## ТЕМА 2. РЕКРЕАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ

**І РЕКРЕАЦІЙНО-ТУРИСТСЬКЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК СКЛАДОВА ГОСПОДАРСЬКОГО КОМПЛЕКСУ**

* 1. *Поняття рекреаційної діяльності, її основні форми. Поняття*

*«відпочинок», його визначення й види. Статистичне визначення поняття «турист».*

* 1. *Класифікація рекреаційної діяльності.*
  2. *Особливості надання рекреаційно-туристських послуг.*

### Поняття рекреаційної діяльності, її основні форми. Поняття «відпочинок»,

***його визначення й види. Статистичне визначення поняття «турист»***

**Рекреаційна діяльність** – діяльність у вільний час, спрямована на відновлення й розвиток психічних, фізичних і духовних сил людини; система заходів, пов'язаних із використанням вільного часу для оздоровчої, культурно- пізнавальної діяльності людей на спеціалізованих територіях, і характеризується, у порівнянні з іншими видами діяльності, зміною, розмаїтістю, незвичністю поводження людей і самоцінністю процесу.

Розрізняють три основні форми рекреації: лікування, відпочинок і туризм. Рекреаційну діяльність за тривалістю умовно можна розділити на щоденну,

короткочасну з поверненням на нічліг у місця постійного проживання і без повернення (рекреація у вихідні дні наприкінці тижня, уікенд), і тривалу з нічлігом поза місцем постійного проживання. Повсякденна рекреація здійснюється на територіях первісного житла, дозвільних і спортивних центрах, паркових і пляжних зонах. Територіально короткочасна рекреація обмежується міською і приміською зоною в радіусі одне-двогодинної пішохідної або транспортної доступності, а здійснення тривалої рекреації територіально практично не обмежено. Заданою ознакою щоденна і короткочасна рекреація з поверненням на нічліг до місця постійного проживання збігається з таким поняттям як відпочинок, а тривала рекреація з нічлігом поза місцем постійного проживання за своєю суттю відповідає туризму.

**Відпочинок (дозвілля)** – це специфічна діяльність людини, не спрямована на задоволення нагальних потреб; будь-яка діяльність (або бездіяльність) спрямована на відновлення сил людини. Людина відпочиває щодня, у вихідні дні, свята, під час відпустки та з настанням пенсійного періоду. Відпочинок носить індивідуальний характер і залежить від віку, професійної

приналежності, освіти та інших характеристик особистості. Але зміни у ставленні та варіантах проведення відпочинку відбуваються і на рівні суспільства в цілому, що залежить від стадії його розвитку, традицій, моди.

**Лікування** – відновлення здоров'я людини під час та після перенесеного захворювання (територіально може проходити як у межах так і поза межами первинного житла, наприклад у спеціалізованих установах лікувально- оздоровчого типу).

Складність такого явища, як **туризм**, характеризується наявністю великої кількості визначень, які постійно еволюціонують. Відповідно в науковій літературі склалися різні підходи до визначення туризму: юридичний, статистичний, економічний, соціальний, галузевий. У зв’язку з чим необхідно виявити основні складові ознаки цього поняття:

* + 1. Тривалість туристської поїздки. На відміну від подорожей туризм – це переміщення людей у досить короткі проміжки часу. Тривалі подорожі здійснюють лише одиниці індивідуумів. Туризм же – масове явище XX століття, що одержало свій розвиток у чинність сформованої в розвиненому суспільстві політико-економічної ситуації. Люди повсюдно одержали право на щорічну (у середньому 2–3 тижні) відпустку. За статистикою найбільшу частку займає туризм вихідного дня (2–3 дня), далі йдуть нетривалі туристські поїздки (6–7 днів), значно меншу частку займають 12–денні тури. Усі інші, більш тривалі, туристські поїздки випадають зі статистики через незначність своєї питомої ваги в загальній масі. Загалом можна визначити тривалість туристської поїздки від 24 годин до 6 місяців.
    2. Важливою категорією визначення також є місце постійного проживання (місце проживання) і місце тимчасового відвідування. Туризм передбачає виїзд людей із місця свого постійного проживання до іншої місцевості в своїй країні або в іншу країну. Переміщення в межах місцевості постійного проживання, наприклад щоденні поїздки на роботу, не можуть бути належні до туризму. У країні, де є правовий інститут прописки, це – місце прописки, яке реєструється відповідними службами державної влади, що регулює міграцію населення.

Місце тимчасового відвідування. Турист повинен обов'язково відвідати іншу країну або місцевість у своїй країні, відмінну від місця свого постійного проживання, і обов'язково вибути із цього місця.

* + 1. Найважливішою категорією є мета туризму. Головні цілі туризму: відпочинок, розваги, оздоровлення, лікування, пізнання, освіта, зайняття спортом, професійно-ділові цілі, релігійні цілі.
    2. Відстань. Також є найважливішим для визначення критеріїв туризму. Відстань, на яку повинен від'їхати подорожуючий від свого звичайного місця проживання має бути адекватна для того, щоб цей індивідуум здійснив ночівлю. Ночівля головна ознака туризму й критерій віднесення мандрівника до категорії туристів.
    3. Заборона заробляння грошей у відвідуваному місці з місцевого джерела. Турист не має права заробляти гроші в місці свого тимчасового відвідування з місцевого джерела. Це положення не обмежує можливості туристів одержувати гроші з інших, що не належать по економічних та адміністративних показниках,

місць. Це дуже важливий фактор, відповідно до якого до категорії туристів зараховуються всі відрядні й подорожуючі із метою бізнесу.

Підсумовуючи всі складові наведені вище можна визначити **туризм** як тимчасовий виїзд людей із місця свого постійного проживання до іншої країни або місцевості у межах своєї країни з метою оздоровлення, пізнання, у професійно-ділових та інших цілях, без заняття оплачуваною діяльністю у відвідуваному місці на термін, що перевищує 24 години до одного року й із зобов'язанням покинути країну або місце перебування в певний строк.

З метою уніфікації статистичного обліку в туризмі на Конференції ООН по міжнародному туризму, що проходила в 1963 р. у Римі, й з огляду на рекомендації експертної статистичної групи 1967 р. було прийняте поняття **відвідувач –** це особа, що відвідує країну поза своїм місцем проживання з будь- якою метою, крім занять оплачуваною діяльністю***.***

### Це визначення включало в себе:

1. Туристів як тимчасових відвідувачів (відвідувачі, які ночують), котрі залишаються в країні як мінімум 24 години і здійснюють щонайменше одну ночівлю в колективних або індивідуальних засобах розміщення у відвідуваній країні й подорожі, що мають метою наступні напрямки: відпочинок, лікування, навчання, паломництво, спорт і т. ін.; ділові поїздки, відвідування родичів, участь у конгресах.
2. Одноденні відвідувачі (не здійснює жодної ночівлі у відвідуваній країні в індивідуальних або колективних засобах розміщення):

* Одноденних екскурсантів як тимчасових відвідувачів, що перебувають у країні менше 24 годин.
* Особи, що пересікають кордон із робочими цілями, пасажири круїзів і транзиті пасажири, які не зупиняються на ніч у готелях, але при цьому вертаються щоночі на ночівлю на судно, яхту, турпотяг.

Також на цій Конференції ООН по міжнародному туризму в Римі були розглянуті питання інших туристських дефініцій, зокрема прийняте визначення поняття «турист».

**Турист** – споживач туру, туристського продукту або туристських послуг; тимчасовий відвідувач місцевості, населеного пункту, території або країни незалежно від його громадянства, національності, статі, мови й релігії; особа, що перебуває в даній місцевості не менш ніж 24 години, але не більше 12 місяців протягом календарного року, або що перебуває поза місцем свого проживання в межах своєї країни й здійснює щонайменше одну ночівлю; подорожує заради задоволення або з пізнавальними, лікувальними, діловими цілями й не займається при цьому діяльністю в місці тимчасового перебування, оплачуваною з місцевого джерела.

### Відповідно до форм організації туризму виділяють:

* міжнародних (іноземних) туристів;
* внутрішніх туристів

**Міжнародний турист (іноземний турист)** – тимчасовий відвідувач, котрий ночує, тобто здійснює у відвідуваному місці як мінімум одну ночівлю в колективних або індивідуальних засобах розміщення; особа, котра подорожує з

метою туризму до іншої країни, що не є країною його звичайного місця проживання й перебуває за межами його звичайного середовища, на строк, не менший 24 годин і не більший 6-ти місяців протягом одного календарного року без заняття оплачуваною діяльністю із джерела у відвідуваній країні.

## Міжнародними туристами вважаються особи, що подорожують:

* з метою відпочинку, лікування, відвідування родичів і т. ін.;
* з метою участі в семінарах, конгресах (наукових, дипломатичних, релігійних, адміністративних, атлетичних і т.д.);
* з діловими цілями;
* у морському круїзі, навіть якщо вони залишаються на судні менш ніж 24 години.

### До категорії міжнародних туристів не належать й не враховуються в статистиці туризму:

* + іноземні робітники;
  + мігранти, включаючи утриманців і супровідних;
  + особи, що їдуть із метою навчання строком більше ніж на шість місяців;
  + військовослужбовці, їхні утриманці й члени родин, за винятком поїздок із метою туризму;
  + працівники дипломатичних служб, а також утриманці, члени родин, прислуга працівників дипломатичних служб;
  + кочівники й біженці, вимушені переселенці;
  + регулярно мігруючі з метою пошуку роботи громадяни прикордонних районів;
  + транзитні мандрівники;
  + учасники групових поїздок на туристських поїздах, що ночують у вагонах поїзда;
  + учасники групових поїздок на спальних автобусах, що ночують у салонах цих автобусів;
  + члени екіпажів морських суден, залізничних поїздів, що ночують на судні або у вагоні поїзда;
  + члени екіпажів повітряних судів, які не проводять ніч у місці відвідування;
  + мандрівники, що проїжджають через країну без зупинки, навіть якщо їхня подорож триває більше 24 годин.

**Внутрішній турист** – тимчасовий відвідувач, який ночує, тобто здійснює у відвідуваному місці як мінімум одну ночівлю, що постійно проживає в певній місцевості й подорожує з метою туризму до іншої місцевості у межах своєї країни, але поза межами свого звичайного перебування на строк, що не перевищує 12 міс., і не займається оплачуваною діяльністю з джерела в місці тимчасового перебування.

### До категорії внутрішніх туристів не належать і не враховуються в статистиці внутрішнього туризму:

* + - постійні жителі, які переміщаються до іншої місцевості або місцевості в межах країни з метою організації свого звичайного місця проживання, наприклад переселенці, особи, що за якими-небудь мотивами змінюють своє місце проживання;
    - особи, що переміщаються до іншого місця в межах країни для заняття діяльністю, оплачуваною із джерела у відвідуваному місці, наприклад тимчасові або сезонні, вахтові робітники;
    - особи, що переміщаються у зв'язку і з метою тимчасової роботи в установах у межах країни;
    - особи, що регулярно переміщаються між місцевостями з метою оплачуваної роботи або навчання;
    - військовослужбовці, що перебувають під час виконання службових обов'язків, або на маневрах, а також утриманці, що їх супроводжують, і члени їхніх родин;
    - кочівники й біженці, а також змушені переселенці;
    - транзитні пасажири;
    - учасники групових поїздок на туристських поїздах, що ночують у вагонах потягу;
    - учасники групових поїздок на спальних автобусах, що ночують у салонах цих автобусів;
    - члени екіпажів морських суден, залізничних поїздів, що ночують на судні або у вагоні поїзда;
    - члени екіпажів повітряних судів, які не проводять ніч у місці відвідування.

**Екскурсант** – тимчасовий (одноденний) відвідувач місцевості, населеного пункту, території або іншої країни, незалежно від його громадянства, статі, мови й релігії, котрий перебуває в даній місцевості з метою туризму менше ніж 24 години, тобто той, що не здійснює ночівлі в місці перебування.

До категорії екскурсантів належать пасажири яхт і інших круїзних судів, учасники туристських залізничних маршрутів. Екскурсанти не враховуються у статистиці туризму, але являються активними учасниками рекреаційної діяльності.

### Класифікація рекреаційної діяльності.

У науковій літературі висвітлені численні різноманітні класифікації й групування рекреаційної діяльності. Їх сутність полягає у виділенні окремих форм і видів рекреації по різних напрямках. Проведення класифікації дозволяє на науковій основі вирішувати ряд проблем розвитку й територіальної організації рекреаційного господарства, визначати попит на окремі види рекреаційних послуг. Із огляду на складність і багатоаспектність рекреаційної діяльності загальноприйнятої класифікації на основі єдиного підходу не розроблено. Найбільш розповсюдженими ознаками, за якими проводиться класифікація рекреаційної діяльності є наступні: територіальна ознака, тривалість, правовий статус, мета (ціль, мотивація) рекреаційної діяльності, сезонність, спосіб пересування, вік, кількість учасників, форма організації, використовувані транспортні засоби. Узагальнена схема класифікації рекреаційної діяльності наведена на рис. 2.1.

*За основним мотивом* рекреаційна діяльність може бути класифікована наступним чином: лікувальна, оздоровча, спортивна, пізнавальна. Останнім часом науковці до наведених вище мотивів рекреаційної діяльності стали додавати розважальний мотив.

Залежно *від правового статусу* рекреаційна діяльність може бути класифікована наступним чином: внутрішня (національна), яка здійснюється рекреантами, мешканцями країни на території власної країни, і зовнішня

(міжнародна), яка здійснюється рекреантами на території інших країн, що не є місцем їх постійного проживання.

Поділ вільного часу в залежності від характеру його використання на щоденний, щотижневий і щорічний дає змогу структурувати використання вільного часу для рекреаційних цілей і розглядати рекреаційну діяльність із боку періодичності, територіального охоплення, правового статусу. Використання щоденного вільного часу і щоденна рекреаційна діяльність безпосередньо пов’язані з власним помешканням і міським середовищем. Щотижнева рекреаційна діяльність здебільшого здійснюється на приміських рекреаційних об’єктах. Використання щорічного вільного часу територіально практично не обмежується. Таким чином, *у залежності від територіального охоплення* рекреаційна діяльність поділяється на:

* рекреацію в межах населених пунктів – місць постійного проживання;
* рекреацію приміську або місцеву;
* рекреацію дальню.

Відповідно, *в залежності від тривалості* рекреаційна діяльність розділяється на:

* короткочасну (до 1 доби) – яка здебільшого відповідає поняттю

«короткотерміновий відпочинок в межах постійного проживання» – щоденна і щотижнева (уікенд) рекреаційна діяльність;

* тривалу (понад 1 добу) – яка здебільшого співпадає з поняттям «туризм».

Відпочинок включає в себе численні різноманітні види людської діяльності і проходить в межах постійного проживання людини (власне помешкання, географічне місто постійного проживання – міський парк, центр розваг, аквапарк, клуб, кінотеатр, центри для певних видів спортивних занять, рекреаційні водойми з пляжами тощо), та на спеціалізованих територіях, які знаходяться на порозі міста (рекреаційні ліси, лісопарки, гідропарки, лугопарки, центри для певних видів спортивних занять, рекреаційні водойми, екскурсійні об’єкти). Рекреаційну діяльність під час відпочинку можна класифікувати на такі основні групи:

* + діяльність, пов’язана з певними фізичними навантаженнями (фізична рекреація)
* зайняття спортом, фізичною культурою, прогулянки, плавання, купання;
  + любительські заняття – полювання, збирання ягід, грибів, садівництво, фотографування, художня творчість, танці та ін.;
  + відвідування видовищних установ із метою розваг як активного так і пасивного характеру – кінотеатрів, клубів, цирків, театрів та інших так званих установ дозвілля;
  + діяльність, пов’язана з розвитком особистості – читання літератури, перегляд телепередач, отримання додаткової освіти, екскурсійна діяльність;
  + спілкування по інтересах, участь у різного роду масових заходах (свята,

рольові ігри, реконструкції).

Багато перерахованих видів діяльності під час відпочинку проявляються комплексно, у складному взаємозв'язку між собою. Особливо таке поєднання спостерігається під час довготривалого відпочинку з виїздом і ночівлею поза місцем постійного проживання, що за змістом співпадає з поняттям «туризм».

1

9

Дальня

Приміська

У межах населених пунктів

**ЗА ТЕРИТОРІАЛЬНИМ ОХОПЛЕННЯМ**

**Р Е К Р Е А Ц І Й Н А Д І Я Л Ь Н І С Т Ь**

Рис. 2.1 – Класифікація рекреаційної діяльності

19

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | **ЗА ПРАВОВИМ СТАТУСОМ** |
| Внутрішя  (національна) |  |
|  |
|  | |
| Зовнішня  (міжнародна) |  |
|  |
|  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Індивідуальна |  |  |
| **ЗА КІЛЬКІСТЮ УЧАСНИКІВ** |
|  |
|  | |
| Сімейна |  |
|  |
|  | |
| Групова |  |
|  |
|  | |
| Масова |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | **ЗА ФОРМОЮ ОРГАНІЗАЦІЇ** |
| Оранізована |  |
|  |
|  | |
| Неорганізована |  |
|  |
|  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дитяча |  | |
|  | **ЗА ВІКОВОЮ КАТЕГОРІЄЮ** |
|  |
|  | |
| Молодіжна |  |
|  |
|  | |
| Для осіб середнього віку |  |
|  |
|  | |
| Для осіб третього віку |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | **ЗА ФОРМОЮ ФІНАНСУВАННЯ** |
| Комерціна |  |
|  |
|  | |
| Соціальна |  |
|  |
|  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | **ЗА СПОСОБОМ ПЕРЕСУВАННЯ** |
| Активна |  |
|  |
|  | |
| Пасивна |  |
|  |
|  | |
| Комбінована |  |
|  |
|  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | **ЗА СЕЗОННІСТЮ** |
| Сезонна |  |
|  |
|  | |
| Позасезонна |  |
|  |
|  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | **ЗА ТРИВАЛІСТЮ** |
| Короткочасна  (щоденна, щотижнева) |  |
|  |
|  | |
| Тривала (туризм) |  |
|  |
|  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Лікувальна |  | **ЗА ОСНОВНИМ МОТИВОМ** |
|  |
| Оздоровча |
|  |
| Спортивна |
|  |
| Пізнавальна |
|  |
| Розважальна |
|  |
|  | |

Класифікувати туризм за цілями дуже складно у зв’язку з його значною диверсифікованістю і, відповідно, існуванням значної кількості видів і підвидів. Дане твердження добре ілюструє такий вислів: «скільки буде туристів, стільки і буде різних цілей їхньої мандрівки», проте узагальнення цілей має значне наукове і практичне значення, оскільки використовується організаторами відпочинку для цілей статистичного обліку, прогнозування попиту, організації програм подорожей, конструювання рекреаційних циклів. У класичній теорії туризму виділяються такі основні цілі: відпочинок і оздоровлення, лікування, пізнання, спортивні, релігійні, професійно-ділові, освітні цілі, гостьові (відвідання родичів і знайомих), інші цілі. У залежності від мети розрізняють відповідні види туризму. Узагальнення широкого кола наукових публікацій, практика роботи туристських підприємств, виражена мотивацією, сформованість пропозиції та перспективність розвитку дають можливість виділяти наступні види туризму: оздоровчий, лікувальний, пізнавальний, діловий, релігійний, освітній, спортивний, екстремальний, сільський, екологічний. Наведений перелік не претендує на вичерпну повноту, а в кожному з видів можливе виділення окремих підвидів і форм туризму.

*За формою організації* рекреаційна діяльність підрозділяється на організовану й неорганізовану. При здійсненні рекреаційної діяльності рекреанти задовольняють свої потреби різним чином. Отримати певний набір послуг рекреант може за посередництвом певних організацій, наприклад туристських фірм, або без їх участі. Організована рекреаційна діяльність передбачає отримання чітко зафіксованого умовами обслуговування комплексу рекреаційних послуг, надання яких організовано фірмами посередниками в міру проходження заздалегідь розробленого маршруту і попередньо оплачується рекреантами. Прикладом організованої рекреаційної діяльності можуть бути екскурсія, екологічний тур, пізнавальний тур. Неорганізовані рекреанти котрі не мають жодних домовленостей з організаціями- посередниками, здійснюють свою діяльність на принципах самодіяльності і самообслуговування. Прикладом неорганізованої рекреаційної діяльності є піший похід, виїзд до приміської рекреаційної зони на пікнік, відвідування цікавих рекреаційних об’єктів і місцевостей.

*За кількістю учасників* рекреаційна діяльність поділяється на: індивідуальну (від однієї до п’яти осіб), сімейну (три – п’ять осіб), групову (10 і більше осіб), масову. Кількість учасників у першу чергу залежить від характеру рекреаційної діяльності. Наприклад, індивідуальний характер діяльності притаманний здебільшого лікувальним, діловим, освітнім видам рекреації. Сімейний і груповий – оздоровчим, розважальним, пізнавальним. Прикладом масової рекреаційної діяльності може бути літній пляжно-купальний відпочинок на спеціалізованих рекреаційних територіях: гідропарках, водосховищах або щотижнева розважальна діяльність на територіях міських парків культури й відпочинку.

*За віковими категоріями* розрізняють такі види рекреаційної діяльності: дитяча (до 14 років), молодіжна (15 – 29 років), осіб середнього віку (30 – 60 років), рекреаційна діяльність осіб третього віку (60 і більше). Розподіл категорій

рекреантів за віком має вирішальне значення з точки зору мотивації рекреаційної діяльності та наявності вільного часу, який необхідний для її здійснення.

*Залежно від форм фінансування* рекреаційна діяльність може бути:

* + - комерційна – здійснюється за власні кошти рекреанта;
    - соціальна – можливість одержання відпочинку реалізується за рахунок систем соціального страхування, дотацій від держави, суспільних і комерційних структур. Такі міри вживають із метою забезпечення можливості одержання відпочинку різними верствами населення, які не мають для цього достатніх фінансових засобів. Наприклад, пенсіонери, студенти, люди з обмеженими можностями, категорії низькооплачуваних працівників.

*Залежно від сезонності* рекреаційна діяльність буває сезонна і позасезонна. Так, певні види рекреаційних занять, особливо спортивні, можна здійснювати виключно при наявності відповідних погодно-кліматичних умов, наприклад купання, прийняття сонячних ванн, катання на лижах; а пізнавальні й розважальні види рекреації здебільшого не мають обмежень по сезонам.

*Залежно від способу пересування* рекреаційна діяльність підрозділяється на активну, пасивну, комбіновану. Активна передбачає використання фізичної сили рекреанта і може бути пішохідна, велосипедна, водна, лижна та ін. Пасивна передбачає використання різних видів транспорту: автомобільна, автобусна, залізнична, авіаційна, річкова, морська. Нерідко для організації рекреації використовують і нетрадиційні способи пересування – підводні човни, криголами, повітряні кулі, тварин. Здебільшого реакційна діяльність за способом пересування має комбінований характер.

### Особливості надання рекреаційно-туристських послуг

**Рекреаційно-туристське обслуговування** – це сукупність видів діяльності підприємств рекреаційної інфраструктури, що забезпечують задоволення потреб рекреантів при покупці й споживанні послуг і товарів під час подорожі й перебування поза постійним місцем проживання.

Здебільшого задоволення потреб рекреантів носить комплексний характер і зосереджене на наданні комплексного туристського продукту.

**Туристський продукт** – попередньо розроблений комплекс туристських послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристські послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням (послуги з організації відвідувань об'єктів культури, відпочинку та розваг, реалізації сувенірної продукції тощо).

Туристський продукт охоплює три основні види можливої пропозиції туристських підприємств на ринку: тур, екскурсія і туристські товари.

**Typ** – комплекс різних видів туристських послуг, з'єднаних на базі головної мети подорожі, що надаються по ходу проходження маршруту в певний час для задоволення потреб туриста.

**Екскурсія** – туристська послуга тривалістю до 24 годин у супроводі екскурсовода за заздалегідь затвердженим маршрутом для забезпечення задоволення духовних, естетичних, інформаційних потреб туристів, без

надання послуг розміщення (нічлігу).

**Туристські товари** включають товари специфічного туристського попиту (карти, листівки, буклети, сувеніри, туристське спорядження та ін.), тобто характерні туристські товари, і неспецифічні, тобто супутні туристські товари, до яких належать товари загального призначення (рушники, парасольки, купальники та ін.).

**Характерні туристські послуги та товари** – послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких суттєво скоротиться без їх реалізації туристам.

**Супутні туристські послуги та товари** – послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких несуттєво скоротиться без їх реалізації туристам.

Основні відмітні від матеріального товару як ринкового продукту властивості рекреаційно-туристської послуги (РТП) представлені на рис. 2.3.

Основною характерною рисою послуги як товарного продукту, як результату виробничої діяльності рекреаційно-туристського підприємства є збіг процесів виробництва, реалізації послуги (готелем) і споживання (клієнтом) у часі й просторі.

Надати послугу можна лише тоді, коли надходить замовлення або з'являється клієнт. Із цього погляду деякі фахівці вважають, що нерозривність виробництва й споживання являє собою саме той фактор, що робить послуги дійсно послугами й відрізняє їх від товару в матеріальній формі.

Нерозривний взаємозв'язок надання й споживання припускає, що багато видів послуг невіддільні від того, хто їх надає. Так, послуги з особистого обслуговування в готелі невіддільні від службовців готелю, обслуговування в ресторані – від офіціанта й т. ін.

Залучення покупця до процесу надання й споживання послуги означає, що продавець повинен проявляти турботу не тільки про те, що надавати, але і як надавати. Споживач найчастіше розглядає продавця послуг як свого роду експерта, на чиї знання й професійні навички він покладається. У цьому сенсі майже завжди продавець послуги стає ніби її частиною.

Неминучим слідством нерозривності надання й споживання є мінливість якості послуги. Виконання послуги відбувається на території виробника з активною участю й взаємодією споживача з виконавцями, при їхньому безпосередньому контакті.

Якість послуги істотно залежить від того, хто, де й коли її надає. Наприклад, в одному готелі сервіс високої якості, а в іншому, сусідньому — низького.

На мінливість послуг істотно впливають дві групи факторів. Перша група безпосередньо пов'язана з організацією підбора й роботи з персоналом підприємства. Інше важливе джерело мінливості послуг – сам покупець, його унікальність, що пояснює високу ступінь індивідуалізації послуги відповідно до вимог споживача. Одночасно це викликає необхідність ретельного, всебічного й систематичного вивчення поведінки споживачів. У результаті в підприємства, що надає РТП, з'являється можливість управляти поведінкою споживачів або, принаймні, врахувати психологічні аспекти при роботі з клієнтами.

Характерні особливості надання РТП

Залежність обсягу продажів РТП:

а) від внутрішньої якості РТП (рівня сервісу, іміджу, зручності, культури персоналу);

б) від туроператорів і турагентів, транспорту, місця розташування, маркетингових рішень, цін, погоди, навколишнього середовища, рекреаційних, культурно-історичних можливостей регіону, його іміджу, наявності й кількості конкурентів

Мінливість попиту на РТП (сезонні коливання) при великих щорічних постійних витратах (не залежних від кількості клієнтів) і відносно низьких змінних витратах (що залежать від клієнтів)

Задоволення миттєвого попиту клієнта; неможливість виробництва РТП взапас, складування, зберігання (втрата потенційного доходу від не наданої вчасно і якісно послуги)

Незмірність РТП. Послуга оцінюється тільки після надання й не завжди одразу

Взаємодія при покупці виробника й споживача на території виробника при їхньому безпосередньому контакті (залежність якості РТП від персоналу туристського підприємства)

Одночасність виробництва і споживання

*Рис. 2.3 – Особливості РТП*

Для зменшення мінливості послуг розробляються стандарти обслуговування. **Стандарт обслуговування** – це комплекс обов'язкових для виконання правил обслуговування клієнтів, які покликані гарантувати встановлений рівень

якості всіх вироблених операцій.

Невідчутність, або нематеріальний характер послуг означає, що їх неможна продемонструвати, побачити, спробувати або вивчити до одержання. Невловимий характер послуг утруднює процес ціноутворення й просування послуг на ринок.

Послугу не можна виміряти. Її можна тільки оцінити після надання (іноді певний час потому).

Характерною рисою РТП є їхня нездатність до зберігання. Вона

задовольняє миттєвий попит клієнта. Послуги не можуть бути збережені для подальшого продажу. І якщо вона не зроблена, те потенційний доход туристського підприємства втрачається. Більше того, не надана вчасно послуга може стати майбутнім збитком для підприємства.

Нездатність послуг до зберігання означає, що необхідно вживати особливих заходів на вирівнювання попиту та пропозиції. До них числа можуть належати:

* установлення диференційованих цін;
* застосування знижок;
* введення системи попередніх замовлень;
* збільшення швидкості обслуговування;
* сполучення функцій персоналу.

Попит на РТП непостійний, залежить від пори року, підданий сезонним коливанням. Виробництво РТП вимагає високих матеріальних (щорічних, постійних) витрат при істотно менших змінних витратах. Це вимагає залучення в сезон додаткового персоналу, що найчастіше не зацікавлений (у потрібному ступені) у своєчасному і якісному обслуговуванні. Крім того, нестача коштів на постійні витрати знижує якість РТП.

Надання РТП залежить від туроператорів і турагентів, маркетингових рішень (у тому числі щодо встановлення ціни), від наявності транспорту й транспортних повідомлень, від місця розташування закладів розміщення й погоди, навколишнього середовища, рекреаційних, культурно-історичних можливостей регіону, від іміджу країни, місцевості, а також від наявності й кількості конкурентів.

### Запитання і завдання для самоперевірки:

1. Туризм, лікування і відпочинок як основні форми рекреації.
2. Дайте визначення поняттю туризму з економічної, статистичної правової, соціальної точок зору.
3. Прослідкуйте в навчальній та науковій літературі, нормативних документах еволюцію поняття «туризм».
4. Поясніть чому лікування відокремлюють як самостійну функцію рекреації.
5. Дайте розгорнуте визначення поняттю «відпочинок».
6. Охарактеризуйте комплекс факторів, які впливають на розвиток рекреаційної діяльності.
7. Перелічите та дайте пояснення основним функціям рекреації.
8. Назвіть класифікаційні ознаки рекреаційної діяльності. У чому вони збігаються, а в чому відмінні від класифікаційних ознак туризму.
9. Перелічите та поясніть особливості надання рекреаційно-туристських послуг

## 