомом характеристики, тобто виявлення найбільш істотних його сторін.

Прийом пояснення. Пояснення - прийом освітлення внутрішніх зв'язків об'єкта, виявлення причин якого факту, явища. Найбільш часто прийом пояснення застосовується в архітектурно-містобудівних, мистецтвознавчих, природознавчих екскурсіях. Важливе місце цей прийом займає в системі методичних прийомів, які використовуються в екскурсіях зі школярами.

Прийом коментування (репортажу). У тих випадках, коли об'єкт демонструється в процесі руху (рух автотранспорту по міській магістралі, показ машин і механізмів на виробництві і т. д.), застосовується так зване коментування або форма репортажу.

Рух у екскурсії. Поряд з показом і розповіддю специфіку екскурсії становить рух. При цьому мається на увазі не просто переміщення екскурсантів від одного об'єкта до іншого, а роль руху як особливого методичного прийому в процесі екскурсії. З його допомогою пізнається екскурсійний об'єкт і закріплюються знання.

Прийом реконструкції. До числа поширених прийомів проведення екскурсії відноситься так званий прийом реконструкції. Він полягає у відтворенні події або історичної епохи шляхом образного розповіді. Головним чином прийом словесної реконструкції вживається в тих випадках, коли екскурсійний об'єкт не зберігся або недостатній для розкриття теми. Цей прийом допомагає екскурсантам представити об'єкт у початковому вигляді, відокремлює пізніші зміни, перебудови, реконструкції і т. д. або, навпаки, дозволяє уявити, яким буде об'єкт в майбутньому.

Прийом локалізації подій. Цей прийом прив'язки події до певного місця - один з основних методичних прийомів, найбільш повно відображає сутність екскурсії. Він полягає у встановленні зв'язку між відомими екскурсантам подіями і фактами і певною місцевістю, конкретним об'єктом, укладанні цієї події в топографічну оправу, доданні повідомляємої екскурсоводом інформації наочного характеру. Зазвичай в екскурсіях констатація зв'язку з цим поєднується з прийомами аналізу місцевості, об'єкта, їх зорової реконструкції в тій послідовності, яка передбачена логікою оповіді про подію.

Прийом порівняння. Прийом порівняння полягає в зіставленні різних ознак одного і того ж об'єкта або різних об'єктів між собою. Порівняння можна проводити як за подібністю, так і за контрастом.

Прийом літературного монтажу. Цей прийом полягає в підборі різних частин літературних творів одного або декількох авторів в одне художнє і смислове ціле з метою дати більш яскраву образну характеристику екскурсійного об'єкту, подіям чи особам, з ним пов'язаним.

Цитування в екскурсії. Цитування, тобто відтворення уривків з

літературних творів, спогадів, документів і інших джерел, широко застосовується в екскурсіях.

2. Культура мови екскурсовода. Володіння екскурсоводом мистецтвом слова - важлива умова успішного проведення екскурсії. Тому досвід педагога, лектора, пропагандиста, який ґрунтується на вивченні ораторського мистецтва, допоможе екскурсоводу успішно освоїти майстерність своєї професії. Мова повинна бути граматично правильною, точною, виразною, оригінальною, економною. Виразність і оригінальність мови підсилює застосування різних прийомів мовлення, іносказань (алегорій), перифраз, гіпербол, метафор, інверсій слів. В екскурсіях слід вживати просту розмовну мову, ретельно відбирати наукові терміни і іноземні слова.

3. Техніка мовлення екскурсовода. Як для актора, в роботі екскурсовода має велике значення техніка мовлення: звучність, тембр, висота голосу, вимова, міміка. Контакт екскурсовода з групою.

Успіх екскурсії, її ефективність залежать від встановлення належного контакту екскурсовода з екскурсантами з першого моменту зустрічі до її закінчення. Сприятливий "психологічний клімат" під час екскурсії є неодмінною умовою, при якому вона доставляє творче задоволення екскурсоводу, естетичну насолоду і радість її учасникам.

В цілому як специфічна форма спілкування, екскурсія дає можливість мільйонам людей одержати значний обсяг інформації, формує способи розумової діяльності. Спілкуючись з іншими учасниками заходу, екскурсант за допомогою наслідування і запозичення, співпереживання і ідентифікації засвоює людські емоції, почуття, форми поведінки.

Запитання для самоконтролю

1. За якими ознаками класифікуються екскурсії?
2. Для чого проводяться екскурсії?
3. Яка послідовність підготовки екскурсії?
4. Як проводиться екскурсія?
5. Для чого проводиться узагальнення екскурсії?
6. Який вид навчальної діяльності називають екскурсією?
7. Охарактеризуйте екскурсійний метод, його значення, мету і завдання.
8. Назвіть особливості екскурсійного методу.
9. Які вимоги до екскурсійного методу?
10. Назвіть особливості кожного виду екскурсій.

ТЕМА 10. ОРГАНІЗАЦІЯ ТОРГІВЕЛЬНО-ПОБУТОВИХ ПОСЛУГ

10.1. Загальна характеристика торгівельно-побутових рекреаційних послуг.

10.2. Готельна послуга як різновид торгівельно-побутових рекреаційних послуг.

Ключові терміни:

Соціально-побутові рекреаційні ресурси, торгівельно-побутові рекреаційні послуги, торгівля, харчування, транспорт, зв'язок, готельні послуги, готель, міжнародна класифікація готелів, якість готельної послуги

10.1. Загальна характеристика торгівельно-побутових рекреаційних послуг

Сучасна індустрія туризму - це група виробництв, що забезпечують задоволення потреб при тимчасовому переміщенні людей з будь-якою метою, крім занять професійною діяльністю, оплачуваною в відвідуваній країні.

До індустрії туризму включаються галузі, що випускають характерні для туристського споживання продукти. При цьому продукція вважається характерною, якщо виконується дві умови.

По-перше, даний вид товарів і послуг повинен мати суттєву питому вагу в загальному обсязі туристського споживання, або туристське споживання повинне мати суттєву частку в загальному обсязі випуску цього виду продукції. З цієї точки зору ряд галузей традиційно включаються в індустрію туризму більшістю країн.

По-друге, важливим критерієм є безпосередній контакт галузі із споживачами в особі візитерів. Ця вимога відіграє важливу роль для виробництва товарів, оскільки безпосередні виробники товарів рідко прямо контактують зі споживачами. Виключенням є тільки кустарні виробники деяких специфічних товарів, які можуть продаватися туристам прямо в майстернях. Тому в туристську індустрію, як правило, включаються не виробники певних товарів, а підприємства роздрібної торгівлі, що обслуговують візитерів.

Особливу роль для розвитку індустрії туризму грають торгівельно-побутові рекреаційні послуги за допомогою соціально-побутових рекреаційних ресурсів.

Рекреаційні соціально-побутові ресурси визначаються як будівлі, споруди, комунікації, засоби зв'язку, комунальна інфраструктура,

архітектурні, історичні, спортивні комплекси, інші об'єкти соціально-культурного призначення, що використовуються з рекреаційною метою.

Послуги можуть надаватися виробничими одиницями будь-яких інституційних секторів. Важливо відзначити, що, наприклад, здача квартир візитерам в приватному секторі може бути таким же елементом індустрії туризму, як надання місць у спеціально побудованих готелях.

За загальною класифікацією до торгівельно-побутових послуг відносяться послуги підприємств, що займаються наступними видами діяльності:

1. Роздрібна торгівля, яка обслуговує візитерів:

- продаж специфічних туристських товарів, сувенірів і т.д.;
- продаж інших товарів.

2. Громадське харчування.

3. Розміщення та проживання:

- готелі та інші місця колективного проживання (будинки відпочинку, пансіонати, літні дитячі табори);
- ринкові послуги з проживання неформального сектора;
- послуги з проживання у власному другому будинку (дачі).

4. Транспорт і зв'язок:

- повітряний транспорт;
- залізничний транспорт;
- автомобільний транспорт (включаючи внутрішньоміської);
- водний транспорт;
- послуги зв'язку;
- інші послуги транспорту і зв'язку (прокат автомобілів і т.д.).

5. Туристські фірми:

- транспортні агентства;
- туристські агентства, формування пакетних турів (туроператори і турагенти);
- екскурсійні послуги.

6. Страхування візитерів та інші послуги фінансового характеру.

7. Інші пов'язані з туризмом види діяльності (забезпечення безпеки, супровід, переклад, бізнес-послуги) .

Рекреаційний комплекс розглядається як економічна категорія, що виражає сукупність взаємопов'язаних галузей і виробництв національної економіки, єдиної функціональної завданням яких є діяльність, спрямована на задоволення різноманітних і постійно зростаючих потреб людей у різних видах відпочинку і подорожей у вільний час при раціональному використанні всіх наявних туристських ресурсів.

Для найбільш повної характеристики рекреаційного комплексу доцільно виділити його чотири структурних розрізу:

- функціонально-галузеву структуру - як сукупність галузей та видів діяльності, що виконують певні функції і інтегруються в його рамках для досягнення кінцевої;
- організаційно-управлінську структуру - як систему організаційних форм і органів управління, ієрархічно сполучених, що забезпечують цілеспрямоване і взаємоузгоджене розвиток усіх ланок туристсько-рекреаційного комплексу;
- соціально-економічну структуру - як сукупність суспільних і соціальних груп населення, зайнятих у різних галузях і сферах туристично-рекреаційного комплексу, а також сукупність різних типів підприємств і організацій сфери туризму;
- територіально-виробничу структуру - як сукупність територіальних туристських комплексів.

Національний рекреаційний комплекс як соціально-економічна структура, орієнтована на досягнення спільної мети діяльності, може бути представлений у вигляді синтезу галузей національної економіки, віднесених до трьох сфер.

До першої сфері слід віднести туристські фірми - посередники, які здійснюють формування і реалізацію туристського продукту споживачам

До другої сфері відносяться транспортні підприємства, які обслуговують туристів і забезпечують просування туриста від постійного місця проживання до туристського району і назад.

До третьої сфері відносяться підприємства «перебування» в подорожі - це комплекс підприємств розміщення (згідно з класифікацією до них відносяться готелі, будинки відпочинку, санаторії, кемпінги тощо), а також підприємства громадського харчування, видовищних послуг та ряд інших.

Кожна з перелічених сфер має те чи інше відношення до кінцевої мети розвитку національного туристського комплексу.

В межах сфери рекреації складується рекреаційне господарство як сукупність підприємств, установ, організацій, що зайняті організацією, виробництвом і наданням платних рекреаційних послуг.

Суб'єктами рекреаційної діяльності є учасники господарських відносин, що зайняті організацією, виробництвом і наданням рекреаційних послуг, реалізуючи свою господарську компетенцію, мають відокремлене майно, зокрема у вигляді рекреаційних соціально-побутових ресурсів і природних територій (ресурсів), інших природних об'єктів, котрі мають рекреаційне значення, несуть відповідальність за своїми зобов'язаннями в межах цього майна, крім випадків, передбачених законодавством.

Виділяють особливості суб'єктів рекреаційної діяльності:

- залежність їх створення, організаційної форми і умов діяльності від вибору рекреаційно-спрямованої діяльності;
- необхідність отримання документів з дозволом (ліцензії,

сертифікату, патенту) на здійснення відповідної діяльності, порядок і умови отримання яких встановлені спеціально для рекреаторів;

- наявність спеціальних вимог до приміщень, обладнання, інших матеріально-технічних засобів, необхідних для організації, виробництва і надання рекреаційних послуг; використання як основного засобу природних рекреаційних територій і ресурсів або інших природних ресурсів.

10.2. Готельна послуга як різновид торгівельно-побутових рекреаційних послуг

Готельний бізнес є складовою частиною величезного сегменту званого індустрією туризму і розваг. Сучасний готельний бізнес характеризується наявністю різних форм і видів підприємств розміщення, від розкішних готелів до мотелів і кемпінгів. Засобами розміщення туристів є будь-які об'єкти, які надають туристам епізодично або регулярно місце ночівлі. Всі засоби розміщення можна представити двома категоріями - колективними та індивідуальними.

Готелі - це колективний засіб розміщення, що складається з певної кількості номерів, має єдине керівництво, яке представляє набір послуг (мінімум - заправку ліжок, прибирання номера та санвузла) і згруповане в класи і категорії відповідно до наданими послугами і обладнанням номерів.

Основною функцією готельного підприємства є надання тимчасового житла клієнтам.

Основні ознаки готелів :

- наявність номерного фонду;
- надання набору обов'язкових послуг (прибирання номерів та санвузлів, щоденна заправка ліжок, обслуговування в номерах);
- наявність певного асортименту додаткових послуг.

У готелях передбачені чотири основні групи послуг:

- розміщення;
- харчування,
- дозвілля,
- побутове обслуговування.

Готельні послуги складаються з основних, додаткових і супутніх послуг.

При характеристиці готельних послуг слід враховувати що:

- об'єктом купівлі-продажу є послуги;
- між виробниками та покупцями послуг існують посередницькі ланки і структури, що забезпечують зв'язок між попитом і пропозицією;
- попит на готельні послуги відрізняється рядом особливостей (різноманітністю споживачів за матеріальними можливостями, віком, ціннісним орієнтиром, мотивами);

- пропозиція готельних послуг характеризується різноманітністю за типами засобів розміщення, ціновими параметрами, за рівнем якості пропонованих послуг.

Пропозиція готельних послуг являє собою сукупність можливостей готельних підприємств представити на ринок готельні продукти та послуги. Готельний продукт з точки зору виробництва являє собою сукупність певної кількості та якості послуг, здатних задовольнити потреби людей у відпочинку, розвагах і комфортному проживанні.

Готельні підприємства в першу чергу орієнтуються на збут. На відміну від промисловості, де продукція постачається споживачеві, в готельній сфері все відбувається навпаки: гість повинен прибути в готель, щоб скористатися її послугами, у зв'язку з чим до вибору місця розташування пред'являються такі вимоги, як досяжність і близькість.

Особливості готельних послуг:

1. Неодночасність процесів виробництва і споживання.
2. Обмежена можливість зберігання.
3. Терміновий характер.
4. Широка участь персоналу у виробничому процесі.
5. Сезонний характер попиту.
6. Взаємозалежність готельних послуг і мети подорожі (поїздки).

Для визначення готелю необхідно його розглянути з точки зору належності до класифікаційної групи. Готельні підприємства класифікують за різними критеріями:

1. Рівень комфорту.
2. Місткість номерного фонду.
3. Функціональне призначення.
4. Місце розташування.
5. Тривалість роботи.
6. Забезпечення харчуванням.
7. Тривалість перебування.
8. Рівень цін.

Потреби клієнтів в готельних послугах різні. Істотне значення мають технічне оснащення готелю; розміри і розподіл приміщень (житлових і нежитлових); вертикальна комунікація (сходи, ліфти); інфраструктура (опалення, водопровід, каналізація, вентиляція, кондиціонування, теле- і радіозв'язок, телевізійна, інформаційна мережі); наявність виробничих і сервісних підприємств (ресторан, кафе, конференц-зал, кухня, пральня, басейн, сауна, тренажерний зал) і ін.

Особливості готелю повинні відповідати вимогам цільового сегмента ринку споживачів готельних послуг. Розрізняють міські готелі різних класів, курортні та рекреаційні, транзитні (в аеропортах, на залізничних вокзалах), для активного відпочинку та ін..

Міський готель - готель знаходиться в центрі міста, як правило це

готелі економ. класу. Краще всього розташовувати в місцях великого скупчення пам'яток архітектури, найбільшої кількості адміністративних будівель в економ. центрі міста. Готель повинен мати хороші під'їзні шляхи, автостоянки, поруч повинна розташовуватись добре організована зелена зона. У таких готелях найбільше номерів 1-ої категорії, послуги в таких готелях обмежені, наявність ресторану необов'язково.

Готель-люкс - зазвичай розміщується в центрі міста, відноситься до малих чи середніх підприємств. Особливістю є те, що в високу ціну за номер включає всі види послуг.

Готель (середнього класу) - зазвичай більше готелю - люкс, розташовується в центрі міста або міській межі. Пропонується досить широкий набір послуг.

Готель-апартамент (апарт-готель) - це підприємство малих і середніх розмірів. Зазвичай мебльоване житло з усіма зручностями, яке здається в найм. Плата береться за все приміщення в цілому, а не за ліжко-місце, як у звичайних готелях. Апарт-готель обходиться значно дешевше ніж номери в готелі. Але в плату не входить харчування.

Готель економічного класу - готель розташовується поряд з магістралями. Зазвичай набір послуг не широкий, обслуговування швидке і просте. Підприємство малої чи середньої місткості.

Готель-клуб - готель, що розташовується в за містом. Зазвичай закритого типу, високого класу.

Курортний готель - готель для відпочиваючих. Знаходяться в основному в безпосередній близькості до визначних пам'яток міста або місцевості, недалеко від торгової частини міста. В такому готелі зовнішній вигляд будівлі, внутрішній інтер'єри та екстер'єри підпорядковані інтенсивності відпочинку. Великий відсоток корисної площі готелю зроблений під веранди, відеоплощадки, музсалони, вітальні. Крім того спортивні споруди, тенісні корти, різні майданчики і т.д. Особлива увага приділяється харчуванню. Курортний готель має широкий список послуг (до 30 - 40 найменувань)

Готель-пансіонат - номери в готелі в основному 1 -2 категорії, але час проживання в таких готелях, як правило довше, ніж в інших готелях. Розташовуються найчастіше в місцях, де немає інтенсивного руху транспорту, недалеко від торгової частини міста. Гості проживають за путівками.

Туристські готелі - розташовується поблизу трас, на туристичних маршрутах. Готель розрахований на більшу пропускну здатність, за цінами на номери і послуги доступний практично всім. Харчування якісне та швидке, вузький перелік послуг.

Гостинний двір – «спрощений готель». Тут немає деяких приміщень, таких, як хол, вітальня, а також спрощена система обслуговування.

Ротель - готель на колесах, в якій є тільки необхідні речі: ліжка,

місця для особистої гігієни, кухня.

Готель-кемпінг - готель сезонного типу, популярна зазвичай влітку, легкого типу будівлі, дуже дешева за ціною (будиночки, намети, котеджі). Поблизу розташовуються столові й окремих корпус для побутових послуг, кухня. Можуть бути автостоянки і СТО.

Кемпінг - табір самого різного призначення і виду. Зазвичай розташований в міських парках чи на околиці міста.

Кемпінг-трейлер - фургон на колесах. В ньому розташовані ліжка, невелика кухня, є холодильник, санвузол.

Готель-мотель – готель для обслуговування автотуристів. Зазвичай розташовується на магістралях у безпосередній близькості від СТО, заправної станції, на перехрестях доріг. Надає автомобілістам житло, харчування, має бокси для стоянки автомобіля і його ремонту.

Ботель - готель призначений для подорожуючих по воді. Розташовуються поблизу річок і озер. Ботель забезпечує проживання та харчування.

Флотель - для найбагатших клієнтів. Найбільше поширені в США і Австралії. У готелі є посадки для літаків і вертольотів. Мандрівник може замовити по радіозв'язку номер і стоянку.

Алькасар (alkazar) - середньовічні замки в Іспанії, куди запрошуються тільки виняткові гості.

Бунгало - апартамент-готель, але не квартира, а будиночок. Є необхідні побутові пристосування, техніка, телевізор, телефон.

Вілла (дача) - дуже популярний вид невеликих будинків в Іспанії, Італії, Франції, Фінляндії. Повністю обладнаний і підходять для тривалого перебування. У вартість не входить харчування і особисті приналежності, такі як рушники, постільна білизна.

Хостел - дешевий молодіжний готель, типу гуртожитку. Коридорна система, загальні туалети і душові, загальні кімнати для відпочинку, один телефон і одна кухня на поверх, загальні столові чи готують самі. Готель призначений для людей з малим достатком.

Міські готелі високого і середнього класу розраховані на людей, що здійснюють ділові поїздки. Номери в них в основному одномісні, значна частка номерів високих категорій. У готелях передбачають приміщення для проведення переговорів, нарад. Вони, як правило, знаходяться в центральній частині міста поблизу суспільних, адміністративних, торгових центрів і передбачають хорошу транспортну зв'язок з різними районами міста.

На ділових людей розраховані і відомчі готелі, де проживають приїжджаючі у відрядження в певну організацію, установу чи підприємство. Вони розміщуються поблизу підприємств або в місцях, зручно зв'язаних з ними громадським транспортом.

Для проведення конгресів, з'їздів, конференцій, нарад, ділових

зустрічей будують спеціальні конгрес-отелі. Зазвичай вони мають високий рівень комфорту і великий набір приміщень громадського призначення.

Готелі пригодницького та спортивного туризму, в тому числі міські, призначені для людей, що займаються активними видами туризму. Рівень комфорту в таких готелях може бути дуже різний. Їх будують як в єдиній системі житлово-комунального господарства населених пунктів, так і автономно. Розміщення тяжіє до об'єктів туристського показу, трасі маршруту.

Склад приміщень громадського призначення в таких готелях в основному призначений для проведення відпочинку. Присутні підприємства громадського харчування, розраховані на прискорене обслуговування (їдальні, закусочні) з системою повного або часткового самообслуговування.

Особливість таких готелів - наявність туристсько-методичних та інструкторських (для методичної роботи інструкторів з туристськими групами) кабінетів.

У *туристсько-спортивних готелях* передбачають пункти прокату туристського і спортивного спорядження (лиж, ковзанів, саней, човнів), а також магазини для продажу таких товарів.

Курортні готелі призначаються для відносно тривалого перебування туристів на відпочинку в одному місці. Їх будують у місцях з найбільш сприятливими природно-кліматичними умовами: на морських узбережжях, біля озер, поблизу цілющих джерел, в гірській місцевості. При курортних готелях часто передбачають приміщення лікувально-оздоровчого призначення відповідно до профілю курорту, організують дієтичне харчування.

Курортні готелі мають різні приміщення для відпочинку (зали багатофункціонального призначення, холи, більярдні, дитячі ігрові кімнати) і спортивних занять. Номери тут в основному одно-і двомісні, надається можливість розміщення третьої спальної місця (для дитини). В двокімнатних номерах, як правило, одна кімната - спальня батьків, інша - дитяча.

Розміри земельних ділянок рекреаційних і курортних готелів повинен бути значно більшим, ніж всіх інших (75 м² на місце при місткості до 1000 місць і 65 м² на місце при місткості до 2000 місць). Зелені насадження при цьому повинні складати не менше половини площі ділянки. Для захисту від шуму житлові корпуси будують не ближче 50 м від проїзної частини вулиць і доріг, передбачаючи зелений екран з трьох-чотирьох рядів дерев і чагарників. На морському узбережжі або інших водоймах курортні готелі мають на своїй території пляж, причал.

Готелі для автотуристів і мотелі будують поблизу шосейних доріг. Готелі надають можливість паркування, припускають наявність станції

технічного обслуговування автотранспортних засобів і автозаправної станції.

Готелі для транзитних пасажирів служать для їх короткочасного перебування, викликаного пересадками з одного виду транспорту на інший, а також для відпочинку персоналу. Вони розташовуються при аеропортах, авто-, залізничних, морських і річкових вокзалах. Такі готелі мають ряд особливостей: звукоізоляцію номерів від шуму поїздів, літаків, менший розмір площі номера на людину, спрощений склад об'єктів живлення, спеціально обладнані кімнати відпочинку, де пасажир, не займаючи номери, може відпочити протягом декількох годин і ін.

Готелі для спортсменів розміщують при спортивних комплексах або в місцях, які за природними умовами підходять для заняття певним видом спорту.

Таблиця 2.9

Класифікація готельних підприємств

Ознаки	Види готельних підприємств
За місцем розташування	<ul style="list-style-type: none"> - розташовані в межах міста -в центрі, на окраїні (готелі ділового призначення, готелі-люкс, готелі середнього класу) - розташовані на морському узбережжі (відстань до моря 50 метрів, 100, 150, 200, 250, 300) - розташовані в горах
За тривалістю роботи	<ul style="list-style-type: none"> - працюючі цілорічно - працюючі два сезони - одно сезонні
За забезпеченням харчуванням	<ul style="list-style-type: none"> - готелі, що забезпечують повний пансіон (розміщення + 3-разове харчування) - готелі, що пропонують розміщення і тільки сніданок.
За тривалістю перебування гостей	<ul style="list-style-type: none"> - для тривалого перебування клієнтів - для короткочасного перебування
За рівнем цін на номери	<ul style="list-style-type: none"> - бюджетні (25-35 доларів США) - економічні (35-55 доларів США) - середні (55-95 доларів США) - першокласні (95-195 доларів США) - апартаментні (65-125 доларів США) - фешенебельні (125-425 доларів США)

Готельні підприємства також можна класифікувати за зв'язком з особливими засобами пересування (транспорту), за видом власності і т.д. Однак на перше місце при класифікації готелів виходить безсумнівно

рівень комфорту.

У світі існує загальна міжнародна класифікація:

1. Готелі категорії одна зірка.

Готелі категорії одна зірка можуть бути виконані з недорогих будівельних матеріалів, повинні мати обладнання та меблі, випуск яких носить серійний характер.

Площа номерів (без урахування площ санвузлів і балконів) передбачається наступна: одномісні - 8 м², двомісні - 10 м², тримісні - 14 м², чотиримісні - 16 м².

Інвентар номери категорії 1 зірка:

- ліжко (односпальне - 80x190 сантиметрів, двоспальне - 140x190),
- комплект постільної білизни,
- тумбочка біля кожного ліжка,
- вішалка для верхнього одягу,
- шафа,
- стільці (по одному на кожного гостя),
- письмовий стіл,
- щільні штори,
- дзеркало,
- стакани (по одному на кожного гостя),
- попільничка.

Ярлики «Прошу не турбувати» і «Прошу прибрати» повинні бути в номерах готелів усіх категорій. Прибирання номерів - щоденна, зміна білизни - раз в три дні. На кожному поверсі з розрахунку на 5 номерів передбачаються туалети і ванні / душові.

У готелях з більш ніж чотирма поверхами повинен бути ліфт або ескалатор (у разі неможливості встановлення ліфта передбачається безкоштовна доставка багажу в номер). На кожному поверсі - телефон з міським зв'язком, а на ресепшн - з міжміським.

2. Готелі категорії дві зірки.

Готелі категорії дві зірки передбачають обладнання та матеріали, які можуть бути недорогими, але функціональними. Оснащення санвузлів повинно мати естетичний вигляд, стіни і підлога повинні бути покриті водонепроникним матеріалом і виконані якісно, без видимих недоліків.

Площа одномісних номерів - не менше 9 м², двомісних - 12 м², тримісних - 16 м², чотиримісних - 18 м².

У номері повинен бути умивальник з гарячою і холодною водою. У 50% номерів - повний санвузол. Загальна ванна або душова не менше ніж на кожні 20 осіб, а туалет - на кожні 10 номерів.

Інвентар номера відповідає категорії одна зірка.

3. Готелі категорії три зірки.

Готелі категорії три зірки повинні органічно вписуватися в архітектурний ансамбль вулиці (площі), головний фасад будинку повинен

відповідати певному архітектурному стилю. Якщо будинок побудований по невдалому проекту і має невиразний фасад, необхідно застосувати широкий спектр сучасних будівельних технологій та матеріалів, які надають можливість створити прийнятний зовнішній вигляд будівлі.

Номери та громадські приміщення повинні бути прикрашені декоративними елементами, картинами і художніми творами. Санвузли - обладнані якісною технікою середньої вартості, стіни і підлога покриті відповідним водонепроникним матеріалом, виконані без недоліків.

Наявність ліфта в готелі цієї категорії з кількістю поверхів більше трьох обов'язково, як і наявність автостоянки з кількістю місць не менше 20% від загальної кількості номерів. 100% номерів повинні мати прямий телефонний зв'язок з міською мережею.

У номері передбачається: санвузол, телефон, кольоровий телевізор, холодильник.

Площа номерів одномісних однокімнатних - не менше 10 м², двомісних однокімнатних - 14 м². Оснащення номера інвентарем відповідає категоріям 1-2 зірки зі зміною розмірів ліжка (односпальне - 90x200 сантиметрів, двоспальне - 149x190 сантиметрів).

У готелях категорії три зірки передбачаються наступні послуги: ресторан або кафе-бар. Зміна постільної білизни та рушників - щодня. Надається праска і прасувальна дошка, послуги хімчистки, туристичні послуги: екскурсії, сервіси гідів і перекладачів.

Починаючи з категорії три зірки, готелі повинні бути оснащені резервною системою гарячого водопостачання на випадок аварії або профілактичних робіт.

4. Готелі категорії чотири зірки.

Готелі категорії чотири зірки також повинні вписуватися в архітектурний ансамбль вулиці (площі), додатково всі фасади будівлі повинні відповідати певному, чітко вираженого архітектурному стилю; у разі реконструкції будинку, який є пам'яткою історії / архітектури, має бути збережений оригінальний вигляд первісного вигляду фасадів, фресок, вітражів, ліпнини, балясин та інше.

Інтер'єри будівлі повинні бути виконані у відповідності з єдиним стилем дизайн-проекту, прикрашені художніми творами, що гармонують з інтер'єром. Будівельні матеріали, меблі та обладнання приміщень і номерів виконуються з використанням дорогих матеріалів. Санвузли мають дороге устаткування, що знаходиться у відмінному стані, стіни і підлога покриті якісним водонепроникним матеріалом не менше, ніж на дві третини поверхні.

Площа одномісних номерів складає 16 м², двомісних - 20 м².

5. Готелі категорії п'ять зірок.

Готелі категорії п'ять зірок повинні мати винятковий дизайн інтер'єру. Номери, холи, вестибюлі прикрашені авторськими роботами,

картинами, декоративними прикрасами, керамікою, гобеленами. Предмети інтер'єру і оформлення повинні формувати респектабельну атмосферу готелю. Устаткування кімнат і громадських приміщень, у тому числі і санвузлів, має бути виконане з найдорожчих матеріалів, мати винятковий характер, неповторні особливості і перебувати в бездоганному стані.

Площа одномісного номера складає 18 м², двомісного - 25 м². Площа санвузла - не менше 4-5 м². В кожному номері повинен бути повний санвузол (ванна, душ, умивальник, унітаз), телефон, кондиціонер, телевізор з дистанційним управлінням і основними телеканалами світу, холодильник або міні-бар, сейф.

Також передбачається охоронна сигналізація або електронні засоби контролю за безпекою номера, дверний замок підвищеної секретності; звукоізоляція номерів підвищена, що забезпечує рівень шуму менше 35 дБ; вимикач дистанційного управління всіх джерел світла в головах ліжка; в системах опалення передбачається термостат для індивідуального регулювання температури в номері і підігрів підлоги у ванній кімнаті.

У комплекті меблів номери передбачається, крім зазначеної аналогічної для всіх категорій готелів:

- ліжко (односпальне 90х200 см, двоспальне 160х200 см),
- стільці - по одному на кімнату,
- крісла - по одному на гостя,
- журнальний столик,
- письмовий стіл з робочим кріслом,
- підставка під телевізор,
- дзеркало в повний зріст,
- набір посуду для міні-бару,
- інформаційні та рекламні матеріали на різних іноземних мовах в папці з емблемою готелю.

У комплект санітарно-гігієнічного оснащення категорії 4-5 зірок входять: засоби гігієни, фен для сушки і укладання волосся, 4 банних рушники на кожного гостя, банний халат і тапочки (тільки для готелів категорії 5 зірок).

Готелі категорії 4 і 5 зірок повинні включати:

- бізнес-центр (конференц-зал), обладнаний засобами зв'язку, копіювальною технікою, комп'ютерами та телефаксу;
- плавальний басейн з сауною,
- медичний кабінет,
- перукарню-салон,
- магазини і торговельні кіоски,
- кафе,
- ресторан з декількома залами, барами,
- нічний клуб.

Послуги, що надаються чотирьох-і п'ятизірковими готелям:

- прибирання номера та його контроль протягом дня,
- вечірня підготовка номера (тільки для категорії 5 зірок),
- зміна білизни та рушників – щодня,
- прання з терміном виконання не більше 12 годин,
- прасування з терміном виконання до однієї години,
- хімчистка протягом 12 годин,
- чищення взуття,
- послуги секретаря, перекладача,
- обмін валюти - цілодобово,
- прокат автомобілів,
- парковка (персоналом готелю),
- подача автомобіля гостя (тільки для категорії 5 зірок),
- швейцар,
- організація зустрічей і від'їзду клієнтів (в аеропорт, на вокзал),
- бронювання квитків на різні види транспорту; туристичні послуги,
- послуги харчування: можливість вибору будь-якого з варіантів харчування,
- бронювання місць в ресторані (меню повинне бути в кожному номері, а обслуговування - цілодобовим).

Обслуговуючий персонал зобов'язаний вільно володіти однією з іноземних мов і працювати у форменому одязі, диференційованої по службам готелю.

Результатом діяльності готелю є створення відповідних умов для тимчасового проживання в ній та надання проживаючим комплексу платних і безкоштовних додаткових послуг. Від обсягу наданих послуг залежать багато економічні показники діяльності готелів.

Показники ефективного функціонування готелів:

1. Одноразова місткість,
2. Загальна кількість місце-діб
3. Число місце-діб простоїв номерів
4. Пропускна здатність
5. Коефіцієнт місткості
6. Середній час перебування в готелі.
7. Середня вартість готельного місця.

Готелі, якими користується незначна частина суспільства, в цілому прийнято вважати послугами вищого стандарту, незалежно від їхньої реальної ціни, це послуги, якими населення користується епізодично. У будь-якому випадку гість вибирає готельні послуги, які оптимально відповідають його критеріям якості. Найбільші можливості реалізувати послуги має готельне підприємство, яке:

- здатне згідно попиту клієнта задовольнити в найбільш повному обсязі їх потреби;
- пропонує послуги в оптимальному співвідношенні ціна-якість;

- реалізує новий рівень якості, який стає важливою мотивацією для прибуття постійних і залучення нових клієнтів.

Незалежно від зусиль готельного підприємства, для підтримки високої якості провідна ідея управління якістю пов'язується з орієнтацією на клієнта, повне забезпечення його вимог.

Ефективність функціонування будь-якого готелю тісно пов'язана з якістю надання готельних послуг.

Характеристики якості готельних послуг :

- компетентність (готель володіє необхідними навичками і знаннями, щоб надати послугу);
- надійність (стабільність роботи готелю);
- чуйність (система не виходить з ладу при незвичних запитах);
- доступність (легкість контакту з співробітниками готелю);
- розуміння (розуміння специфічних потреб клієнтів);
- комунікація (своєчасне і дохідливе інформування клієнтів);
- довіра (репутація готелю);
- безпека (захист від ризику (фізичного і морального);
- ввічливість (ввічливість, уважність, дружелюбність);
- відчутність (матеріальна привабливість приміщень і форми персоналу).

Надання готельних послуг високої якості є складовою частиною постійної уваги адміністрації готелю незалежно від форми власності. Досягнення якості в сфері обслуговування - важливе завдання, вирішення якої забезпечує підприємницький успіх.

Діяльність у сфері гостинності передбачає високий ступінь контакту і координації між службовцями і гостями. Найбільш часто зустрічаються дії в цьому сенсі, спрямовані на поліпшення і контроль якості послуг готельних підприємств (температура гарячої води, кількість рушників, умови приготування їжі і т. д.).

Проте якість готельних послуг полягає не тільки в розв'язанні технічної сторони справи. Зусилля підприємств готельної індустрії традиційно були спрямовані на залучення клієнтів, на максимальне виконання побажань гостей, завоювання довіри. Це може гарантувати тільки їх повне задоволення. Тому стратегія розвитку готельного підприємства повинна також мати на увазі і більш того, робити особливий акцент на вдосконалення відносин і спілкування між клієнтами і готельним підприємством.

Якість готельних послуг у величезній мірі залежить від кваліфікації та зацікавленості людського капіталу, від його творчих здібностей, уміння освоювати нові технології, а також від використання нових організаційних процесів і форм використовуваної для обслуговування клієнтів матеріальної бази. Якість послуг у готельному бізнесі - це міра того, як рівень наданої послуги задовольняє очікування клієнта.

Запитання для самоконтролю

1. Охарактеризуйте поняття «торгівельно-побутова рекреаційна послуга».
2. Що є властивостями послуг?
3. Охарактеризуйте поняття «сервіс».
4. Розкрийте поняття «готельна послуга».
5. Що відносять до основних видів готельних послуг?
6. Охарактеризуйте загальну класифікацію готелів
7. Назвіть основні відмінності груп готелів за міжнародною класифікацією.
8. Яка з систем класифікації готелів є найбільш поширеною?
9. Чим визначається в першу чергу місце розташування готелю?
10. Чим визначається розмір готелю.
11. Яка будівля є готелем?
12. Що входить в мінімальний набір меблів та інвентарю в житловій кімнаті?
13. У чому проявляється стратегія розвитку готельного продукту?

ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

А

Агломерація рекреаційна - взаємообумовлене поєднання населених пунктів, що розвиваються на певній території на основі спільності використання рекреаційних ресурсів та інфраструктури, об'єднаних між собою багатосторонніми зв'язками в територіально-господарську систему.

Аквізиція - залучення іноземних туристів, нових вантажів, страхувань до країни.

Активні туристи - різнорідна (гетерогенна) група, що об'єднує представників різних соціальних прошарків і характеризується середнім рівнем прибутків (технічні працівники, висококваліфіковані робітники, службовці та ін.).

Альпінізм - вид спорту, високогірний туризм, сходження на важкодоступні гірські вершини, льодовики тощо.

Атрактивне забезпечення рекреаційної системи - сукупність властивостей природних і культурних комплексів, технічних систем і обслуговуючого персоналу, що визначають вибір суб'єктом даної рекреаційної системи.

Б

База відпочинку - рекреаційне підприємство, місце обслуговування відпочиваючих.

Балунінг - катання туристів на повітряних кулях (теплових аеростатах, теплових повітряних кулях), прогулянка, подорож на них.

Бальнеологія - розділ культурології, що вивчає мінеральні води та їх лікувальні властивості.

Безмитний ввіз - пропуск для перевезення через митний кордон відповідної країни товарів без обкладання їх ввізним митом. Звичайно безмитно пропускаються предмети, що не є предметом торгового обороту (наприклад, особисті речі).

Берегове обслуговування - сукупність послуг, що надаються учасникам круїзу в портах стоянки (екскурсії, харчування, відвідування театрів тощо).

Ботокемпінг - рекреаційне підприємство (низова ТРС) сезонного типу зі спорудами та засобами для технічного обслуговування плавзасобів. Знаходиться на березі річки або іншої водойми і розміщується в проміжних пунктах лінійних водних туристських маршрутів.

Будинок відпочинку - рекреаційне підприємство (низова ТРС), що характеризується різноманітними циклами рекреаційних занять і

переважним використанням ресурсів прилеглої території.

Будинок туриста - установа, завданнями якої є пропаганда туризму та екскурсій, надання методичної допомоги туристам та робітникам туристсько-екскурсійних установ.

Бюджет часу - система показників, що характеризують розподіл затрат часу за видами його використання як окремої людини та її сім'ї, так і певної групи населення. На основі аналізу бюджету часу розробляють заходи щодо раціоналізації праці, організації побуту та відпочинку.

Бюро обслуговування - бюро при готелі, що здійснює обмін ваучерів на турдокументи, валютно-фінансові операції, пов'язані з перебуванням іноземного туриста в країні, забезпеченням його транспортом і квитками для відвідування культурно-видовищних закладів тощо.

В

Валютна ефективність - співвідношення надходжень в іноземній валюті за реалізацію товарів або послуг і витрат на виробництво цих товарів або послуг у національній валюті.

Вартість туру - грошовий вираз туристського обслуговування на маршруті, путівки. Включає аванс і повну вартість туру.

Ваучер туристський - основний документ, що підтверджує аквізицію та туристський статус особи або групи, на підставі якого іноземні туристи - індивідуали та туристські групи приймаються і обслуговуються в Україні, а також вітчизняні туристи - за кордоном.

Відпочинок - специфічна сфера життя і діяльності людини; в містобудівному аспекті - просторова організація вільного часу, поєднання природного і штучно створеного матеріального середовища, що перебуває в тісній взаємодії з виробництвом і житлом.

Властивості ТРС - характеристики (різноманітність, динамічність, комфортність, стійкість, ефективність, ієрархічність, надійність тощо), завдяки яким ТРС (туристсько-рекреаційна система) сприймається як цілісна система.

Г

Геокваліметрія - наука про вимірювання якостей геосистем, пограничний науковий напрям, метою якого є оцінка природних умов і ресурсів.

Гід перекладач - екскурсовод, провідник туристської групи, який вільно володіє мовою країни перебування.

Гідропарк - впорядкована територія (організований простір), характеризується перевагою водойм як найважливіших об'єктів організації літнього відпочинку.

Гірськолижна станція - рекреаційне підприємство (низова РС), до складу якого входять житловий комплекс, механічні підіймачі, лижні траси, автомобільні стоянки тощо.

Група туристська додаткова - туристська група понад протокол або угоду, що визначають кількість прийнятих груп протягом туристського року.

Група туристська спеціалізована - туристська група, що має певну виробничу, суспільну або навчальну програму.

Д

Дайвінг - вид туризму та відпочинку, підводне плавання з аквалангом (Червоне та Карибське моря, Середземне море в районі о Мальти, Мальдівські, Коморські острови в Індійському океані, Великий Бар'єрний Риф біля узбережжя Австралії в Тихому океані).

Державні природні парки - складова частина державного природно-заповідного фонду; території, призначені для науково-пізнавального, спортивно-оздоровчого туризму та відпочинку; розташовуються на відстані від великих міст і мають власний режим природокористування.

Детопонімізація - трансформація власне географічної назви у загальноживаний термін (наприклад, плато Карст на Балканському півострові --> карстові процеси).

Джампінг - стрибки сторч головою у прірву з прив'язаним до ніг еластичним тросом.

Динамічність ТРС - властивість, що відображає мінливість ТРС у часі.

Документальні пам'ятки - акти органів державної влади, управління, інші писемні та графічні документи, кінофотодокументи звукозаписи, давні рукописи та архіви, записи фольклору і музики, рідкісні друковані видання.

Е

Екзотичність території - ступінь контрастності місця відпочинку і місця постійного проживання.

Екологічна місткість регіону - кількісно виражена здатність природного або природно-господарського комплексу підтримувати необхідну соціально-екологічну рівновагу на певній території. Екологічну місткість регіону можна уявити у вигляді граничної можливості природного середовища даного регіону.

Економічна оцінка рекреаційних ресурсів лісу - вартісне відбиття природного рекреаційного потенціалу лісу.

Економічна функція рекреаційної діяльності - полягає в

розширеному відтворенні робочої сили, підвищенні продуктивності праці, збільшенні фонду робочого часу.

Екскурсант - тимчасовий відвідувач, що перебуває в країні відвідування менше 24 год.

Екскурсійний пункт - поселення з невеликим культурно-історичним потенціалом спеціалізованої тематики і мінімальним набором необхідних інфраструктурних об'єктів, що забезпечують надання спеціалізованих екскурсійних послуг.

Ефективність ТРС - властивість, що ставить у відповідність витратам ресурсу досягнутий при цьому результат; відбиває ступінь досягнення мети при фіксованих витратах ресурсу.

Є

Ємність ТРС - здатність забезпечувати заняття певній кількості рекреантів без порушення психофізичної комфортності і стійкості природних та культурних комплексів.

І

Ієрархічність ТРС - властивість, що відображає існуючу супідрядність ТРС, нові якості в рекреаційних системах різних рангів.

К

Кантрі-туризм - етнографічний туризм, один з видів пізнавального туризму, що набув поширення в сільській місцевості, передбачає знайомство з фольклором, побутом корінного населення, народними традиціями, архітектурою та іншими ментальними цінностями..

Каньйонінг - спортивне проходження водоспадів і каньйонів з використанням спелеологічного спорядження та техніки. К. останніми роками набув поширення у Франції, Іспанії.

Караван - обладнаний під житло самохідний транспортний засіб або фургон, що причіплюється до автомобіля.

Караванінг - вид автотуризму, при якому в ролі засобів розміщення використовують караван.

Кемпінг - літній, технічно обладнаний табір для автотуристів (наявність зв'язку, водопроводу, можливість технічного огляду автомобілів).

Кліматичний сезон - відрізок часу, що виділяється на основі кількісних та якісних характеристик складових певних природних компонентів (клімату, гідрографічної мережі та ін.).

Кліринг - система розрахунків за послуги, що базується на обліку

взаємних вимог сторін, які беруть участь у розрахунках.

Клуб туристів - установа, завданнями якої є пропаганда туризму та екскурсій серед населення, організація масового самодіяльного туризму в приміській зоні, підготовка туристів до категорійних туристських походів (створюються в містах, районах, невеликих підприємствах).

Комфортність ТРС - здатність територіальної рекреаційної системи задовольняти вимоги відпочиваючих.

Культурні комплекси - поєднання об'єктів матеріальної та духовної культури (штучні споруди, що несуть у собі певний стиль, смаки людей, і самі люди з їх звичаями, костюмами, мовою).

Культурно-інформаційна місцевість - елемент територіальної структури культурно-інформаційної системи, поєднання одного або декількох культурно-історичних об'єктів з природно-антропогенним комплексом.

Культурно-інформаційна система - територіально цілісна, антропоцентрична, взаємопов'язана сукупність культурно-історичних та природно-антропогенних комплексів, функціонування яких спрямоване на задоволення культурологічних і рекреаційних потреб людини.

Культурно-інформаційний ландшафт - сукупність культурно-інформаційних, компактно розташованих місцевостей, що мають достатній культурно-історичний потенціал для задоволення культурологічних та рекреаційних потреб людини.

Культурно-інформаційний район - об'єднання культурно-інформаційних ландшафтів, що характеризується спільним використанням інфраструктурних об'єктів.

Культурно-історичний потенціал системи - категорія, що визначається пізнавальною цінністю окремих об'єктів культурно-інформаційної системи.

Курортна зона - територія зі сприятливими для відпочинку та лікування кліматичними умовами та високою естетичною привабливістю пейзажу (морські, озерні, річкові узбережжя, бальнеологічні комплекси на базі термальних і мінеральних джерел).

Курортний збір - податок, що встановлюється місцевою владою курортів і збирається з усіх відвідувачів, які прибувають на ці курорти та користуються будь-якими засобами розміщення.

Курортологія - галузь медичних знань, що вивчає мінеральні води, лікувальні грязі, клімат (у межах лікувальних місцевостей) та їх використання з профілактичною та лікувальною метою.

Л

Лісопарк - впорядкована територія лісу, призначена для короткочасного відпочинку і перетворена шляхом поступової її

реконструкції на певну ландшафтно-планувальну систему.

Лісорекреаційна область - найбільша територіальна одиниця лісорекреаційного районування, яка характеризується відносною спільністю природних та економічних умов розвитку рекреаційної діяльності.

Лісорекреаційне районування - окремий вид рекреаційного районування, що ґрунтується на обліку характеру та ступеня рекреаційної освоєності приміських та інших лісових масивів рекреаційного призначення.

Лісорекреаційний округ - територія з близькими за історією розвитку природними ландшафтами і лісовими формаціями з однаковими або спорідненими ґрунтово-кліматичними умовами і напрямками рекреаційної діяльності.

Лотель - рекреаційне підприємство, призначене для занять кінним туризмом та спортом.

Лукопарк - впорядкована територія луки, що характеризується перевагою відкритих лукових просторів, що становлять більше половини її території, інша частина відводиться під насадження та водойми

М

Межа стійкості лісу до рекреаційних навантажень - ступінь порушення лісових біогеоценозів, до якого вони можуть зберігати здатність до самовідновлення; визначається гранично-припустимим рекреаційним навантаженням.

Методико-біологічна функція рекреаційної діяльності – це зниження захворюваності, збільшення тривалості життя людей.

Мимовільні туристи - категорія, що об'єднує туристів, які не мають фінансової або культурної можливості виїхати за кордон (робітники та службовці середньої та низької кваліфікації, студенти, пенсіонери тощо). Навіть у випадку виїзду їх за межі країни проживання вони не мають ...

Міграційна рекреація - використання вільного часу для власного задоволення поза межами населеного пункту, що є місцем постійного мешкання.

Міжнародний молодіжний табір (ММТ) - рекреаційне підприємство (низова ТРС), призначене для відпочинку та розвитку дружніх зв'язків між молоддю різних країн.

Міжпоселенський центр відпочинку - один з перспективних компонентів рекреаційних територій, що виникає в системі групового розселення; поліфункціональне утворення, що характеризується універсальністю в наданні рекреаційних послуг.

Міні-курорт - серійний готель на березі моря, що надає клієнту повний набір сервісних послуг за порівняно невелику плату.

Міста-курорти - урбанізовані території, функції яких спрямовані на задоволення потреб у лікуванні (з переважанням помірному режиму) або в розвагах; характеризуються значною кількістю технічних систем, розвинутою сферою обслуговування, що становить основу рекреаційної системи, і майже повністю зміненою, значно окультуреною, "вторинною" природою.

Мокемп - установа туризму комбінованого типу (рекреаційне підприємство), до складу якої входить мотель (автотуристський готель), який функціонує протягом року, і кемпінг (функціонує влітку).

Мотель - готель для автотуристів, розташований на автостраді. Традиційно обладнаний гаражем, станцією технічного обслуговування та іншими необхідними службами.

Н

Навчально-пізнавальні угіддя - природні комплекси, що забезпечують можливість наочного показу різноманітних природних об'єктів (ботанічних, зоологічних, геологічних, історичних, гідрологічних та ін.).

Надійність ТРС - властивість ТРС, що вказує на безвідмовність її функціонування.

Наземне обслуговування - сукупність послуг, що надаються туристу (за виключенням послуг перевізника) з моменту його прибуття до пункту (країни) призначення.

Національний природний парк - територія, на якій представлені одна чи кілька екосистем, в основному мало або зовсім не змінених людиною, що становлять науковий, освітній, рекреаційний та естетичний інтерес.

Неробочий час - час, що складається з витрат, пов'язаних з роботою на виробництві (пересування до місця роботи та назад, витрати часу на підприємствах, що не входять до складу робочого часу, що оплачується, тощо), на домашню працю та самообслуговування, задоволення фізіологічних та інших потреб.

О

Об'єкти рекреації - матеріальні тіла, системи, процеси, явища, що створюють умови рекреаційної діяльності, формують її матеріальну основу.

Оздоровчо-туристський табір - рекреаційне підприємство (низова ТРС), яке займається організацією відпочинку, походів та екскурсій.

Організаційне забезпечення рекреаційної системи - комплекс заходів, спрямованих на взаємопов'язане управління функціонуванням підсистеми забезпечення відповідно до цільової функції рекреаційної системи шляхом регулювання юридичних, економічних та інших факторів.

Отелерія - сукупність підприємств, які мають в своєму розпорядженні сучасне обладнання і відповідні організаційні можливості для прийому, розміщення, проживання та харчування туристів (повний пансіон або напівпансіон, кімната та сніданок, ресторан).

II

Пам'ятка містобудування - унікальний містобудівний комплекс, у межах якого сконцентровано визначні пам'ятки історії та культури світового (за списками ЮНЕСКО), загальнодержавного та місцевого значення.

Пам'ятки історії - складова частина соціально-історичних рекреаційних ресурсів (пам'ятні місця, будинки, споруди та предмети, пов'язані з найважливішими історичними подіями в житті народу, розвитком суспільства і держави).

Пам'ятки мистецтва - складова частина соціально-історичних рекреаційних ресурсів (витвори монументального, образотворчого, декоративно-ужиткового та інших видів мистецтва, які використовуються в сфері пізнавального туризму).

Парадори - готелі, що належать державі та побудовані в національному стилі на околицях міст або в сільській місцевості (Іспанія).

Параотелерія - місця прийому туристів, що виникли після Другої світової війни внаслідок економічних (фінансування будівництва нових готелів, реконструкція старих та ін.), психологічних (свобода в проведенні дозвілля, виборі одягу, харчування тощо) та інших чинників.

Парарекреаційні ресурси (ПР) - об'єкти, явища природного, природно-антропогенного, суспільно-історичного, біосоціального, подійного походження, які ні юридично, ні фактично не залучені до туристської індустрії, але характеризуються певним пізнавально-туристським потенціалом (зруйновані або перепрофільовані сакральні споруди, історичні кладовища або окремі поховання, цікаві об'єкти природи, історичні комунікації, окремі інженерні споруди або їх елементи, суспільні події тощо).

Периферійна зона національних парків - територія, що призначена для забезпечення інтенсивної рекреації й розміщення матеріальної бази туризму (основні туристські споруди, відкриті басейни, заклади для активного відпочинку, впорядковані пляжі та інші споруди, пов'язані з організацією масового відпочинку).

Подорож - поїздка або пересування пішки до іншої, ніж постійне місце проживання, місцевості або країни з будь-якою метою, що включає заняття, що оплачується, в цій місцевості або країні.

Подорож інформаційно-рекламна - туристська подорож, що здійснюється з метою ознайомлення з особливостями маршруту для

підготовки серії інформаційно-реklamних матеріалів.

Припустимі рекреаційні навантаження - межа інтенсивності впливу рекреаційних навантажень на природні комплекси, при досягненні якої природна система в цілому не втрачає здатності до самовідновлення, тобто процеси рекреаційної дигресії є оборотними.

Природний потенціал часу - здатність лісових насаджень позитивно впливати на психічний та фізичний стан людини, забезпечувати відновлення її працездатності та підвищення продуктивності праці.

Р

Райони екскурсійного туризму - території високої концентрації культурно-історичних об'єктів, які включають мережу екскурсійних центрів та пунктів, пов'язаних системою екскурсійних маршрутів, загальним інфраструктурним забезпеченням, єдиною системою управління.

Раритетні рекреаційні об'єкти - виключно рідкісні (екзотичні, дивовижні) соціально-історичні та природні об'єкти, що використовуються для рекреації (Україна; оз.Світязь, Шацький національний парк у Волинській обл.; Великий Каньйон в Автономній Республіці Крим; Києво-Печерська лавра та ін.. ...

Регламентована (планова) рекреація - подорож і перебування за точним, попередньо оголошеним регламентом. Рекреанти забезпечуються комплексом послуг, вказаних у заздалегідь придбаній путівці.

Режим заповідний - повністю або частково обмежене втручання людини в природні процеси на основі підтримки екологічної рівноваги для збереження видів живих організмів (їх угруповань) і елементів неживої природи (геологічні пам'ятки природи

Резерват - загальна назва території, що охороняється (пам'ятки природи, заказники, заповідники); природна територія заповідно-еталонного або ресурсозахисного типу.

Рекреалогія - галузь знань про причини та способи здійснення рекреаційної діяльності як невід'ємної складової життя кожної людини та суспільства, соціально-культурні, економічні, антропо-екологічні механізми організації цієї діяльності та її наслідки.

Рекреаційна водойма - водний об'єкт (або його частина) природного або штучного (антропогенного) походження (річка, озеро, водосховище, ставок та ін.), призначений для задоволення рекреаційних потреб населення .

Рекреаційна географія - галузь географічної науки, яка вивчає закономірності формування, функціонування, динаміки та розміщення територіальних рекреаційних систем (TRC) усіх типів і рангів.

Рекреаційна дигресія - процес, який відбувається внаслідок

стихийного рекреаційного освоєння території (організований та неорганізований відпочинок, необґрунтовано високі рекреаційні навантаження); дигресія рослинності внаслідок рекреаційної діяльності.

Рекреаційна діяльність - система заходів, пов'язаних з використанням вільного часу для оздоровчої, культурно-пізнавальної діяльності людей на спеціалізованих територіях, які розташовані поза межами їх постійного проживання; характеризується, в порівнянні з іншими напрямками діяльності.

Рекреаційна діяльність відпочиваючих - діяльність, що спрямована на реалізацію рекреаційних потреб, відтворення та розвиток фізичних і духовних сил людини, її інтелектуальне вдосконалення та характеризується самоцінністю не тільки результатів, але й самого процесу.

Рекреаційна діяльність невпорядкована - складова частина рекреаційної діяльності, яка не передбачає укладання взаємних зобов'язань між рекреантами та рекреаційними підприємствами.

Рекреаційна екологія - наука про взаємодію рекреанта з довкіллям. Виникла на стику двох наукових напрямів: рекреації, рекреаційної географії (індустріально-орієнтованої) та екології людини (науки про взаємодію людини з живою природою).

Рекреаційна ємність природного парку - головна господарська норма, дотримання якої при проектуванні та експлуатації території природного парку гарантує збереження природних ландшафтів.

Рекреаційна ємність території - кількість відпочиваючих, які без суттєвої шкоди для природного комплексу можуть перебувати на певній території (акваторії) в певний проміжок часу.

Рекреаційна місцевість - природний комплекс, що має необхідні передумови для використання його з рекреаційною метою.

Рекреаційна освоєність території - стан розвитку рекреаційної функції в межах певної території (акваторії) за визначений період. Характеризується насиченістю території елементами рекреаційної інфраструктури, рекреаційним навантаженням, ступенем розвитку рекреаційного господарства, його зв'язками з іншими підсистемами.

Рекреаційна система - Керована, частково самокерована система, що складається із взаємопов'язаних підсистем: відпочиваючих, природних і культурних комплексів, інженерних споруд, органу управління, обслуговуючого персоналу.

Рекреаційна сукцесія - послідовна зміна стереотипів рекреаційної діяльності (поведінки відпочиваючих).

Рекреаційна територія - складова земельного фонду, що використовується в туризмі, лікуванні та відпочинку; система взаємопов'язаних природних, природно-соціальних і соціальних компонентів, функціонування яких покликано забезпечувати рекреаційний

попит населення.

Рекреаційна хронограма - графічний спосіб відображення віку та кількості архітектурно-історичних пам'яток у межах певної території.

Рекреаційне господарство - складова частина господарського комплексу країни, в межах якої реалізується основний технологічний процес планування, управління, обслуговування рекреантів; комплексна, складна, динамічна галузь обслуговування населення. Виділення в суспільному розподілі ...

Рекреаційне з'єднання - система рекреаційних комбінатів, що забезпечує проведення кількох циклів рекреаційних занять.

Рекреаційне навантаження - показник, що характеризується кількістю рекреантів на одиницю площі за певний період. Визначають шляхом обліку часу перебування рекреантів на пробних площах або в лісовому масиві (лісопарку, парку, зоні відпочинку), а також розраховують для всієї території.

Рекреаційне об'єднання - в морфоструктурному плані - сукупність підприємств, комбінатів і з'єднань, пов'язаних між собою своєрідним каркасом - мережею шляхів сполучення та маршрутів.

Рекреаційне освоєння - багатосторонній процес пристосування території для певних видів рекреаційних занять та їх комбінацій. Процес історичного розвитку просторової рекреаційної функції включає 3 стадії: формування, стабілізації, деградації.

Рекреаційне підприємство - низова ТРС (див. територіальна рекреаційна система), елементарна ланка в ієрархії рекреаційних систем (санаторій, турбаза, пансіонат, туристський теплохід, будинок рибалки тощо).

Рекреаційне планування - спеціалізований вид планування; організація території з метою раціонального використання природних і соціально-економічних рекреаційних ресурсів, культурно-побутових традицій.

Рекреаційне районування лісу - розчленування земель лісового фонду за природними і економічними умовами на ієрархічні підпорядковані одиниці різного рангу відповідно до особливостей і перспектив розвитку на їх території рекреаційного господарства.

Рекреаційне середовище - сукупність природних, технічних і соціальних об'єктів, процесів і явищ, серед яких відбувається рекреаційна діяльність.

Рекреаційний вузол - просторове поєднання рекреаційних систем різного функціонального профілю, ієрархії, планових і самодіяльних туристських маршрутів у межах міського або іншого поселення, яке містить розвинуту рекреаційну інфраструктуру.

Рекреаційний ефект - стан рекреанта як наслідок, підсумок, результат (позитивний або негативний) рекреаційного процесу;

психофізіологічна реакція (об'єктивна і/або суб'єктивна) на проходження рекреаційного циклу (одно-, дводенного, тижневого, відпускнуго, сезонного тощо).

Рекреаційний кадастр - систематичне зведення, що містить якісний і кількісний опис природних об'єктів та явищ рекреаційного призначення і складається з географічної характеристики, даних про динаміку, ступінь дослідження об'єкта чи явища, рекомендацій з використання, перелік за ...

Рекреаційний комбінат - взаємопов'язане поєднання однотипних підприємств, що характеризуються чітко вираженою спеціалізацією на певному циклі рекреаційних занять.

Рекреаційний комплекс (РК) - це сукупність галузей і видів економічної діяльності, які забезпечують рекреаційними послугами населення країни, регіону, міста та створюють необхідні передумови для нормального функціонування рекреаційно-туристичного господарства.

Рекреаційний ландшафт - підтип антропогенного ландшафту; геотериторіальна система, в якій тісно взаємопов'язані природні і антропогенно-техногенні елементи; підтип географічних систем, що беруть участь у відтворенні ресурсів та умов природного середовища, психофізичної енергії населення.

Рекреаційний парк - вид ТРС, функцією якого є задоволення потреб у використанні природних, культурних цінностей, у фізичних заняттях, аматорській діяльності, найбільш тісному спілкуванні з природою.

Рекреаційний підрайон - частина рекреаційного району, що включає один або кілька курортів однакового профілю з зонами відпочинку і центрами туризму в межах адміністративного району.

Рекреаційний простір - частина соціального простору, що використовується для рекреаційної діяльності; формується внаслідок діяльності відпочиваючих і організаторів відпочинку.

Рекреаційний район - частина рекреаційного регіону, що включає курорти однакового профілю, зони відпочинку та центри туризму в межах територіального поєднання географічних ознак і факторів, а також рекреаційних ресурсів.

Рекреаційний регіон - ТРС, до складу якої входять підсистеми тривалого та короткочасного відпочинку, санаторно-курортного лікування і туризму, управління, обслуговування, транспорту, переважно в межах економічного району.

Рекреаційний час - частина соціального часу особистості, групи, суспільства, що використовується для збереження, відтворення та розвитку фізичного, духовного здоров'я та інтелектуального вдосконалення.

Рекреаційні заклади - спеціалізовані заклади короткочасного (щоденного, щотижневого) та тривалого розміщення людей, призначені для задоволення їх рекреаційних потреб (лікувально-оздоровчих, культурно-освітніх і спортивних), розташовані поза межами місць

постійного проживання .

Рекреаційні зміни - антроподинамічна дигресія складу, структури та функціонування ціноєкосистем, насамперед, завдяки значному ущільненню ґрунту, знищенню рослин, дрібних тварин та ін.

Рекреаційні ресурси - це компоненти природного середовища і феномени (об'єкти, явища) соціокультурного характеру, які, завдяки певним властивостям, можуть використовуватись для рекреаційної діяльності.

Рекреаційні ресурси культурно-історичні - складова частина рекреаційних ресурсів; матеріальні об'єкти, що несуть семантичну та естетичну інформацію і можуть бути використані в екскурсійній діяльності для забезпечення специфічних потреб людини у спілкуванні з культурним надбанням суспільства.

Рекреаційні ресурси природні - природні та природно-технічні геосистеми, тіла та явища природи (в т.ч. і риси її територіальної різноманітності), що мають комфортні властивості для рекреаційної діяльності та придатні для використання з метою організації відпочинку та оздоровлення населення.

Рекреаційні суспільні потреби - потреби у відновленні фізичних, духовних, психічних сил і всебічному розвитку всіх членів суспільства.

Рекреаційно-гідрологічне районування - частковий вид природно-географічного районування, що базується на обліку характеру та ступеня рекреаційного освоєння природних та штучних гідрологічних об'єктів (морів, річок, озер, водосховищ та ін.), зокрема, прирічкових та приморських територій.

Рекреаційно-господарський потенціал - основні фонди, за допомогою яких відбувається пряме виробництво, продаж товарів і надання послуг рекреантам, додаткові засоби праці, що безпосередньо не беруть участі у даному процесі, але сприяють поліпшенню умов рекреації.

Рекреаційно-лікувальний тип ТРС - рекреаційна система, що характеризується лікуванням як основною функцією і спирається на використання основних природних факторів (мінеральні води, лікувальні грязі, кліматичні умови).

Рекреаційно-оздоровчий тип ТРС - рекреаційна система, головною функцією якої є відновлення і розвиток фізичного та духовного потенціалу людини, профілактика захворювань, зняття виробничої (фізичної та нервової) втоми.

Рекреаційно-пізнавальний тип ТРС - рекреаційна система, основною функцією якої є духовний розвиток людини під час екскурсій, що здійснюється шляхом споживання природних та культурних цінностей.

Рекреаційно-спортивний тип ТРС - рекреаційна система, основною функцією якої є фізичний розвиток людини під час фізичних занять з тренувальним режимом (спортивні ігри, змагання, альпінізм, мисливство,

рибальство).

Рекреаційно-туристські ресурси - це сукупність природних, природно-технічних, соціально-економічних комплексів та їх елементів, що сприяють відновленню та розвитку фізичних і духовних сил людини, її працездатності та за сучасної і перспективної структури рекреаційних потреб.

Рекреація - Форма соціального руху і антропогенного впливу на природні комплекси, мета якого полягає у відновленні людиною психофізичної енергії, втраченої в процесі трудової, навчальної, побутової діяльності тощо.

Рекреалогія - галузь знань про причини та способи здійснення рекреаційної діяльності як невід'ємної складової життя кожної людини та суспільства, соціально-культурні, економічні, антропо-екологічні механізми організації цієї діяльності та її наслідки.

Ресурси спортивного туризму - природні, природно-технічні геосистеми, тіла, явища природи, що мають специфічні якості (важкопрохідність, наявність та характер перешкод, малозаселеність) і визначаються метою категорійних спортивних подорожей.

Ресурсно-рекреаційний паспорт території - посвідчення певного просторового об'єкту, що розкриває наявність, структуру, спеціалізацію, використання природних, природно-антропогенних, соціальних, біосоціальних рекреаційних ресурсів в його межах; зведення кількісних і якісних показників і характеристик.

Ретрорекреаційні реконструкції - комплекс заходів, спрямований на відновлення, реконструкцію та реставрацію соціально-історичних, природних рекреаційно-туристських ресурсів (пам'яток архітектури і природи, монументального та образотворчого мистецтва, некрополів тощо), частково або повністю.

Різноманітність ТРС - властивість, що відображає можливість поділу множини на підмножини, класифікацію та об'єктивні відмінності різних ТРС.

Рекреаційно-ресурсний потенціал - сукупність природних і антропогенних факторів, необхідних для рекреаційного використання (кліматичні і ландшафтні умови, морські акваторії та їх узбережжя, джерела водозабезпечення, інженерно-будівельні, ґрунтово-рослинні умови тощо).

Ротель - установа туризму, що призначена для літнього відпочинку автотуристів, які подорожують на автомобілях з трейлерами або в кемперах.

Рьокаґан - готель в традиційному японському стилі. При вході відвідувачі скидають взуття та взувають традиційне японське.

С

Санаторій (санаторій-профілакторій) - рекреаційне підприємство (низова ТРС), лікувально-профілактичний заклад, призначений переважно для курортного лікування на основі використання клімато- та фізіотерапії, дієти, спеціального режиму дня тощо.

Спелеотуризм - один з видів активного туризму, основним фактором розвитку якого є наявність спелеоресурсів (печери, лійки, підземні озера та інші карстові форми). Протягом 30 останніх років на території України було відкрито та вивчено близько 1100 нових печер.

Спортивно-тренувальні угіддя - природні комплекси, що забезпечують можливість проведення навчальних, тренувальних занять (пересування по схилах, скелях, подолання перешкод).

Стійкість ТРС - властивість, яка відображає здатність системи зберігати протягом тривалого часу заданий їй стан, протистояти зовнішнім та внутрішнім (що виходять з підсистем) впливам.

Суб'єкти рекреації - люди, що здійснюють рекреаційну діяльність відповідно до своїх стандартів. Надання рекреаційних послуг окремому рекреанту називають туром.

Суб'єкти туристської діяльності - це підприємства, заклади, організації незалежно від форм власності, а також фізичні особи, які зареєстровані відповідно до чинного законодавства на здійснення діяльності з надання туристичних послуг.

Т

Територіальна організація рекреаційної діяльності - складний, діалектичний процес, зумовлений дією об'єктивних факторів, кожний в яких специфічно впливає на розміщення рекреаційних об'єктів, підприємств супутніх галузей.

Територіальна психофізіологічна комфортність - властивість ТРС, що характеризує можливість одночасного проведення на даній площі певних рекреаційних занять з певною кількістю людей без порушення психофізіологічних та гігієнічних умов їх проведення.

Територіальна рекреаційна система (ТРС) - форма організації рекреаційної діяльності на певній території, що забезпечує функціональний взаємозв'язок, взаємодію та координацію всіх підсистем, блоків і елементів рекреаційного господарства для надання послуг відпочинку.

Територіально-рекреаційний комплекс (ТРК) - Особлива форма територіальної організації господарства, яка формується в процесі взаємопов'язаного розвитку рекреаційної та інших видів господарської діяльності на компактній території, що має специфічні соціально-

економічні і природні характеристики.

Територіально-туристський комплекс (ТТК) - 1. Складне територіально-господарське утворення, сукупність туристських закладів, підприємств сфери обслуговування, об'єднаних тісними економічними та виробничими зв'язками і спільним використанням рекреаційних ресурсів території.

Технічне забезпечення рекреаційної системи - сукупність властивостей технічних засобів і споруд, що забезпечують реалізацію цільової функції системи; виділяють 3 основні типи засобів: цільового забезпечення (екскурсійне, культурне тощо), розміщення та харчування, транспорту.

Трудове забезпечення рекреаційної системи - сукупність живої праці, необхідної для технічного й організаційного забезпечення функціонування рекреаційної системи.

Туризм - сукупність відносин і явищ, які виникають в процесі подорожі та перебування людей поза межами їх постійного місця проживання, якщо перебування не перетворюється на тривале проживання або тимчасове заняття заради заробітку; всі види переміщення населення.

Туристична індустрія (діяльність) - сукупність різних суб'єктів туристичної діяльності (туристичні фірми, агенції й оператори, а також готелі, туристичні комплекси, кемпінги, мотелі, пансіонати, підприємства харчування, транспорту, заклади культури, розваг, спорту та ін.).

Туристський продукт - набір послуг, що входять у вартість туристської поїздки за певним маршрутом з комплексним обслуговуванням.

Туристський пункт - одиничний туристський об'єкт, первинна ланка туристського районування, функціонування якого базується на використанні природного (соціального) рекреаційного потенціалу місцевості (турбаза, кемпінг, мотель, туристський поїзд тощо).

Туристський центр - функціонально-планувальний центр туристської зони, вузловий пункт туристських маршрутів; місце розташування основних підприємств і установ туристського обслуговування, об'єктів господарського призначення, загальних для зони; місце зосередження адміністративних послуг.

Туристські послуги - специфічний вид споживчих послуг, до яких входять послуги готельної сфери, підприємств громадського харчування, станції ремонту та обслуговування, пунктів прокату, підприємств розваг і відпочинку.

Туристсько-рекреаційна зона - це частина території держави із значним природним, рекреаційним та історико-культурним потенціалом, на якій вводиться спеціальний правовий режим з метою ефективного його використання та збереження, а також активізації підприємницької діяльності у сфері рекреації..

У

Умови рекреаційного районування - природне та соціально-економічне середовище, в якому відбувається формування і функціонування рекреаційних районів.

Унікальні ландшафти - природно-територіальні комплекси, що відрізняються своєю індивідуальністю та неповторністю; різноманітні природні утворення - ділянки пустелі, каньйони, лісові масиви, озера тощо.

Ф

Флотель (плавготель, готель на воді) - рекреаційне підприємство сезонного типу, що функціонує повністю на плаву, з розміщенням спальних і громадських приміщень на дебаркадерах чи застарілих теплоходах (місткість 200-300 місць).

Функція рекреаційної місцевості - здатність природного комплексу надавати відпочиваючим можливість його використання для різних видів рекреаційної діяльності.

Х

Ходологія - розділ туристики, що вивчає, рухливість людини, її здатність долати природні, психологічні перешкоди; хоббі, наслідування інших людей і т.ін. під час відпочинку в природних умовах.

Ц

Цикл рекреаційної діяльності - визначена в часі стійка комбінація систем занять, що повторюються, яка у відповідності до функції рекреаційної діяльності може розглядатись як певний цілісний процес.

Ч

Часова динаміка функцій рекреаційного об'єкта - зміна функцій рекреаційного об'єкта (що має як соціальне, антропогенне, так і природне походження) внаслідок виникнення нових суспільних потреб (зміни соціального замовлення).

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александров В.А. Курортные ресурсы СРСР. / В. А. Александрова - М.: Медгиз, 1956. - 748с.
2. Багрова Л.А. География Крыма: Учеб пособие для учащихся общеобразоват. учеб. заведений / Л. А. Багрова, В. А. Боков, Н. В. Багров. - К.: Лыбидь, 2001. - 304 с.
3. Бальнеологічні курорти та мінеральні води країн Карпатського регіону. // Довідник 2000. – Ужгород, 2000. – 84 с.
4. Бейдик О.О. Рекреаційно-туристські ресурси України: методологія та методика аналізу, термінологія, районування. /О.О. Бейдик – К.: ВПЦ «Київський університет», 2001. – 395 с.
5. Бережна І.В. Національні пріоритети та регіональні детермінанти соціально-економічного зростання (на матеріалах АР Крим)./ І. В. Бережна. - НАН України. Інститут регіональних досліджень, 2004. - 640 с.
6. Бовман Б. // Пропозиції щодо ролі туристичних відділів та управлінь облдержадміністрацій у маркетингу та розвитку туризму. – Львів, 2000. – 37 с.
7. Дроздов А.В. Основы экологического туризма. /А. В. Дроздов. – М.: Гардарики, 2005. – 271 с.
8. Дыжина, Н. Н. География туризма : учеб. пособие / Н. Н. Дыжина. - М. : Дашков и К, 2010. - 255 с.
9. Буйленко, В. Ф. Основы профессиональной деятельности в туризме и экотуризме : учеб. пособие для вузов / В. Ф. Буйленко. - Ростов н/Д : Феникс ; Краснодар : Неоглори, 2008. - 379 с.
10. Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма: Учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 176 с.
11. Генеральний план міста Києва на період до 2020 р. Основні положення / Київська міська державна адміністрація; АТ “Київпроект” інститут “Київгенплан”. – К., 2002. – 69 с.
12. Грачева О. Ю. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта [Текст] : учебно-практ. пособие / О. Ю. Грачева [и др.]. - М. : Дашков и К, 2009. - 276 с.
13. Евстигнеев Л.П. Формирование потребностей в развитом социалистическом обществе./Л.П. Евстигнеев – М.: Мысль, 1975. – 254 с.
14. Виноградова Т. В. Технология продаж услуг туристской индустрии : учеб. для вузов / Т. В. Виноградова, Н. Д. Загорин, Р. Ю. Тубелис ; Балтийская акад. туризма и предпринимательства. - М. : Академия, 2010. - 240 с. - (Высшее профессиональное образование).

15. Веткин, В. А. Технология создания турпродукта: пакетные туры : учеб.-метод. пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. - М. : Финансы и статистика : ИНФРА-М, 2010. – 240 с.
16. Вайсфельд Д.Н., Вартанов А.А., Гальперина А.И., Жидовленко Л.Т., Курорты Одессы. - Одесса, «Маяк», 1974. - 111с.
17. Гулич О.І. Екологічно збалансований розвиток курортно-оздоровчих територій: питання теорії і практики: Монографія. – Львів: ІРД НАН України, 2007. – 208 с.
18. Готельне господарство та туризм у Львівській області. Головне управління статистики у Львівській області. – Львів, 2008.
19. Герасименко В.Г. Основы туристического бизнеса. / В.Г. Герасименко. – Одесса, 1996. – 217 с.
20. Гринюк О.Ю. Фактори формування територіально-рекреаційної системи Львівського Передкарпаття // Економічна та соціальна географія. – 2004. – Вип. 55. – С. 240–249.
21. Гринюк О.Ю. Раціональне використання бальнеологічних ресурсів Львівського Передкарпаття // Фізична географія та геоморфологія. – 2004. – Вип. 46, Т.1. – С. 262-270.
22. Гринюк О.Ю. Геоекоекологічне обґрунтування територіально-рекреаційних систем // Фізична географія та геоморфологія. – 2005. – Вип. 47. – С. 233-238.
23. Гринюк О.Ю. Бальнеологічні ресурси основа розвитку ТРС регіону (на прикладі Львівського Передкарпаття) // Молоді науковці – географічній науці: Міжнар. конф. молодих вчених, присвячена 170-річному ювілею Київського нац. універ. ім. Тараса Шевченка. Київ, 22-23 квітня 2004 р. – К., 2004. – С. 79-81.
24. Гринюк О.Ю. Бальнеологічні ресурси основа розвитку територіально-рекреаційних систем (на прикладі Львівського Передкарпаття) // Україна: географічні проблеми сталого розвитку: ІХ з'їзд Українського географічного товариства. Чернівці, 22-26 вересня 2004 р. – К., 2004. – Т. 2. – С. 264-266.
25. Гринюк О.Ю. Формування та функціонування територіально-рекреаційної системи Трускавця (геоекологічний аспект) // Водні ресурси. Проблеми раціонального використання, охорони та відтворення: Друга міжнар. наук.-практ. конф. Трускавець, 16-20 квітня 2007 р. – К., 2007. – С. 18-20.
26. Гетьман В.І. Курортно-рекреаційні системи Українських Карпат. Український географічний журнал, 1999, №3. – с.34-37.
27. Викова Л.М. Курорти Закарпаття. / Л.М. Викова -К., "Здоров'я", 1985. – 80с.
28. Данилов Ю.Е. Справочник по курортологии и курортотерапии (под ред. проф. Ю.Е. Данилова, проф. П.Г. Цафриса). М.: Медицина, 1973. – 646 с.

29. Денисюк В.Г. Курорт Моршин. / В.Г. Денисюк- К., "Здоров'я", 1980. - 136с.
- 30.Даньшин Н.К. Исторические атавизмы в современных мотивациях и целях туризма // Сфера розваг – важлива складова у підвищенні ефективності туристичного бізнесу: Зб. наук. пр. VI Міжнар. наук.-практ. конф. «Розвиток сфери розваг – основа сучасної концепції підвищення ефективності туристичного бізнесу». – Донецьк, 2006. – С. 30-35.
- 31.Домашевський Микола, Нестор Библиук. Історія Гуцульщини. Том IV. Львів.: "Логос". -1999.
- 32.Економіка. Екологія. Туризм: Регіональні студії. – Ніжин: ТОВ «Аспект-Поліграф», 2007. – С. 263-270.
- 33.Журнал «Туризм в Україні». - К.: 2001р.;
- 34.Закарпаття в цифрах і фактах. // Інформаційно-статистичний довідник . – Ужгород , 1999. – 51 с.
35. Зінько І.З. Організаційно-економічні особливості розвитку нових видів туризму в Україні // Вісник Львівського інституту економіки і туризму. – Львів: СПОЛОМ, 2006. – №1. – С. 42-45.
- 36.Закон України “Про туризм”// Відомості Верховної Ради України. – Інформаційний портал Верховної Ради України.
- 37.Звіт Відділу з питань туризму і курортів Полтавської ОДА Міністерству культури і туризму України.
- 38.Квартальнов В.А. Иностранный туризм./ В.А. Квартальнов – М.: Финансы и статистика, 2003. – 232 с.
- 39.Кирилюк Л.М. Нові (нетрадиційні) види туризму України // Наук. записки Вінницького держ. пед. університету ім. Михайла Коцюбинського. Серія: Географія. – Вінниця, 2008. – Вип. 17. – С. 191-195.
40. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. / В.Ф. Кифяк – Чернівці: Книги – ХХІ, 2003. – 300 с.
- 41.Кобанець Л.О. Концепція управління розвитком рекреаційної діяльності. /Л.О. Кобанець – Донецьк: ІЕП НАН України, 2007. – 192 с.
42. Костиця М.М. Сільський туризм: теорія, методологія, практика (етноісторичний туристичний кластер «Древлянська земля»). – Житомир: ЖДТУ, 2006. – 196 с.
- 43.Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие для средн. проф. образования / А. Б. Косолапов. - 2-е изд., стер. - М. : Кнорус, 2010. - 288 с. - (Среднее профессиональное образование).
- 44.Котлер Ф. Маркетинг менеджмент. / Ф. Котлер – СПб.: Питер Ком, 1999. – 896 с.

45. Кислый В.Н. Анализ предпосылок формирования рынка рекреационных услуг в Украине / Механізм регулювання економіки/ Кислый В.Н., Шевченко А.Н. , 36 2007, № 2. С.27-36
46. Косолапов, А. Б. География российского внутреннего туризма : Учеб. пособие для вузов / А. Б. Косолапов. - М. : КноРус, 2008. - 272 с.
47. Комарова, Н. Г. Геоэкология и природопользование : учеб. пособие для вузов / Н. Г. Комарова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Академия, 2010. - 256 с. - (Высшее профессиональное образование).
48. Крутик, А. Б. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для вузов / А. Б. Крутик. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - (Высшее профессиональное образование).
49. Кривобоков С.А. Курорт Пуща-Водиця. / С.А. Кривобоков - "Здоров'я", 1978. - 80с.
50. Курортология и физиотерапия (руководство) под ред. В.М.Боголюбова: в томах. Т.1 - М.: Медицина, 1985. 560 с, ил.
51. Левин А.И., Яркин А.П. Экономика потребления: Вопр. теории, упр., прогнозирования. – М.: Наука, 1984. – 315 с.
52. Ліманський А., Ружковський Я. Міжнародний туризм в епоху глобалізації // Журнал європейської економіки. – 2005. – Т. 4 (№ 3). – С. 295-305.
53. Лихоманова О.В. Стан і перспективи регіонального розвитку туризму в Україні // Актуальні проблеми економіки. – 2004. – № 6 (36). – С. 149-155.
54. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти)./ О.О. Любіцева – К.: Альтерпрес, 2005. – 436 с.
55. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика: Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 424 с.
56. Мармуль Л.О., Сарапіна О.А. Організаційно-економічний механізм функціонування туристично-рекреаційних підприємств. – К.: ННЦ ІАЕ, 2006. – 182 с.
57. Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності, www.ukrstat.gov.ua . 5. Статистичний щорічник Львівської області за 2007 рік: В 2 ч. – Львів: Головне управління статистики у Львівській області, 2008. – Ч. 1. – 368 с.
58. Менеджмент туризма: Туризм и отраслевые системы: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 272 с.
59. Мироненко В.М. Курорт Любінь Великий. / В.М. Мироненко. - К., - «Здоров'я», 1979. - 128с.
60. Науменко Г.П. Система потреб людини та туризм // Туристично-краєзнавчі дослідження. – К., 2005. – Вип. 6. – С.3-16.

61. Національний класифікатор України Класифікація видів економічної діяльності (NACE, Rev. 1.1 – 2002, MOD) ДК 009:2005. – Київ: Держспоживстандарт України, 2005. – 210 с.
62. Нориганова О.А. Методология оценки туристической услуги как рыночной категории // Культура народов Причерноморья. – 2002. – № 36. – С. 37-42.
63. Нудельман М.С. Социально-экономические проблемы рекреационного природопользования: Монография. – К.: Наукова думка, 1987. – 132 с.
64. Новицький Г.А. Лечение больных на курорте Хмельник. / Г.А. Новицький. – К., "Здоровье", 1978. – 136с.
65. Петренко И.М. Организационный механизм управления рекреационным комплексом города // Вісник Сумського національного аграрного університету. – 2002. - № 3 – 4. – С.208-213.
66. Поволоцкая Л. Почти треть жителей нашей страны из-за отсутствия денег на отдых проведут отпуск дома // Факты. – 6 августа. – 2003. – С. 5.
67. Рутинський М.Й., Зінько Ю.В. Сільський туризм. / М.Й.Рутинський – К.: Знання, 2006. – 271 с.
68. Рутинський М.Й., Стецюк О.В. Туристичний комплекс Карпатського регіону України. – Чернівці: Книги – XXI, 2008. – 440 с.
69. Развитие туризма в Украине: Проблемы і перспективи: Зб. наук. ст. – К., 1995.
70. Рубаник, А. Н. Технологии въездного туризма : учеб. пособие / А. Н. Рубаник, Д. С. Ушаков. - 2-е изд., испр. - Ростов н/Д : МарТ : Феникс, 2010. – 384 с. – (Туризм и сервис).
71. Рябова И. А. Экономика и организация туризма: международный туризм : учеб. пособие для вузов / под ред. И. А. Рябовой, Ю. В. Забаева, Е. Л. Драчевой. - 4-е изд., испр. и доп. – М. : Кнорус, 2010. – 565 с.
72. Статистичний щорічник Львівської області за 2007 рік: В 2 ч. – Львів: Головне управління статистики у Львівській області, 2008. – Ч. 2. – 354 с.
73. Статистичний щорічник України за 2011 рік. Державний комітет статистики України. – К.: Техніка, 2012.
74. Стафійчук В. І. Рекреалогія: Навч. посібник. – 2-ге вид. / В. І. Стафійчук. – К.: Альтерпрес, 2008. – 264 с.
75. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності. – К.: Грамота, 2006. – 264 с.
76. Старовойтенко О. Принципи систематизації видів туризму // Економіка України. – 2002. – № 5. – С. 48-53.

77. Старовойтенко О.А. Основы класифікації в туризмі // Туризм у ХХІ столітті: глобальні тенденції і регіональні особливості: Матер. II-ої Міжнар. наук.-практ. конф. – К.: Знання України, 2002. – С. 287-290.
78. Севастьянов, Д. В. Основы страноведения и международного туризма : учеб. пособие для вузов / Д. В. Севастьянов. - М. : Академия, 2008. - 256 с. - (Высшее профессиональное образование).
79. Сафонова, Л. В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма : учеб. пособие для вузов / Л. В. Сафонова. - М. : Академия, 2009. - 128 с. - (Высшее профессиональное образование).
80. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг [Текст] : учеб. пособие для вузов / А. С. Скобельцына. - М. : Академия, 2010. - 192 с. - (Высшее профессиональное образование).
81. Стафійчук В. « Рекреологія»./ В. Стафійчук. - К.: 2007р.; - 200 с.
82. Сухов, Р. И. Технологии и организация продаж в туристском агентстве : учеб. пособие / Р. И. Сухов. - Ростов н/Д : МарТ : Феникс, 2010. - 366 с. - (Туризм и сервис).
83. Серебренников И.В. Маркетинг услуг санаторно-курортного комплекса на рынке туристических продуктов в России // Тезисы научно-практической конференции “Интеграция экономики в систему мирохозяйственных связей”. – СПб.: Санкт-петербургский государственный технический университет, 1998. – С. 13-18.
84. Теоретические основы рекреационной географии /Под ред. В.С.Преображенского. - М.: Наука, 1975. - 224 С.
85. Топчієв О.Г. Суспільно-географічні дослідження: методологія, методи, методики. / О.Г. Топчієв– Одеса: Астропринт, 2005. – 632 с.
86. Ушаков, Д. С. Технологии выездного туризма : учеб. пособие / Д. С. Ушаков. - 3-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д : МарТ : Феникс, 2010. - 446 с. - (Туризм и сервис).
87. Ушаков, Д. С. Экономика туристской отрасли : учеб. пособие / Д. С. Ушаков. - Ростов н/Д : МарТ : Феникс, 2010. - 446 с. : ил. - (Туризм и сервис).
88. Фоменко Н. В. Рекреаційні ресурси та курортологія: Навч. посібник. /Н.В.Фоменко. – К.: Центр навч.літ., 2007. – 312 с.
89. Федорченко В. К., Дворова Т. А. Історія туризму в Україні. Навч. посібник. - К.: вища школа, 2002р.
90. Холловой Дж.К. Туристический маркетинг. / Дж.К. Холловой – К.: Знання, 2008. – 575 с.
91. Цікаві факти про мінеральну воду як таку, <http://shajan-dkz.at.ua/index/0-8>.
92. Цафрис П.Г., Кисилев В.Б. Лечебные грязи и другие природные теплоносители. М., «Высшая школа», 1990. – 127 с.
93. Черевичко, Т. В. Экономика туризма : учеб. пособие / Т. В. Черевичко. - М. : Дашков и К, 2010. - 263 с.

94. Черемисин П.А. Виды современного туризма // Краснзнавство. Географія. Туризм. – 2004. – № 25-28. – С. 54-58.
95. Черчик Л.М. Формування ринкових відносин у рекреаційному природокористуванні. /Л.М.Черчик. – Луцьк: ЛДТУ, 2006. – 352 с.
96. Шмагина В.В., Харичков С.К. Рекреация и туризм в системе современных приоритетов социально-экономического развития. /В.В.Шмагина. – Одесса: Институт проблем рынка и экономико-экологических исследований НАН Украины, 2000. – 70 с.
97. Шестоपालов В.М., Овчинникова Н.Б. Перша українська класифікація мінеральних вод. // Вода і водоочисні технології. 2003. -№3(7). - С. 34-42.
98. Школа І.М. Розвиток туристичного бізнесу регіону / Школа І.М., Ореховська Т.М., Корольчук О.П., Кифяк В.Ф., Бутирська І.В. та ін. – Чернівці: Книги – XXI, 2007. – 292 с.
99. Шиманко Н.Г. Курорт Трускавець. - К., «Здоров'я», 1980. - 158с.
100. <http://www.zakon.gov.ua/>
101. <http://www.stat.lviv.ua/>.
102. <http://www.stat.gov.ua/>
103. <http://www.tourism.gov.ua>
104. <http://carpathia.gov.ua/ua/>
105. <http://www.karpaty.com.ua/>
106. Henryk F. Handszuh. Prognosis of tourist development // Symposium on Tourism Services. –Geneva, 2001. – P. 12-14.

Навчальне видання

ВЕЛИЧКО Вікторія Валеріївна

ОРГАНІЗАЦІЯ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

Відповідальний за випуск *С. О. Погасій*

Видано в авторській редакції

Комп'ютерне верстання *Є. Г. Панова*

Дизайн обкладинки *Т. Є. Клочко*

Підп. до друку 13.11.2009 р.
Друк на ризографі
Зам.№

Формат 60x84/16
Ум. друк. арк. 11,0
Тираж 500 пр.

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова
вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 4064 від 12.05.2011 р.