

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БУДІВНИЦТВА І АРХІТЕКТУРИ

Факультет геоінформаційних систем та управління територіями

(повне найменування інституту, назва факультету)

Кафедра геоінформатики і фотограмметрії

(повна назва кафедри)

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до дипломного проекту (роботи)
освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

(освітньо-кваліфікаційний рівень)

на тему:

«Тенденції розвитку соціального туризму в Україні»

Виконала: студентка 4 курсу, групи ТУР-41

Напряму підготовки:

24 «Сфера обслуговування»

спеціальності:

242 «Туризм»

(шифр і назва напряму підготовки, спеціальності)

Якимович Ю.С.

(прізвище та ініціали)

Керівник ст. викладач Кучеренко Н.М.

(прізвище та ініціали)

Рецензент к.г.н., доцент Лепетюк В.Б.

(прізвище та ініціали)

Київ - 2022 року

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОЇ СУТНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ТУРИЗМУ	5
1.1. Сутність поняття «соціальний туризм» та його класифікація.....	6
1.2. Основні принципи і характерні риси соціального туризму.....	12
1.3. Особливості організації соціально орієнтованого турпродукту...20	
Висновки до першого розділу	36
РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЇ ТА МЕХАНІЗМИ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ	38
2.1. Аналіз сучасного стану соціального туризму в Україні	39
2.2. Система організації соціального туризму в країнах Європи.....	49
2.3. Проблеми та перспективи розвитку соціального туризму в Україні	51
Висновки до другого розділу.....	56
РОЗДІЛ 3. ТЕХНОЛОГІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА ПРИ ФОРМУВАННІ НОВОГО ТУРИСТИЧНОГО МАРШРУТУ.....	57
3.1. Загальна характеристика для соціально-туристичного маршруту.58	
3.2. Обґрунтування вибору пунктів нового туристичного маршруту.61	
3.3. Визначення програмного забезпечення нового туру відповідно до його тематики.....	73
Висновки до третього розділу.....	75
ВИСНОВКИ.....	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНОХ ДЖЕРЕЛ	78

ВСТУП

Актуальність дослідження. Соціальному туризму, як чиннику розвитку суспільства, не приділяється належної уваги, що несе в собі безліч негативних соціальних моментів. Перш за все це різко збільшує соціальну напруженість в суспільстві. Зростання доходів населення не встигає не тільки за зростанням вартості послуг у сфері туризму, але і за зростанням вартості інших елементів, що характеризують життєвий рівень населення. В результаті потреба людей у відпочинку є найменш задоволеною серед основного кола соціальних потреб. Близько 80 відсотків населення є потенційними клієнтами соціальних форм туризму, але на практиці реалізують свій відпочинок яким-небудь самодіяльним способом, навіть не замислюючись про послуги туристичних фірм.

Нерозв'язані проблеми показують актуальність даної теми для України. У такій ситуації важливу регулюючу і контролюючу роль повинна відігравати держава, що вимагає аналізу пріоритетних форм і методів державного регулювання соціального туризму.

Соціальний туризм сьогодні виходить на новий етап розвитку в умовах ринкової економіки, в державному регулювання якого необхідно поєднувати застосування зарубіжного досвіду з особливостями національного розвитку.

Мета дослідження – вивчення поняття «соціальний туризм», його суті, форм і перспектив, а також вивчення сучасного світового досвіду в соціальному туризмі; порівняння ситуації в туристичній індустрії України зі світовими стандартами.

Відповідно до мети було визначено такі **завдання дослідження:**

- вивчення місце соціального туризму в системі туристичного бізнесу;
- аналіз специфічних особливостей соціального туризму;
- дослідження поведінки потенціальних туристів;

- аналіз вітчизняної та зарубіжної практики організації соціального туризму

- розробка туру, що відповідає вимогам соціального туризму і цікавого для туристів.

Об'єкт дослідження – соціальний туризм.

Предмет дослідження – особливості соціального туризму, проблеми, що стоять перед туроператорами і державою щодо розвитку соціального туризму.

Для досягнення мети та вирішення поставлених завдань використовувалися

такі **методи дослідження**: теоретичні – аналіз, синтез, порівняння наукової літератури для визначення ступеня розробки досліджуваної проблеми; узагальнення з метою обґрунтування поняття «соціальний туризм», визначення специфіки сучасних проблем та тенденцій розвитку соціального туризму в Україні; розкриття генезису розвитку та видової різноманітності соціального туризму; особливостей формування попиту на соціальні туристичні програми, а також найпопулярніші дестинації соціального туризму у світі; емпіричні – анкетування, що дозволило визначити сучасний стан ринку соціального туризму, виявити вподобання туристів, що потребують соціального захисту, особливості подорожей для соціального туризму тощо; математичні й статистичні методи для кількісного та якісного аналізу даних, отриманих внаслідок проведення емпіричного дослідження.

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить __ сторінок, з них __ сторінки основного тексту.

**РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОЇ
СУТНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ТУРИЗМУ**

1.1. Сутність поняття «соціальний туризм» та його класифікація

Соціальний туризм — це подорожі, що субсидуються із джерел позабюджетного фінансування та за рахунок коштів, що виділяються з державного бюджету на соціальні потреби; громадський рух учасників соціального туризму; професійна діяльність з формування, просування та реалізації соціального туристського продукту. Метою соціального туризму є не отримання прибутку, а підтримка людей з низьким рівнем доходу для реалізації їхнього права на відпочинок [1]. Концепція соціального туризму побудована за трьома принципами:

- забезпечення відпочинку всіх і кожного члена суспільства шляхом широкого залучення до сфери туризму людей з низьким рівнем доходів;
- субсидування туризму для малозабезпечених;
- активна участь центральних урядових, муніципальних, суспільних і комерційних структур в його розвитку.

В період економічних негараздів саме туризм може дати можливість багатьом країнам перебороти або ж істотно пом'якшити економічну кризу, підтягнути всі інші галузі економіки. Туристична галузь України завдяки багатим природним, історико-культурним, трудовим ресурсам цілком може претендувати на чільні позиції в економіці держави. Але для цього їй необхідна державна підтримка, визнання її пріоритетною не на словах, а на ділі. Гасло Всесвітньої Туристської Організації «Де розвивається туризм, відступає бідність» є актуальним для нашої держави. На сьогоднішній день послугами туристських фірм в Україні користується лише 8% населення держави. Інша частина населення або організовує свій відпочинок самотужки, або в силу соціально-економічних причин взагалі не має можливості повноцінного відпочинку і оздоровлення. Це «електоральне поле» так званого соціального туризму. З урахуванням багатьох соціальних показників життя населення України розвиток соціального туризму в нашій державі є надзвичайно важливим і актуальним.

З позицій соціально-економічної географії відповідних цільових досліджень соціального туризму досі не проводилось. Загальні питання територіальної організації туризму розглядали вітчизняні вчені М.П. Крачило, О.О. Бейдик, В.К. Бабарицька, О.О. Любіцева, О.М. Ігнатенко, І.Т. Твердохлебов, М.В. Багров, Л.О. Багрова, В.М. Шумський, І.Ф. Карташевська, І.М. Яковенко.

В Законі України «Про туризм» про соціальний туризм навіть і не згадується. І лише в Стратегії розвитку туризму і курортів, затвердженій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 6.08.08 за № 1088–р, серед основних напрямів реалізації Стратегії вказується – «розробити механізм державної підтримки впровадження туристичного продукту соціального характеру» [2].

Головною метою соціального туризму є подорожі і відпочинок соціально вразливих верств населення для відновлення працездатності, фізичних і моральних сил. У Манільській декларації вказується, що «соціальний туризм – це ціль, до якої суспільство повинне прагнути в інтересах менш забезпечених громадян» [3].

На сучасному етапі концепція соціального туризму базується на трьох основних принципах:

- 1) забезпечення відпочинком і оздоровленням кожного члена суспільства шляхом залучення в середовище туризму людей з низьким рівнем доходів;
- 2) субсидювання туристських поїздок незаможних громадян;
- 3) участь державних і суспільних структур у розвитку туризму.

Дана концепція реалізована на практиці у багатьох високорозвинених країнах світу, а саме в Швейцарії, Німеччині, Франції з використанням так званих відпускних чеків. Головним її елементом є чек – платіжно-розрахунковий засіб, що вводиться в обіг для надання адресної допомоги туристам і забезпечення доступності відпочинку всім прошаркам населення.

У колишньому СРСР цей вид туризму також був популярний, на його частку припадало майже 80 % внутрішнього туризму і 50 % міжнародного. Країна направляла величезні кошти на зміцнення матеріально-технічної бази туризму. Відсутність бюджетних засобів на дотації в соціальний туризм багатьох країн призвела до відчуження більшої маси населення, особливо слабо захищених прошарків, від подорожей.

Провідною організацією з соціального туризму є Бюро з соціального туризму (БІТС — BITS), створене в 1936 р., яке об'єднує в своїх рядах організації, близькі за завданнями до Міжнародної конфедерації вільних профспілок. До його складу входять 11 міжнародних і 90 національних туристських організацій з 30 країн світу. Тісно співпрацює з міжнародними універсальними організаціями, що діють під егідою ООН. Найвищий орган — Асамблея Бюро подорожей Міжнародного союзу студентів (БІ МСС), створена в 1960 р., організовує міжнародні поїздки студентів з пізнавальною метою. Має у своєму розпорядженні власні й орендовані студентські гуртожитки типу «Ювентус», «Юніор». Реалізує міжнародний студентський квиток (введений у 1949 р.), що дає право на знижку при оплаті проїзду на залізничному транспорті, окремих авіалініях і за проживання в студентських гуртожитках. Проводить семінари і заходи, пов'язані з активізацією міжнародного студентського туризму. Координує свою роботу з Міжнародною конференцією зі студентського туризму.

У нашій же державі до розуміння необхідності розвитку соціального туризму ще тільки підходять. Тому завданням є активно піднімати це питання і довести його до найвищого законодавчого рівня.

Дискусійним серед фахівців залишається питання — які види слід відносити до категорії соціального туризму. Найпростіше визначитися за соціально-віковою ознакою. Це, насамперед, дитячо-юнацький туризм, молодіжний (студентський) туризм, туризм людей похилого віку. У розвинених країнах світу успішно діє система дешевих студентських закладів розміщення — хостелів — яка в Україні тільки формується. Тому для

розбудови системи молодіжного (студентського) туризму в Україні необхідно зробити дуже багато, адже всюди в світі студентська молодь є найбільш подорожуючим сегментом.

Щодо розвитку туризму людей похилого віку (туризму «сеньйорів»), туризму людей с особливими потребами, то ці види соціального туризму в нашій країні практично не розвиваються. Натомість у високорозвинених країнах подорожі людей похилого віку є масовими і надзвичайно популярними і конкурують з молодіжними подорожами. Люди с особливими потребами розраховують лише на достатньо обмежене санаторно-курортне лікування, що ж до туристського їх обслуговування, то туристські заклади, заклади гостинності, транспортна інфраструктура до цього не готові. Аналізуючи перспективи розвитку соціального туризму, зазначимо, що джерелами його фінансування та матеріальної підтримки, крім бюджетних коштів, можуть бути: кошти, отримані в результаті туристської та іншої діяльності закладів соціального туризму, платежі у вигляді соціальної туристської ренти, добровільні внески юридичних та фізичних осіб, в тому числі іноземних, на підтримку соціального туризму.

Соціальний туризм, як різновид туризму, має свої особливості і характерні риси.

1. Соціальний туризм як різновид туризму має свою цільову спрямованість, що випливає з «обов'язку суспільства надати своїм громадянам реальні, ефективні й недискримінаційні можливості доступу до туризму». Це туризм, доступний кожному громадянинуві, з врахуванням його віку, здоров'я, соціального стану, здійснюваний насамперед в інтересах менш забезпечених людей.

2. Його основні учасники — певні категорії населення, учні, студенти, пенсіонери, інваліди, ветерани війни й праці, малозабезпечені родини. Разом з тим соціальний туризм може бути також компенсацією за напружену роботу, стимулюванням ефективної праці; може включати відповідні категорії працівників підприємств, організацій, установ.

3. Соціальний туризм відрізняється джерелами фінансування. Ними є державні й муніципальні засоби на соціальні потреби, відповідні засоби приватних, корпоративних, державних, змішаних підприємств і організацій, благодійних фондів.

4. Це — переважно організований, колективний туризм. Він має свої пріоритетні види, носить насамперед культурно-пізнавальний, оздоровчий характер.

5. Істотні особливості мають форми, інструменти, що характеризують споживання турпродукту в цій області. Він надходить громадянам у вигляді безкоштовних і пільгових путівок у вдома відпочинку, санаторії, турбази, безкоштовних і пільгових подорожей, транспортних тарифів, податкових і митних пільг.

Певна своєрідність є й у географії, порах року. Розглянуті й інші характерні риси соціального туризму, на наш погляд, дають підставу вважати, що по своїй соціально-економічній природі послуги соціального туризму зближуються з так званими «суспільними благами», «державними благами».

У той же час вони мають властивості подільності, винятковості, суперечності. Задоволення потреб у цих благах може бути забезпечено ринковою системою, туризмом як галуззю ринкової економіки.

Це робить послуги соціального туризму «квазісуспільними благами».

При характеристиці видів туризму, як правило, соціальний туризм розглядається в однієї зв'язці з пізнавально-екскурсійним, розважальним, оздоровчо-лікувальним, професійним, спортивним, релігійним і т.д. Така класифікація має потребу в істотному уточненні, тому що зазначені види туризму ставляться до різних його розрізів, площинам.

У багатьох країнах світу соціальний туризм одержав значний розвиток.

Це, зокрема, ставиться до молодіжного туризму.

Соціальний туризм — одне з основних суспільно-економічних умов розвитку туризму. Він має особливе значення для сучасної України.

Потреба у відпочинку в Україні — одна з найменш задовольняємих серед основних соціальних потреб. Близько 80% населення реалізують свій відпочинок, не прибігаючи до послуг сфери туризму. Особливо постраждав соціальний туризм. В 1991 р. менш 5% населення брало участь у турпоїздках, тоді як у Франції — 54, Голландії — 65, Швеції — 75%.

Соціальний туризм субсидіюється із засобів, що виділяються на соціальні потреби з метою створення умов для туризму певних категорій громадян. Субсидії виділяються як з державних, так і з недержавних фондів, а також благодійними організаціями. У Манільській декларації вказується, що “соціальний туризм — це ціль, до якої суспільство повинне прагнути в інтересах менш забезпечених громадян”.

Відмінними рисами зазначеного виду туризму є такі, як:

- доступність майже всім категоріям населення; завдяки чого створюються умови для інтеграції населення й стабілізації положення в суспільстві;
- активізується туристська діяльність у країні завдяки виникненню масовості його використання, і на цій основі відбувається ріст у створенні робочих місць;
- завдяки використанню туризму і його можливостей відбувається оздоровлення суспільства й у моральному, і у фізичному змісті;
- активізуються можливості для встановлення діалогу культур і відбувається актуалізація загальнолюдських і національних цінностей.

Відродження й розвиток соціального туризму в Україні — важлива передумова повернення до нормального життя багатьох категорій населення, їх нормальної життєдіяльності. Не тільки багаті, але й всі громадяни повинні мати можливість для активного й повноцінного відпочинку, зміцнення здоров'я, прилучення до національних і світових культурних цінностей. Без цього не можна додати туризму як галузі ринкової економіки соціальну спрямованість, зробити ринок турпослуг соціально орієнтованим.

Але є й інша, не менш важлива сторона цієї проблеми. Відродження й розвиток соціального туризму — необхідна умова виходу внутрішнього туризму як галузі ринкової економіки із кризового стану. Щоб збільшити попит на турпослуги, необхідно знову зробити туризм масовим, загальнодоступним, залучити до нього тих, хто відноситься до категорії бідних, а тим більше – до середніх верств населення. Важливо зробити туризм доступним для кожної людини з дитинства до старості.

Сотні мільйонів людей у світі подорожують завдяки соціальному туризму. Соціальний туризм не одержав належного розвитку, і це визначено багатьма факторами. У їхньому числі відсутність серйозних правових і економічних механізмів, що стимулюють підприємства надавати знижки на послуги, психологічні стереотипи населення, коли перевага віддається грошам замість одержання путівки. Також впливає й відсутність інфраструктури, пристосованої для деяких категорій громадян, приміром, інвалідів. Варто створити програму розвитку соціального туризму за участю національної туристської адміністрації, щонайдужче, місцевих співтовариств, суспільних фондів і підприємств, чия діяльність пов'язана з підтримкою незаможних, працевдатних, студентів, пенсіонерів і т.п [4].

1.2. Основні принципи і характерні риси соціального туризму

Соціальний туризм напряму залежить від розвитку всієї індустрії туризму в країні. Оскільки туризм є специфічним елементом економіки країни та об'єктом великої кількості факторів впливу, він потребує постійного інвестування та проведення ефективної фінансової політики.

У країнах Європи перевагу надають різним видам державної фінансової політики. У Греції та Португалії використовують пільгові позики, в Австрії пільгові позики складають половину всіх інвестицій і видаються під 5 % всіх комісійних на 20 років, Франція, Італія, Велика Британія приділяють особливу увагу субсидіям.

Міжнародні інвестиції в туристичний сектор надходять з боку міжнародних організацій і приватного сектора. Основним закордонним

позичальником є Міжнародний банк реконструкції та розвитку. Пряме інвестування розвитку туризму не є пріоритетним напрямком цього банку, але він фінансує спільні проекти, застосовуючи експортні кредити. Європейський союз також інвестує в туризм за допомогою Європейського фонду регіонального розвитку і надає допомогу слаборозвинутим регіонам союзу. Перевагу при присудженні грантів віддає тим проектам, які розвивають актуальний вид туризму – сільський туризм та той, який пропагує історичну і культурну спадщину регіону. Гранти являють собою позики на спеціальних умовах на 40 років, причому на перші 10 років вони видаються під 1 % річних [5].

Оскільки впродовж останніх років Україна обрала шлях руху на вступ до Європейського Союзу, проводить реформи з розвитку та змінює політику управління, тому доцільним було б взяти приклад з європейських країн та інвестувати кошти в розвиток туристичних об'єктів, а також проводити туристичну політику, яка буде сприяти розвитку галузі туризму в Україні, беручи до уваги можливості громадян України та попит, який вони формують.

Щодо цільових груп програм соціального туризму, то вона є майже однаковою у всіх європейських країнах. Пропозиція відрізняється за структурою і за організацією. Наслідуючи ідеологічну концепцію соціального туризму, кожна країна розробила свою специфічну систему, яка переважно базується на історичних факторах та акцентує увагу на власних різноманітних аспектах пропозиції (туристичні / транспортні послуги, розміщення, пам'ятки).

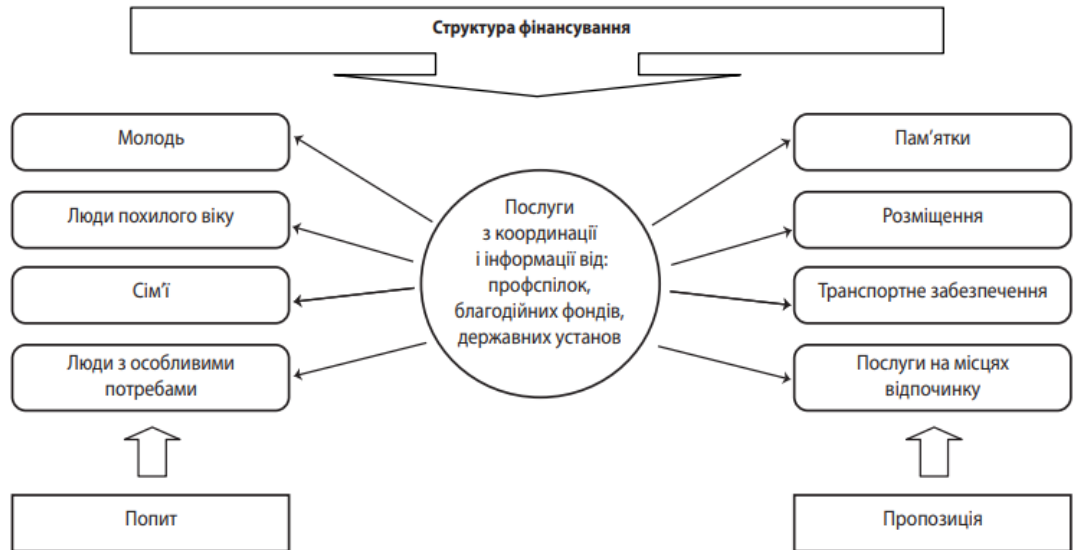


Рис.1.1. Структура системи організації соціального туризму в Європі

Джерело: Розробки концепції стратегії розвитку соціального туризму в Україні: європейський досвід та національні реалії. Оболенцева Л.В.

На рис. 1.1 подано узагальнену структуру системи організації соціального туризму в Європі, де наведено фактори попиту і пропозиції, а також їхні ключові елементи, які схожі між країнами Європи; водночас такі важливі елементи системи, як методи фінансування та проміжні організації, змінюються у різних країнах [6].

Загалом виділяють чотири цільові групи соціального туризму: молодь, люди похилого віку, сім'ї та люди з особливими потребами. Але цей підхід має суттєві недоліки, оскільки не всі молоді, люди похилого віку, сім'ї та люди з особливими потребами виключені з процесу туризму, а також зазначені цільові групи не охоплюють усі соціальні групи, які виключені з туризму. Існують різні підходи для підтримки цих груп: в одних країнах вони фінансуються цілеспрямовано, в інших – вони включені до більш універсальних структур.

Елементами пропозиції можуть бути транспортні послуги, послуги проживання та організації відпочинку. Водночас у низка країн не є частиною комерційної системи пропозиції в туризмі. Наявність фінансової структури, яка підтримує соціальний туризм, є одним із основних елементів системи. У кожній країні фінансування спрямовано на різні групи. Фінансовий механізм

складається з: прямого державного фінансування різноманітного політичного рівня залежно від системи управління і рівня інтеграції держави у соціальну політику; непряме державне фінансування через страхування здоров'я чи пожертви; кошти профспілок чи організацій соціального туризму; □ благодійні фонди та релігійні організації. Ці механізми фінансування спрямовані на підтримку однієї чи більше цільових груп з метою отримання конкретних результатів. Робота з цільовими групами налагоджена, але відсутній цілісний підхід. У реаліях це проявляється в націленості постачальників соціального туризму і проміжних організацій на одну специфічну цільову групу. Профспілки і страхові компанії працюють лише зі своїми клієнтами, у той час як інші організації націлені лише на людей з особливими потребами, дітей і т. д.

Під час аналізу факторів попиту і пропозиції одним з ключових аспектів є відсутність достатньої інформації про соціальний туризм. Незважаючи на наявність загальноновизнаної інформації, а це участь у туризмі людей близько 58–60 %, існує дуже мало даних про те, беруть чи не беруть участь різні верстви населення. Ще менше інформації про учасників туристичного обміну серед цільових груп і бар'єри, які перешкоджають участі. Для людей, що залишилися, бар'єрами були соціально-демографічні фактори та фактори здоров'я. Ці бар'єри існують для усіх чотирьох цільових груп.

При дослідженні соціального туризму одним із найскладніших питань є ідентифікація об'єктивних соціальних груп, які йому належать. Але зробити це майже неможливо, оскільки у всіх соціальних групах є забезпечене населення, та люди, які потребують допомоги зі сторони.

Тенденція, яка спостерігається, виключає з соціального туризму групи людей, які мають членів сім'ї з особливими потребами, людей, які мають тривалі або важкі захворювання, сім'ї з батьками-одинаками, людей похилого віку, соціально-ізольованих та самотніх людей.

Інша проблема, яка заважає розвитку туризму – незнання населення про соціальний туризм і відпочинок за допомогою цього виду туризму. Та останніми роками в країнах Європи соціальний туризм залучає до себе все більшу кількість людей. У Бельгії було проведено дослідження, яке показало, що незалежно від економічного статусу люди дізнаються про соціальний туризм з брошур, інтернету, інших засобів масової інформації, а також від інших осіб.

Це дослідження показує, що великий сегмент ринку не має уявлення про різноманітні програми, які існують для збільшення доступності туризму. В західноєвропейських країнах почали активно рекламувати соціальні подорожі та туристичні пакети на телебаченні, усі роботодавці надають інформацію своїм співробітникам про можливість отримання спеціальних пільг.

Система спеціалізованих місць розміщення передбачає об'єкти туристичної інфраструктури, які належать організаціям та профспілкам, які доступні лише для власних членів. Ці організації відокремлюють себе від комерційних постачальників, оскільки їхня головна мета – не прибуток, а відпочинок, орієнтований на сімейний, який є їхнім ключовим аспектом. Іноді використання спеціалізованих закладів розміщення поєднують з системою відпускних ваучерів. Та у більшості країн відпускні ваучери дозволяють споживачу користуватись комерційною інфраструктурою і являють собою бонуси, які не обкладаються податком. Інші види специфічних місць розміщення – хостели. Ці засоби розміщення з кожним роком набирають все більшої популярності за рахунок низької вартості. Але якщо в європейських країнах хостели відповідають задекларованим нормам, та існують стандарти хостелів, то в Україні цей напрямок лише починає розвиватись. Спочатку ідея хостелів полягала у наданні доступного розміщення для молоді, та з часом хостелами почали користуватись люди різного віку, за рахунок їхньої дешевизни та комфорту підчас короткочасних подорожей або одно-дводенних ночівель.

Існує великий різновид послуг, які надаються завдяки соціальному туризму. У загальному сенсі покращується якість послуг у соціальному туризмі з метою задоволення зростаючих потреб споживачів та успішної конкуренції з комерційними постачальниками послуг. Соціальний туризм змушений покладатися на інфраструктуру комерційного туризму, здебільшого у тих регіонах, де інфраструктура соціального туризму недостатньо розвинута. Для забезпечення самоокупності об'єкти соціального туризму привертають комерційних клієнтів. З іншого боку, комерційний сектор зацікавлений у клієнтах, яких забезпечує йому соціальний туризм. Побудова концепції стратегії розвитку соціального туризму в Україні передбачає проведення низки заходів для становлення соціального туризму в Україні. Для того щоб дати оцінку факторів впливу на розвиток соціального туризму, потрібно провести SWOT-аналіз, який передбачає вивчення внутрішнього і зовнішнього середовищ галузі.

Тобто, щоб визначити, які саме заходи необхідні, потрібно скористатися даними SWOT-аналізу та його результатами. Матрицю SWOT-аналізу соціального туризму в Україні наведено у табл. 1. Під час аналізу внутрішніх факторів стає помітно, що слабкі і сильні сторони мають приблизно однаковий вплив на індустрію, отже, потрібно максимально знизити втрати від слабких сторін та отримати вигоди від сильних. Серед сильних сторін найбільшого значення мають такі фактори, як: «створення додаткових робочих місць» і «сприяння підвищенню соціальної відповідальності країни і бізнесу»; серед слабких – «відсутність достатнього фінансування» і «відсутність стратегічного напрямку розвитку». Тобто під час формування програми з розвитку соціального туризму потрібно найбільше акцентувати увагу саме на цих факторах. Аналіз зовнішніх факторів виявив, що найбільшу вагу мають можливості: «створення законодавчої бази України», «постійний позитивний розвиток еко- та лікувально-оздоровчого туризму» і «зростання зацікавленості населення в соціальному туризмі». Найбільш небезпечними загрозами виявлено: «відмова бізнесу від співпраці

для розвитку соціального туризму», «відмова держави від підтримки соціального туризму», «глибока економічна криза, високий рівень інфляції».

Матриця SWOT – аналізу соціального туризму в Україні

Таблиця 1.2.1

Зовнішнє середовище Внутрішнє середовище	Можливості		Експертна оцінка, бали	Загрози		Експертна оцінка, бали
		1. Створення законодавчої бази соціального туризму		8	1. Глибока економічна криза, високий рівень інфляції	
	2. Розвиток нових напрямків туризму		3	2. Негативні демографічні тенденції		2
	3. Наднизька завантаженість місць розміщення в несеzon		6	3. Зростання плати за ресурси, пов'язане зі стратегією вступу до ЄС		7
	4. Надходження іноземних інвестицій		4	4. Втрата інших територій, які належать Україні		4
	5. Заохочення і популяризація внутрішнього туризму		4	5. Загроза початку бойових дій з боку Російської Федерації.		5
	6. Постійний позитивний розвиток екотуризму та лікувально-оздоровчого туризму		7	6. Відмова бізнесу від співпраці для розвитку соціального туризму		9
	7. Зростання зацікавленості населення в соціальному туризмі		7	7. Відмова держави від підтримки соціального туризму		8
				8. Корупція		3
Сильні сторони	Експертна оцінка, бали	<i>Середня оцінка</i>	5,6	<i>Середня оцінка</i>		5,8
1. Сприяння підвищенню соціальної відповідальності країни і бізнесу	8	<i>СИМ-СО – сили-можливості (maxi-maxi) (Кінт = 39,2)</i> СТРАТЕГІЯ ЗОВНІШНЬОГО ЗРОСТАННЯ Створення законодавчої бази і заохочення іноземних інвестицій будуть сприяти створенню позитивного іміджу України. Розвиток екотуризму та лікувально-оздоровчого сприятимуть створенню додаткових робочих місць, що в синтезі з популяризацією внутрішнього туризму, який стимулює спілкування між учасниками, приведе до підвищення психологічного здоров'я населення	<i>СИЗ-СТ – сили-загрози (maxi-mini) (Кінт = 40,6)</i> СТРАТЕГІЯ ІНТЕНСИВНОГО ЗРОСТАННЯ Розвиток соціального туризму вимагає певних витрат, цей процес ускладнюється здійсненням підвищеної плати за ресурси та відмови бізнесу та держави в підтримці. Але ефективне використання природного та ресурсного потенціалу буде впливати на підвищення соціальної відповідальності країни і бізнесу, може змінити негативне ставлення у бік позитивного			
2. Створення додаткових робочих місць	10					
3. Використання широкого природного та ресурсного потенціалу України	7					
4. Підвищення психологічного здоров'я населення	7					
5. Стимулювання спілкування між учасниками	5					
6. Доведення того, що Україна – Європейська держава	5					
<i>Середня оцінка</i>	7					

Слабкі сторони	Експертна оцінка, бали		
1. Відсутність стратегічного напрямку розвитку	8	СЛМ-ВО – слабкості-можливості (mini-maxi) (Кінт =38,1) СТРАТЕГІЯ ОБМЕЖЕНОГО ЗРОСТАННЯ Відсутність стратегічного напрямку розвитку заважає залученню інвестицій. Інвестиції необхідні для відновлення існуючої інфраструктури та розвитку нової.	СЛЗ-WT – слабкості-загрози (mini-mini) (Кінт =39,4) СТРАТЕГІЯ СКОРОЧЕННЯ Без чіткого стратегічного напрямку розвитку, припинення антитерористичної операції та вирішення конфлікту з Російською Федерацією, Україна не зможе подолати труднощі, пов'язані з політичною та економічною ситуацією в країні і вийти з ринку
2. Необізнаність населення в можливостях відпочинку та рекреаційних місць	3		
3. Відсутність координатора соціального туризму	9		
4. Зношеність інфраструктури	8		

Слабкі сторони	Експертна оцінка, бали		
5. Відсутність достатнього фінансування	8	Підвищення зацікавленості населення сприятиме популяризації соціального туризму	
6. Розвиток утриманських настроїв з-поміж населення	5		
Середня оцінка	6,8		

Джерело: Розробки концепції стратегії розвитку соціального туризму в Україні: європейський досвід та національні реалії. Оболенцева Л.В.

З аналізу видно, що найбільш сприятливі можливості існування туристичної галузі відкриває поле СИЗ-ST – сили-загрози (maxi-mini). Це поле дозволяє використовувати сильні сторони для знешкодження зовнішніх загроз. Саме ці фактори сприяють розвитку стабільності туріндустрії в цілому.

Відмова бізнесу від співпраці, а держави – від підтримки соціального туризму очікуване явище в Україні, яке завжди буде знаходитись у полі загроз, оскільки залежить від настроїв громадськості. Зародження соціальної відповідальності позитивно вплине на ставлення бізнесу до співпраці з таким видом туризму як соціальний, і підвищить зацікавленість держави в його розвитку.

Добавить ваги цьому важелю й створення бази, яка відобразить користь від реалізації соціального туризму у вигляді непрямих прибутків. Якщо держава буде зацікавлена в розвитку цього напрямку, можна очікувати

підтримку з боку держави, не лише в поширенні інформації про існування соціального туризму, а й, наприклад, в додатковому фінансуванні та зниженні платні за користування платними ресурсами. Прихильність бізнесу також можна викликати запропонованими і реалізованими умовами, при яких бізнес не втратить багато грошей та при цьому отримає певні соціальні, рекламні вигоди. До речі, реклама у XXI столітті відіграє найважливішу роль у просуванні продукту або послуги. Тому можливо запропонувати бізнесу безкоштовну рекламу у разі співпраці у галузі соціального туризму.

Створення нових додаткових робочих місць та загальне підвищення психологічного здоров'я населення стануть вагомою протидією у боротьбі з корупцією, бо зрозуміло, що корупція і соціальна сфера – речі не поєднувані та абсолютно протилежні. Соціальна діяльність передбачає собою прозорість у всіх аспектах, тому корупції тут немає місця. Та чим більше людей будуть знати про соціальний туризм, тим більше він буде освічуватись у ЗМІ, і це буде незначно, але протидіяти корупції. Щоб нівелювати рівень корупції серед державних структур, необхідно, щоб міра регуляції індустрії була невисокою. Більш розумно буде передати контроль відібраним і ліцензованим громадським організаціям, які розподіляють послуги, а нагляд за організаціями здійснювати за допомогою громадськості. Та найкращою протидією у боротьбі з корупцією стане ретельне опрацювання нормативної бази, завдяки якій буде здійснюватися протидія зловживанню. Покращення спілкування між учасниками соціального туризму може позитивно вплинути на взаєморозуміння між громадянами України та посприяти більш тісному єднанню нації, що вплине на геополітичну ситуацію в Україні.

Але потрібно взяти до уваги, що існують і слабкі сторони, проблеми яких потрібно вирішувати[7].

1.3. Особливості організації соціально орієнтованого турпродукту

Проблеми організації і регулювання соціального туризму, шляхи його вдосконалення в даний час є предметом досліджень і дискусій. При цьому необхідно враховувати, що дитячо-юнацький туризм займає більшу частину

сегменту соціального туризму порівняно з подорожами осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Не дивлячись на широке коло учасників руху за розвиток соціального туризму, відповідальність за формування соціально орієнтованого турпродукту покладена на туроператора. Адже організація соціальних турів, особливо для інвалідів і людей похилого віку все ж має низку своїх особливостей.

У будь-якому випадку, у тому числі і у сфері соціального туризму, туроператор завжди відповідає за якість тур послуг, основні вимоги до яких визначені Держстандартами і які лежать в основі сертифікації туристських послуг.

В Україні на сьогоднішній день у сфері туристичних послуг діє велика кількість Держстандартів, зокрема:

- ДСТУ EN 13809:2018 (EN 13809:2003, IDT) «Послуги туристичні. Туристичні агенції та туристичні оператори. Терміни та визначення»;
- ДСТУ ISO 13810:2016 (ISO 13810:2015, IDT) «Туристичні послуги. Промисловий туризм. Надання послуг»;
- ДСТУ 7450:2013 «Туристичні послуги. Знаки туристичні активного туризму. Класифікація, опис і правила застосування». Цей стандарт є інструментом для створення національної багаторівневої мережі туристичних шляхів, яка відповідає всім європейським рекомендаціям в даній галузі та найкращим напрацюванням європейських країн. Його створено у зв'язку з відсутністю нормативної бази інфраструктурного забезпечення активного туризму;
- ДСТУ ISO 13009:2016 (ISO 13009:2015, IDT) «Туризм та пов'язані з ним послуги. Вимоги та рекомендації з експлуатації пляжу»;
- ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»;
- ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»;

- ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»
- ДСТУ ISO 14785:2016 (ISO 14785:2014, IDT) «Офіси туристичні інформаційні. Туристична інформація щодо послуг з приймання туристів. Вимоги»;
- ДСТУ ISO 17049:2017 (ISO 17049:2013, IDT) «Доступне проектування. Застосування шрифту Брайля на інформаційних вказівниках, обладнанні та приладах»;
- ДСТУ ISO 23599:2017» (ISO 23599:2012, IDT) «Вироби для надання допомоги сліпим і людям зі слабким зором. Тактильні індикатори пішохідної зони»;
- ДСТУ EN 15565:2016 (EN 15565:2008, IDT) «Туристичні послуги. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів»;
- ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»;
- ГОСТ 28681.2-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования»;
- ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»;
- ГОСТ 28681.0-90 Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения» та інші.

Сьогодні якість будь-яких послуг і товарів є головним пріоритетом конкурентоспроможності суб'єктів господарювання. Наведемо три основних поняття якості у сфері туризму, якими суб'єкти господарювання повинні керуватися у своїй діяльності.

Якість туристського продукту – це сукупність властивостей туристських послуг і процесів обслуговування щодо задоволення обумовлених чи передбачуваних потреб туристів. Якість туристського обслуговування характеризується *якістю послуг і культурою обслуговування*.

Якість туристської послуги характеризується точністю і своєчасністю виконання, ергономічністю, естетичністю та іншими показниками споживчих властивостей послуги.

Культура обслуговування – характеристика умов обслуговування туристів, що полягають в етиці спілкування обслуговуючого персоналу з споживачами послуг, комфортності і естетичності середовища обслуговування.

У світовій практиці відносини учасників соціального туризму з державою вибудовуються як партнерські, а не як залежні з прямим бюрократичним підпорядкуванням, що пригнічує ринкову ініціативу. Суб'єкт господарювання соціального туризму сам досягає необхідних рівнів ефективності конкурентоспроможного професіоналізму у цій сфері діяльності і сам їх регулює, інколи передбачаючи назріваючі проблеми галузі. Такий механізм взаємодії держави і приватного бізнесу дозволяє виробляти власні стандарти обслуговування і, відповідно, визначати діяльність суб'єктів господарювання соціального туризму [20].

На сучасному етапі попит на послуги у сфері соціального туризму, як туризму доступного широким верствам населення, сьогодні є відправною точкою для освоєння нової ніші на внутрішньому туристичному ринку. Пріоритетність соціального туризму на державному рівні – це не тільки додаткові конкурентні переваги, але і гарантовані форми держпідтримки.

Таким чином, соціальний туризм розвивається в рамках міжнародних контактів, що реалізуються в структурі міжнародного співтовариства і закордонних туристських зв'язків організацій і учасників соціального туризму. Правову основу міжнародних контактів у сфері соціального туризму складають договори, угоди та інші двосторонні і багатосторонні документи, а також процедури і регламенти міжнародних об'єднань соціального туризму. Міжнародні зустрічі, переговори, контакти сприяють розширенню можливостей для ознайомлення українських учасників і працівників соціального туризму з закордонним досвідом і технологіями у галузі

соціального туризму, укріпленню довіри і співробітництва у сфері соціального туризму.

Розглянемо основні аспекти, які необхідно враховувати при формуванні туру соціальної спрямованості:

1. Загальні умови організації туру соціальної спрямованості.

Вибір туристського центру. Туристський центр – це місце відпочинку туриста, яке включає всі його рекреаційні можливості: природні, культурно-історичні, екологічні, етнічні, соціально-демографічні, інфраструктурні – є необхідною умовою при формуванні турпродукту. Вибір туристського центру, як правило, обумовлений або споживчим попитом на ринку послуг, або ж індивідуальним побажанням клієнта, – це обов'язковий елемент турпакета. Туристський пакет – основний (обов'язковий) комплекс послуг, що надається під час подорожі за індивідуальним чи груповим планом, який має серійний характер, пропонується до широкого продажу. Туристський пакет включає чотири складових елементи: туристський центр, транспорт, послуги розміщення, трансфер, об'єкт інтересу, оскільки без нього неможливо організувати подорож [21].

При виборі туристського центру для осіб з обмеженими фізичними можливостями, особливо для інвалідів, необхідно врахувати рекомендації лікарів (зазвичай це указується в медичному висновку чи санаторно-курортній карті), кліматичні умови і наявність медичних закладів на випадок необхідності надання екстреної медичної допомоги. Також необхідно враховувати протяжність маршруту, якщо це одноденна екскурсійна програма, або протяжність і умови переїзду, якщо це повноцінний тур. Тур – первинна одиниця туристського продукту, яка реалізується клієнту як єдине ціле, продукт праці туроператора на певний маршрут і в конкретні терміни. До складу туру входить турпакет. Пропонуючи клієнту або групі клієнтів вибрати той чи інший тур центр, обов'язково слід звернути його чи їх увагу на всі вищевказані фактори [22].

Послуги з перевезення складають більшу частину витрат, що обумовлює вартість турпаketу. Чим більш комфортабельний і швидкісний вид транспорту використовується, тим вища вартість подорожі і навпаки. При формуванні соціально орієнтованого турпродукту засіб пересування повинен не тільки відповідати правилам (вимогам) безпеки і зручності туристів, але і гарантовано надавати пільги на вартість перевезення.

Відповідно до Порядку організації перевезень пасажирів, затвердженого Наказом Міністерства транспорту України від 09.02.2004 №75 [23] розрізняють перевезення загального призначення, спеціального призначення і туристсько-екскурсійні перевезення. До останніх належать перевезення, що здійснюються з метою туристичного і екскурсійного обслуговування населення при обов'язковому супроводі пасажирів екскурсоводом або керівником туристської групи. Туристсько-екскурсійні перевезення можуть здійснюватись за певними маршрутами, а також поза ними.

Послуги харчування частіше не є окремим елементом турпаketу, оскільки в основному є частиною послуг з розміщення. Загальноприйняті комбінації розміщення і харчування такі: розміщення + сніданок (ВВ); напівпансіон: розміщення + сніданок + вечеря (НВ); повний пансіон: розміщення + сніданок + обід + вечеря (FP). Зазвичай туристу надається можливість вибрати і замовити будь-яку з цих комбінацій [24].

Безпека туристів і екскурсантів – важливий аспект, який необхідно передбачити при формуванні турпродукту чи організації екскурсії. В туризмі під безпекою туристів слід розуміти, перш за все, збереження їх майна і не нанесення шкоди навколишньому природному середовищу при здійсненні подорожей.

Важливим моментом є питання страхування. Не дивлячись на те, що в Україні страхування носить добровільний характер, рекомендується до обов'язкових туристських послуг включати страхування туристів, перш за

все, страхування життя. Будь-який вид страхування оформляється страховим агентством. [25].

У випадку надзвичайних ситуацій, які виникли з туристами (екскурсантами) під час проходження ними маршрутів по території України, що являють підвищену небезпеку для життя і здоров'я туристів (екскурсантів), туроператори і турагенти, а також організації, що здійснюють екскурсійне обслуговування, зобов'язані негайно поінформувати зацікавлені особи (членів сімей туристів чи екскурсантів), а також відповідні організації:

- державний орган виконавчої влади у сфері туризму;
- органи місцевого самоврядування;
- спеціалізовані служби з забезпечення безпеки туризму (ДСНС).

Для дотримання цієї вимоги організатору туру (екскурсії) рекомендується мати номери телефонів вищевказаних організацій і контактні телефони родичів туристів (екскурсантів) [26].

Як ми бачимо, організація туру соціальної спрямованості мало чим відрізняється від звичайного туру, за винятком того, що вибір туристського центру, туристичного транспорту і відпочинок повинні бути адаптовані під туристів з обмеженими фізичними можливостями.

2. Транспортне обслуговування у сфері соціального туризму

В цілому для соціального туризму може застосовуватись будь-який вид транспорту, що відповідає вимогам комфортності і безпеки. В залежності від програми туру використовуються різні його види: автобуси туристського класу, залізничні і авіаційні засоби пересування, річкові і морські види пасажирського транспорту, а також види легкового транспорту.

Згідно з законодавством перевезення пасажирів транспортом, що надається організаціям і громадянам, здійснюється за договорами або окремими замовленнями. Туроператори здійснюють перевезення за договорами [27].

Автобуси екскурсійного класу повинні бути оснащені системою кондиціонування повітря, аудіо- і відеосистемою, анатомічними сидіннями з

регульованою спинкою і відповідати найсуворішим вимогам для комфортної і безпечної подорожі.

При цьому необхідно враховувати, що інваліди, які мають явно виражені фізичні обмеження (порушення функцій опорно-рухового апарату, орієнтації, координації), інколи не можуть самостійно користуватись засобами технічного оснащення. У зв'язку з цим рекомендується водію чи екскурсоводу перед початком маршруту в обов'язковому порядку провести інструктаж про правила безпеки під час руху автобуса, поінформувати про наявність засобів його технічного оснащення і проінструктувати щодо їх застосування і використання. У випадку, якщо турист (екскурсант) не може самостійно використати технічний засіб, наприклад, відрегулювати спинку пасажирського сидіння або включити (відключити) систему кондиціонування, його слід попередити про те, що він може звернутися за допомогою до сусіда або особи, що супроводжує групу інвалідів [28].

Водій зобов'язаний мати аптечку, про що також необхідно поінформувати туристів (екскурсантів).

Іншою проблемою є високі підніжки транспортних засобів, вузькі двері, а також відсутність додаткових заходів безпеки і конструкцій – пандусів, поручнів, підйомників, що створює анти комфортні умови подорожі для осіб з обмеженими фізичними можливостями (інвалідів, людей похилого віку). Під час посадки в автобус і виходу з нього, а також при пришвидшенні і сповільненні руху транспорту, відсутність таких засобів або обмеження в оснащенні ними автобуса, може призвести до нещасного випадку. Пам'ятаючи про це, організаторам туру (екскурсії) при виборі автобуса слід звертати увагу на його конструкцію і оснащеність засобами безпеки [29].

Маршрут автобуса під час проведення туру (екскурсії) повинен відповідати заздалегідь розробленій і затвердженій схемі руху транспортного засобу. Схема проїзду за маршрутом розроблюється організатором туру (екскурсії). При цьому необхідно врахувати і також узгодити з дорожньою поліцією зупинки автобуса поблизу об'єктів показу і санітарних зон, що є

обов'язковою вимогою. Водій, відправляючись по маршруту, зобов'язаний мати шляховий лист – документ, який служить для обліку і контролю роботи його транспортного засобу [30].

Теплохідні екскурсії дуже популярні у літній період часу і на відміну від автобусних і пішохідних, не викликають особливих проблем. Рівний, повільний темп руху дає достатньо часу і можливостей для сприятливої атмосфери спілкування, у т.ч. можливість для урізноманітнення програми туру, доповнюючи її культурним заходом з участю самих інвалідів (самодіяльний концерт чи ляльковий спектакль, конкурс на краще виконання віршів тощо) [31].

Для людей з обмеженими можливостями пересування проблему на пасажирському судні можуть створювати круті трапи, тісні туалети, вузькі проходи. Для уникнення екстремальних ситуацій не рекомендується брати участь в теплохідних екскурсіях особам із серйозними порушеннями орієнтації, інвалідам по зору.

При здійсненні водних прогулянок і круїзів слід передбачити, щоб посадка на теплохід і сходження з нього здійснювалось за допомогою трапа, обладнаного поручнями як для лівої, так і для правої руки.

Перед початком подорожі необхідно для туристів (екскурсантів) провести інструктаж з техніки безпеки і ознайомити з правилами перебування пасажирів на борту судна. Також слід поінформувати про розташування місць загального користування і наявності додаткових послуг.

Подорожі інвалідів на борту пасажирського судна повинні проходити не лише за участю екскурсовода (гіда), але і в обов'язковому порядку за участю супроводжуючих осіб [32].

3. Розміщення і харчування для інвалідів і осіб похилого віку під час проведення туру (екскурсії)

При виборі готелів та інших засобів розміщення під час організації туру для осіб з обмеженими фізичними можливостями, в основному це стосується людей з порушеннями опорно-рухового апарату, туроператор

повинен враховувати наявність у них ліфтів, пандусів і спеціально обладнаних номерів проживання.

Також важливо, щоб колективні засоби розміщення (КЗР) мали у складі кваліфікованого обслуговуючого персоналу спеціалістів, які пройшли підготовку по роботі з інвалідами. Якщо такі спеціалісти відсутні, то туроператорам чи турагентам рекомендується попередити адміністрацію КЗР про групу і категорію інвалідності їх клієнта, якщо він належить до інвалідів по зору, слуху чи пересувається з допомогою крісла-коляски або інших допоміжних засобів, – це дозволить заздалегідь передбачити необхідний сервіс: підвищену увагу персоналу, вибір зручного розташування номера і поверху проживання, безкоштовний трансфер (якщо послуга не включена у вартість турпакета), інші додаткові послуги.

Практика показує, що умови найбільш комфортного перебування інвалідів, як правило, мають спеціалізовані КЗР-санаторії. Такі оздоровниці, наприклад, є у Карпатському регіоні.

На практиці ми зустрічаємо КЗР практично не пристосовані для комфортного перебування людей з обмеженими фізичними можливостями. Не дивлячись на це, керівництво деяких з них, виявляє бажання надавати додаткові послуги інвалідам на пільгових умовах, що сприятливо відображається на конкурентоспроможності їх бізнесу. Але, на жаль, такі випадки на нашому ринку поки що рідкість.

В даний час турбізнес продовжує орієнтуватись у цьому питанні на рекомендації з часів радянського періоду. Згідно з ними передбачається видача сухого пайка у випадку, якщо час екскурсійної програми становить 6 годин [33].

Організатор туру чи екскурсійної програми повинен враховувати, що людина має приймати їжу через кожні 3 години. Бажано перед початком екскурсії забезпечити кожного її учасника так званим «кишеньковим харчуванням», або ж заздалегідь порекомендувати учасникам екскурсійного туру самостійно подбати про нього.

Обслуговування інвалідів і людей похилого віку має свої особливості, які необхідно враховувати при виборі об'єкта харчування, складанні меню і формі обслуговування.

Наведемо основні рекомендації, які повною мірою можуть застосовуватись в умовах обмеженої інфраструктури при обслуговуванні інвалідів з порушенням опорно-рухового апарату і інвалідів по зору [33].

До основних рекомендацій належить дотримання наступних правил:

- Інвалідів з порушенням опорно-рухового апарату, що мають обмеження в рухомості тазостегнового суглобу, не можна саджати на стільці з низько розміщеною перемичкою між передніми ніжками – на таких стільцях їм сидіти вкрай незручно;

- Відстань між столиками в залі і екскурсантами, що сидять за обіднім столом, повинна дозволяти розслаблено простягнути ноги, що при обмеженні рухомості колінного і гомілковостопного суглобів дасть можливість людині почувати себе комфортно;

- Розсаджуючи екскурсантів за столиками, необхідно мати на увазі, що людину, тотально сліпу на одне око, необхідно посадити на таке місце, щоб з боку сліпого ока не було руху інших людей, у т.ч. і офіціанта;

- При організації харчування на маршруті слід враховувати фізіологічні особливості екскурсантів і медичне протипоказання [34].

Протяжність маршрутів повинна враховуватись відповідно до фізичних можливостей екскурсантів і їх побажаннями, а також відповідно до погодних і сезонних умов (дощ, сніг, зима, літо і т.д.). При цьому бажано, щоб екскурсійний маршрут був функціонально повним, тобто, якщо це оглядова екскурсія на автобусі, необхідно передбачити і відвідання музею (інших закладів культури) і пішохідну прогулянку (історичною частиною міста, парком, набережною тощо). Маршрут пішохідної прогулянки готується заздалегідь – враховуючи на маршруті пандусів і поручнів на сходах, пологих спусках тротуарів, місцях наземних переходів вулиць. Підйоми і спуски пішохідної ділянки не повинні бути крутими [35].

Проводячи екскурсію для інвалідів, слід враховувати їх швидку фізичну і емоціональну стомлюваність (середній час оптимального сприйняття інформації складає 1,5 години). Для цього в обов'язковому порядку заздалегідь передбачаються місця для короткочасного відпочинку.

В міській екскурсії місце відпочинку слід вибирати поблизу розташування громадського туалету, в ідеалі хоча б з однією кабіною спеціально призначеною для інвалідів. При виїзді за межі міста в обов'язковому порядку передбачається організувати «зелені стоянки».

Дуже важливим є вибір місця збору екскурсантів перед початком екскурсії. Організатор екскурсії заздалегідь попереджує про місце і час збору учасників. Місце збору повинне бути в центральній частині міста і знаходитись поряд з об'єктом, де можна сховатись від несприятливих погодних умов. Наприклад, обладнана автобусна зупинка.

Якщо екскурсія організована для туристів, місцем збору є вестибюль готелю, де вони проживають. Якщо уже поданий автобус, вони зразу ж займають у ньому місце.

Враховуючи, що інваліди і люди похилого віку є туристами (екскурсантами), що належать до групи ризику, учасників туру (екскурсії) слід заздалегідь попередити, щоб вони не забули взяти особисті медикаменти і документи, що посвідчують їх особу, а також контактні телефони родичів і інших близьких людей.

Перед початком туру необхідно провести інструктаж з безпеки, а також ознайомити учасників туру з правилами користування технічним обладнанням, яким оснащений транспортний засіб. Екскурсовод зобов'язаний заздалегідь попередити про час санітарних зупинок і ознайомити з правилами утилізації сміття на маршруті.

З метою забезпечення безпеки екскурсантів і підвищення якості туристського обслуговування, при проведенні екскурсії на кожні 10 туристів призначається одна людина супроводжуюча. Супроводжуючий групу мало

мобільних туристів – це людина, яка знає їх проблеми і яка створює інвалідам рівні можливості під час проходження маршруту.

Супроводжуючий повинен:

- Перед початком поїздки переконатися в тому, що кількість екскурсантів, що зібралась, відповідає його списку;
- Уточнити в учасників екскурсійної поїздки шляхом індивідуального опитування наявність у кожного з них паспорта і страхового медичного поліса;
- Перед поїздкою дати рекомендації екскурсантам про набір необхідної кількості ліків;
- За необхідності просити водія про непланову зупинку.

Під час активного відпочинку інвалідів рекомендується в їх групу включити додатково «персонального помічника».

Персональним помічником може бути волонтер (група волонтерів). При організації туру (екскурсії) для інвалідів туроператор чи турагент має право звернутися в Комітет за допомогою в підборі волонтерів.

З врахуванням особливостей групи екскурсовод повинен задавати ритм руху групи – швидкість пішохідного пересування, тривалість переходів і зупинок, обсяг інформації, яку треба видати. Адже навіть досвідчені екскурсоводи, знайомлячи групу з визначними пам'ятками, іноді забувають про те, що учасники соціальних турів (інваліди, ветерани, пенсіонери) схильні до швидкого стомлювання, їх увага розсіюється і в результаті отримується загальне негативне враження від такої поїздки.

Важливим елементом будь-якої екскурсії, що потребує особливої майстерності екскурсовода, є шляхова інформація і екскурсійний текст. Підготовка шляхової інформації і екскурсійних текстів, призначених для інвалідів, також має свої особливості. Якість і спосіб їх подачі особливо важливі для сліпих і глухих екскурсантів. При підготовці такої інформації слід попередньо отримати консультацію у спеціалістів, що працюють з такою аудиторією громадян, звернувшись до місцевого товариства сліпих чи глухих.

Шляхова інформація, як і екскурсійний текст по ходу руху транспорту, повинна враховувати специфіку сприйняття всіх груп інвалідів, але особливу підготовку потребує інформація для сліпих екскурсантів. Для сприйняття сліпими людьми шляхового тексту чи тексту оглядової екскурсії, інформація готується за принципом радіорепортажу (аудіо-путівника), при цьому аудіо-відомості про об'єкт показу повинні мати чітке звучання. При підготовці тексту екскурсівода рекомендується спробувати уявити себе на місці сліпих людей і постаратись відобразити в його змісті смислове навантаження, що сприймається сліпим. Подача шляхової інформації не потребує безперервної розповіді. На тривалих маршрутах можливий музичний супровід на екскурсійну тематику.

Для повноцінного і адекватного сприйняття екскурсійного матеріалу інвалідами по зору і слуху від екскурсівода вимагається особлива, більш емоційна техніка подачі інформації. Він повинен «примусити» екскурсантів не просто дивитись і слухати, але співпереживати разом з ним.

У межах однієї і тієї ж екскурсії абсолютно по різному повинна звучати тема для дітей чи студентів, релігійних паломників або пенсіонерів і інвалідів. Бажано, щоб екскурсійні тексти подавались з використанням різноманітних аудіо-візуальних засобів, що полегшують засвоєння матеріалу і дають можливість відчувати свою причетність до історії [36].

4. Благоустрій об'єктів показу

На усіх об'єктах туристського показу повинні виконуватись вимоги, передбачені Законом «Про соціальний захист інвалідів», відповідно до якого повинні бути створені умови інвалідам для безперешкодного доступу до об'єктів соціальної інфраструктури.

Однією з основних послуг при організації соціального туру є екскурсійне обслуговування. Воно може бути як послугою, що входить до турпакету, так і самостійною послугою. При наданні послуг з екскурсійного обслуговування, організатор екскурсії для осіб з обмеженими фізичними можливостями (до них ми відносимо інвалідів і громадян похилого віку)

повинен звернути увагу на тривалість маршруту, вибір місця збору екскурсантів і відпочинку на маршруті.

На жаль, більшість значимих об'єктів показу (головним чином це стосується значних міст) розташовано в центральній їх частині, де іноді зупинка і стоянка екскурсійного транспорту заборонена.

На практиці організатори соціальних турів для інвалідів і людей похилого віку, як і при організації інших турів, постійно стикаються з низкою інфраструктурних проблем, які різко знижують якість турпослуг і призводять до порушення вимог до обслуговування туристів і екскурсантів.

До основних проблем, що відображають непристосованість територій населених пунктів, будівель і споруд до приймання туристів-інвалідів і осіб похилого віку, належать наступні фактори:

- Відсутність рекреаційних зон (благоустроєних зелених і санітарних стоянок на маршруті, облаштованих місць для відпочинку в музеях-заповідниках);
- Відсутність умов для безперешкодного пересування інвалідів-опорників, інвалідів з тактильними і сенсорними порушеннями (пандусів з доступним рівнем нахилу і достатньою шириною проїзду і проходу, слабе освітлення тощо);
- Відсутність стоянок для екскурсійних автобусів поблизу місць визначних пам'яток;
- Відсутність громадських туалетів і місць санітарної гігієни, пристосованих для інвалідів тощо.

Але туроператор при розробленні туристичних програм і маршрутів зобов'язаний максимально враховувати наявність доступності до об'єктів туристичного показу, а також передбачати різні можливості в забезпеченні зручного, безпечного, пільгового і комфортного проїзду і огляду об'єктів показу. При складанні схеми огляду об'єктів показу необхідно чергувати ділянки огляду з похилою і горизонтальною поверхнею пересування [36].

Найбільшою популярністю у інвалідів та інших категорій мало мобільних громадян є музеї.

При організації екскурсій для інвалідів слід приділяти увагу до облаштування вхідної, експлуатаційної і рекреаційної зон музею. Подамо рекомендації керівництву музеїв та інших закладів культури.

Основні вимоги до вхідної і експлуатаційної зон:

- стоянка автобуса повинна бути максимально близько від входу в музей;
- обов'язкова наявність місць для сидіння і розміщення інвалідів, що користуються кріслами-колясками;
- безперешкодний доступ до вестибюлю, який є точкою початку і закінчення екскурсії і безперешкодний доступ з вестибюлю до всіх залів музею;
- доступність інформації, розміщеної у вестибулі, яка подається з урахуванням специфіки сприйняття інвалідами;
- наявність хоча б однієї сантехнічної kabіни, обладнаної спеціально для інвалідів.

Основні вимоги до рекреаційної зони для інвалідів по зору і інвалідів-колясочників:

Якщо в музеї формується експозиційне приміщення для інвалідів (сліпих або з послабленим зором) рекомендується дотримуватись наступних правил:

- на маршруті залами музею бажано оснащення екскурсанта аудіо-путівником;
- експонати слід розміщувати на столі, розташованому в центрі зали, що забезпечить до них вільний доступ;
- експонати на столі необхідно встановлювати на підставках, що обертаються з інформацією на них, написаною шрифтом Брайля;
- маршрут по музею для сліпих і зі слабим зором повинен бути прокладений з урахуванням можливості дотику предметів і кольорового

сприйняття об'ємних творів мистецтва з інформаційними табличками шрифтом Брайля, за допомогою якого екскурсанти зможуть самостійно отримувати інформацію про ці експонати.

В даному матеріалі зроблений акцент туроператорів на специфіку організації турів для інвалідів і людей похилого віку з урахуванням особливостей туристів з обмеженими можливостями по слуху, зору, загальним захворюванням, з порушенням опорно-рухового апарату. У той же час слід розуміти, що цією категорією людей склад туристів соціальних турів не обмежується.

Висновки до першого розділу

Підсумовуючи проведене дослідження, можна дійти висновку, що за умови проведення в Україні активної пропаганди соціальної відповідальності бізнесу є можливість переконати та отримати зацікавленість бізнес-спільноти до участі у соціальному туризмі. А тому, коли і державний, і приватний сектор стануть зацікавленими у розвитку соціального туризму, почнеться природна розбудова та реставрація туристичної інфраструктури, з'являться нові спеціалізовані колективні засоби розміщення для окремих цільових груп з належним обладнанням, меблями та відповідним обслуговуванням, почнуть будувати нові шляхи між об'єктами, ремонтувати дороги, буде розширена транспортна база та відкриті нові сполучні шляхи, багато пам'яток отримають нове життя, а покинуті та занедбані рекреаційні об'єкти, такі як термальні джерела, озера, заповідники, лікувальні води, знову стануть затребуваними і відвідуваними.

Таким чином, соціальний туризм, без сумніву, можна вважати підґрунтям розвитку внутрішнього туризму в країні. Адже інтенсивні темпи розвитку внутрішніх туристичних потоків дозволять забезпечити новий якісний рівень розвитку національної туристичної індустрії, що, своєю чергою, сприятиме орієнтації сфери туризму на туристів, як внутрішніх, так і зовнішніх.

Що стосується перспектив подальших досліджень, то ними мають стати результати ефективної реалізації стратегії з розвитку соціального туризму в Україні, які знайдуть своє відображення у деяких кількісних показниках, що характеризують розвиток туристичної індустрії України.

**РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЇ ТА МЕХАНІЗМИ РОЗВИТКУ
СОЦІАЛЬНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ**

2.1. Аналіз сучасного стану соціального туризму в Україні

За роки незалежності в українському суспільстві сформувалося цілком позитивне ставлення до туризму як чинника індивідуального та колективного вдосконалення, запоруки сталого розвитку країни. У широких колах громадськості визнається доцільність загального права на туризм, яка обумовлюється правом на відпочинок та рекреацію, гарантованим Загальною декларацією прав людини та Міжнародним пактом про економічні, соціальні і культурні права.

Забезпечення доступності туристського відпочинку для всіх, включаючи багатодітні родини, молодь і літніх осіб, вимагає розробки й здійснення ряду конкретних мір, до числа яких ставляться визначення соціальної туристської політики держави, прийняття власних законодавчих і нормативних актів, створення соціальної інфраструктури, забезпечення систем і механізмів підтримки малозабезпечених верств населення, підготовка працівників системи соціального туризму, включаючи його організаторів, інформаційна робота й багато чого іншого.

Відродження й розвиток соціального туризму в Україні — важлива передумова повернення до нормального життя багатьох категорій населення, їх нормальної життєдіяльності. Не тільки багаті, але й всі громадяни повинні мати можливість для активного й повноцінного відпочинку, зміцнення здоров'я, прилучення до національних і світових культурних цінностей. Без цього не можна додати туризму як галузі ринкової економіки соціальну спрямованість, зробити ринок турпослуг соціально орієнтованим.

Але є й інша, не менш важлива сторона цієї проблеми. Відродження й розвиток соціального туризму — необхідна умова виходу внутрішнього туризму як галузі ринкової економіки із кризового стану. Щоб збільшити попит на турпослуги, необхідно знову зробити туризм масовим, загальнодоступним, залучити до нього тих, хто відноситься до категорії бідних, а тим більше – до середніх верств населення. Важливо зробити туризм доступним для кожної людини з дитинства до старості.

Необхідно розробити концепцію розвитку соціального туризму в Україні:

- створити законодавчу, нормативно-правову базу;
- підготувати й прийняти спеціальний закон про розвиток соціального туризму. У законі варто визначити і зафіксувати обов'язки держави в даній області, її відповідальність за забезпечення загальнодоступності, конкретні заходи для державної підтримки.

Соціальний туризм повинен стати найбільш пріоритетним напрямком у державній політиці в області туризму.

Сотні мільйонів людей у світі подорожують завдяки соціальному туризму. Соціальний туризм не одержав належного розвитку, і це визначено багатьма факторами. У їхньому числі відсутність серйозних правових і економічних механізмів, що стимулюють підприємства надавати знижки на послуги, психологічні стереотипи населення, коли перевага віддається грошам замість одержання путівки. Також впливає й відсутність інфраструктури, пристосованої для деяких категорій громадян, приміром, інвалідів. Варто створити програму розвитку соціального туризму за участю національної туристської адміністрації, щонайдужче, місцевих співтовариств, суспільних фондів і підприємств, чия діяльність пов'язана з підтримкою незаможних, непрацездатних, студентів, пенсіонерів і т.п.

В Україні цю діяльність наймасовіше здійснювали структурні підрозділи системи профспілкового туризму, котрі нині об'єднано в акціонерному товаристві «Укрпрофтур». Так, за період з 1953-го по 2008 рік вони надали послуги 120 млн. туристів і 800 млн. екскурсантів. На сьогодні в об'єднанні функціонують 10 дочірніх підприємств та 17 закритих акціонерних товариств, у складі яких здійснюють фінансово-господарську діяльність 126 підприємств та філій.

ЗАТ "Укрпрофтур" найбільше в Україні туристичне підприємство. Обласні підприємства представництва і офіси його працюють в 23 містах України. Будучи об'єднаними в мережу подібних підприємств в рамках ЗАТ

"Укрпрофтур" підприємства здатні обслуговувати туристів та туристичні групи по всій Україні.

Так ЗАТ з туризму та екскурсій "Вінницятурист" займається туристсько-рекреаційною діяльністю у Вінницькій області вже більше 30 років. Івано-Франківське підприємство ЗАТ "Івано-Франківськтурист" (з 18.12.2001р.). ЗАТ є структурним самостійним підрозділом ЗАТ "Укрпрофтур". Підприємство ЗАТ "Івано-Франківськтурист" — найбільша туристська фірма Прикарпаття працює на туристському ринку з 1964 року.

ЗАТ «Рівнетурист» — туроператор, який має розгалужену мережу туристичних бюро по всій області, тризірковий готель з сучасною інфраструктурою, постійно пропонує високоякісний сервіс і організовує максимально зручний, комфортний і пізнавальний відпочинок для туристів та екскурсій.

За підсумками минулого року 2008 року обслуговано 618 тисяч туристів та 411 тисяч екскурсантів. Обсяг наданих туристично-екскурсійних і додаткових послуг, виконаних робіт становив 227 млн. гривень. На дітей, підлітків та молодь припадає 27 відсотків (167 тисяч осіб) від загальної кількості «укрпрофтурівських» туристів. Для порівняння: за наявними даними на загальносвітовому рівні зазначені вікові категорії туристів становлять 20 відсотків від їх кількості. Ці вікові категорії, яким пропонувалося 1300 екскурсійних тематичних маршрутів, сумарно становили 60 відсотків від загальної кількості наших екскурсантів. Право здійснювати дитячий, молодіжний, соціальний туризм виборювалося структурами «Укрпрофтуру» на різноманітних тендерах та конкурсах.

Все більш популярним у світі й Україні нині стає сільський зелений туризм.

Сьогодні понад 200 сільських господарів готові прийняти гостей у своїх садибах. Туристів приваблює до них зручна система поселення, сучасне обладнання приватних пансіонатів, близькість до природи, співвідношення ціна/якість, гостинність та домашня атмосфера при організації відпочинку, а

окрім того, чудові страви національної кухні. Дружня сімейна обстановка та затишок можуть тільки приваблювати туристів, які прагнуть комфорту, та мандрівників, які бажають віч-на-віч поспілкуватися з місцевим населенням на теми, пов'язані з історією краю (хто може розповісти про певні події краще, ніж безпосередні учасники цих подій?).

Статистична звітність по сільському зеленому туризму (СЗТ) не збирається, тому можна говорити тільки про загальні цифри. В Україні на даний час через мережу Співки сприяння розвитку сільського зеленого туризму господарі пропонують понад 5000 ліжко-місць. Враховуючи, що середньорічна завантаженість становить близько 40%, можна підрахувати, що мінімально у сфері СЗТ в Україні відпочиває понад 700 000 туристів [1, с. 10].

Ринок послуг зеленого туризму в Україні має низку недоліків, які доведеться вирішувати вже найближчим часом, якщо Україна планує подальшу євроінтеграцію. До таких проблем відносяться в першу чергу нестача кваліфікованих кадрів, прогалини в системі податкового законодавства, недостатня кількість спеціальних навчальних закладів для підготовки спеціалістів, низькосортність рекламних матеріалів.

Проблема кадрів в сільському зеленому туризмі залишається найбільш актуальною. Для забезпечення належної якості послуг, які надаються сільськими господарями, на сьогодні особливо гостро постала проблема створення групи спеціалістів/тренерів, що могли б перетворити селянина-початківця на господаря агросадиби, послуги якого задовольнятимуть смак найвибагливішого клієнта.

На даний час проблем дуже багато. Головні з них:

- оподаткування сільських господарів, адже навіть Закон України "Про особисте селянське господарство", у якому вперше з законодавчих актів дозволено відкрито займатися цим видом діяльності, не вирішує цієї проблеми;
- відсутність реального доступу до дешевих кредитних ресурсів, які можна спрямувати на покращення умов для прийому туристів.

- відсутність комплексного навчання господарів-власників садиб. Адже господар, який приймає туристів повинен володіти уміннями та навичками, які притаманні представникам понад 15 професій.

Попит на якісний сільський зелений туризм зростає. Але тільки на якісний, бо на туристичному ринку діє неписане правило: турист не поїде відпочивати у ті умови, які є гіршими, ніж у нього вдома. А якщо й поїде, то не буде задоволений таким відпочинком. Звичайно, як і кожного правила, тут є винятки. Але ці винятки – 5-10% від усього ринку споживачів. Але для провадження успішного бізнесу потрібно орієнтуватися на тих 90%, які становлять основну масу споживачів. У Європі ринок сільського зеленого туризму становить 30-35% [1, с.11].

Кінцеві споживачі можуть очікувати збільшення кількості сучасних закладів розміщення, підвищення рівня послуг, розвиток атракційної складової, яка, на даний час, не відповідає вимогам. Але швидкий розвиток цього виду туризму та піднесення його до рівня кращих світових зразків є можливим тільки за умови державної підтримки.

На сьогодні досі залишаються невирішеними питання із впровадження системи підготовки профільних фахівців, навчання і перекваліфікації сільських господарів, незайнятого сільського населення. В Україні не працює жодна стала група тренерів, яка б на постійній основі здійснювала профільне повне консультування, супровід та навчання зацікавлених осіб. Відповідно не створено й жодного постійно діючого інформаційно-тренінгового центру, до якого міг би звернутися пересічний селянин і отримати всю необхідну інформацію. Натомість, зараз в Україні маємо значну кількість господарів, які працюють, не маючи спеціальних навичок, як вони самі кажуть, "інтуїтивно", а також кілька професійних тренерів.

Розглядаючи питання підготовки кадрів, варто також звернути особливу увагу і на рівень інформаційно-методичного забезпечення підготовки цих кадрів. На сьогодні існуюча в Україні інформаційно-методична база характеризується, по-перше, тим, що є недостатньо

комплексною, тобто не охоплює і не розкриває зміст всіх компонентів діяльності в цій сфері, по-друге, носить переважно теоретичний характер і є недостатньо орієнтованою на практичні аспекти господарювання. Зазначений рівень інформаційно-методичної бази не дозволяє господарям оперативно реагувати і адаптуватися до нових економічних умов.

Однією із суттєвих перепон на шляху більш ефективного просування ідеї сільського зеленого туризму серед потенційних туристів є відсутність професійно розробленої маркетингової та рекламної стратегії. Значна кількість існуючих туристичних маршрутів/продуктів розроблювалась за повної відсутності інформації про те, чого хоче той, заради кого це все і створювалось, зокрема, – потенційний клієнт. Звідси проблеми, пов'язані з реалізацією значної кількості туристичних продуктів, що не користуються попитом.

На особливу увагу заслуговує якість інформаційно-рекламних матеріалів, що пропагують відпочинок в українському селі. Так, більшість організацій, які випускають друковану продукцію, займаються розробкою цих матеріалів самостійно, не залучаючи профільних спеціалістів. При цьому вони, як правило, використовують аматорські фотографії і не дуже переймаються якістю паперу, на якому це все друкується. В результаті маємо друковану продукцію, що може використовуватись виключно для внутрішніх потреб організації, але ні в якому разі не може виступати самостійним рекламним продуктом, що претендує на залучення навіть не дуже вимогливих клієнтів.

Зараз зелений туризм в Україні набирає дуже великих обертів. Проте, до належного рівня ще дуже далеко. Потрібно впорядкувати і систематизувати ці послуги за різними критеріями, створити нові каталоги і належним чином їх обновлювати, провести сертифікацію на законодавчому рівні.

Упродовж останніх років розвитком соціального туризму опікуються чимало структур, об'єднань, підприємств і організацій різних форм власності

та відомчого підпорядкування. Однак найповніше і найефективніше соціальний туризм знаходить свій прояв у межах профспілкової системи, більшість підприємств і організацій якої входять до закритого акціонерного товариства з туризму та екскурсій "Укрпрофтур".

З АТ "Укрпрофтур" є найбільшим в Україні туристичним об'єднанням. У його складі діють 77 власних туристських господарств (готелів, туристсько-оздоровчих комплексів, пансіонатів, туристських баз і таборів) загальною місткістю близько 20 тис. ліжко-місць; 80 бюро подорожей та екскурсій та інші підрозділи.

Серед туристських підприємств, які спеціалізуються на молодіжному туризмі, найбільшим залишається АТ "Супутник-Україна". Незважаючи на те що система ринкових відносин зруйнувала монополію "Супутника" на цей вид туризму, він є одним з провідних у цій сфері. У системі "Супутника" близько 40 підрозділів, які працюють в усіх регіонах країни, укомплектовані професійними кадрами і мають власну матеріальну базу: у Києві — готель "Мир", у Луганську — "Дружба", в Одесі — "Юність", туристські комплекси в Запорізькій та Черкаській областях, молодіжний центр "Верховина" в Закарпатській області, власний автобусний парк. АТ "Супутник-Україна" має всі можливості для якісного обслуговування дітей та молоді на туристських маршрутах України і відпочинку та оздоровлення молоді за кордоном. З цією метою підготовлено низку спеціалізованих програм, наприклад "Президентський клас", "Т.Г. Шевченко — великий син українського народу", пізнавальні екскурсійні програми в Києві та в усіх обласних центрах України.

На основі аналізу стану розвитку та функціонування дитячого туризму відзначимо найбільш гострі проблеми, які потребують розробки рекомендацій щодо вдосконалення організаційно-економічних механізмів формування та стимулювання розвитку цієї системи. Серед них:

- низька рентабельність діючих оздоровчих і туристичних закладів;

- втрата значної кількості дитячих оздоровчих закладів, незадовільний, а, почасти, критичний стан уцілілих таборів; практична відсутність дієвих механізмів забезпечення фінансування на належному рівні дитячої оздоровчої кампанії;

- не налагоджена система перепідготовки педагогічних та медичних працівників для роботи в дитячих оздоровчих та туристичних закладах; майже повна відсутність нових методик роботи з дітьми за такими напрямками: оздоровчий, спортивний, культурно-освітній, краєзнавчий, екологічний, тематичний тощо. Інформаційна підсистема дитячого оздоровлення і туризму лише починає формуватися;

- не відпрацьовані механізми скоординованої діяльності управлінських структур різних рівнів, що безпосередньо причетні і відповідальні за організацію і проведення оздоровлення і відпочинку дітей.

На мою думку, позитивні зрушення в розвитку цієї системи спричинять наступні рекомендації щодо стимулювання розвитку дитячого туризму в Україні:

- надання банками та кредитними спілками безвідсоткових (або під низький відсоток) кредитів для підготовки дитячих оздоровчих закладів до оздоровчого сезону (проведення ремонтних робіт, придбання устаткування, обладнання, інвентарю тощо);

- надання дитячим оздоровчим закладам пільг при оплаті за енергоносії, комунально-побутові, транспортні, медичні, торговельні, культурно-масові, екскурсійні, рекламно-інформаційні та інші послуги;

- надання державних дотацій та субвенцій дитячим санаторно-курортним та оздоровчим закладам, що обслуговують соціально вразливі категорії дітей, а також тим закладам, що переходять на цілорічне обслуговування дітей (в даному випадку така підтримка може здійснюватися через гарантовану частку дотацій на оздоровлення дітей з державних та місцевих бюджетів);

- формування механізмів акумулювання в бюджетах всіх рівнів коштів на організацію і проведення оздоровлення дітей, часткового дотування дитячих оздоровчих закладів з державного, обласних та місцевих бюджетів.

Забезпеченню рентабельності дитячих туристичних закладів сприятиме також впровадження й організаційно-економічних важелів, зокрема:

- розробка державних соціальних стандартів забезпечення дітей організованими формами відпочинку та оздоровлення;
- здійснення сертифікації послуг з дитячого оздоровлення і туризму;
- запровадження ліцензування діяльності з надання оздоровчих, відпочинкових та туристичних послуг для дітей;
- розробка кваліфікаційних вимог до педагогічного та медичного персоналу дитячих оздоровчих закладів, проведення атестації на відповідність;
- створення дитячих туристично-оздоровчо-відпочинкових центрів – комплексних центрів розвитку територій туристично-рекреаційного типу, що поєднуюватимуть розміщення на компактній території дитячих оздоровчих закладів із спортивними, розважальними та іншими спорудами спільного використання. Це сприятиме забезпеченню високого рівня дитячих оздоровчих та туристичних послуг при одночасному їх здешевленню.

Водночас матеріальна база, що перебуває під юрисдикцією різних міністерств і відомств, не використовується в повному обсязі, а цільові кошти зі спеціалізованих джерел фінансування, які виділяються з державного бюджету для відпочинку та оздоровлення дітей і молоді, не завжди використовуються за призначенням. Ринкові відносини витіснили екскурсійні програми для школярів та студентів. Тури по Дніпру стали доступними хіба що для іноземців.

У зв'язку з цим конче потрібні координація діяльності всіх міністерств і відомств, проведення протекціоністської (передусім фінансової) політики з боку держави. Це насамперед упровадження спеціалізованих навчальних

туристських програм залежно від вікових та освітніх особливостей дітей і молоді, виконання програми оздоровлення та фізичного загартування підростаючого покоління.

Наведені нижче заходи з усунення деяких слабких сторін та зовнішніх загроз у вигляді рекомендацій для побудови концепції стратегії розвитку соціального туризму. Ці заходи поєднують декілька груп, таких як: організаційні заходи, заходи, пов'язані з роботою учасників соціального туризму, та конкретні кроки з реалізації соціального туризму (табл. 2.1.1).

Реалізація концепції стратегії розвитку соціального туризму

Таблиця 2.1.1

№ етапу	Етап	Заходи з реалізації
1	Розробка нормативно-правової бази	1.1. Створення спеціальної робочої групи 1.2. Проведення консультацій з закордонними консультантами 1.3. Консультації з Міністерством соціальної політики України, Direktoratом Туризму Міністерства культури та інформаційної політики 1.4. Розробка законопроекту «Про соціальний туризм» 1.5. Процедура утвердження та прийняття ЗУ «Про соціальний туризм»
2	Створення координатора соціального туризму	2.1. Обрання виду організаційної структури координатора 2.2. Розробка основних положень координатора 2.3. Визначення функцій координатора 2.4. Визначення засобів взаємодії з бізнес-одинацями та соціальними і громадськими організаціями
3	Запуск роботи координатора соціального туризму	3.1. Встановлення зв'язків з проміжними організаціями та започаткування співпраці з ними 3.2. Налагодження зв'язків з ISTO 3.3. Підготовка кваліфікованих кадрів для роботи з координатором соціального туризму 3.4. Ініціація заходів щодо підготовки персоналу для роботи у соціальних закладах та відділах
4	Налагодження мінімальної інфраструктури	У тандемі з партнерськими організаціями: 4.1. Налагодження транспортного забезпечення до місць надання послуг з соціального туризму 4.2. Реконструкція спеціалізованих баз відпочинку, дитячих таборів, оздоровчих закладів 4.3. Реставрація туристичних об'єктів та місць рекреаційних ресурсів
5	Проведення ефективної маркетингової політики	5.1. Щорічний збір реальної статистичної інформації та її аналіз 5.2. Проведення анкетування у засобах розміщення та атракцій соціального туризму 5.3. Створення електронного інформаційного порталу загального користування 5.4. Реклама щорічних та спеціальних програм соціального туризму у ЗМІ, друкованих матеріалах та проміжних партнерських організаціях

Джерело: Розробки концепції стратегії розвитку соціального туризму в Україні: європейський досвід та національні реалії. Оболенцева Л.В.

Тобто мета концепції стратегії розвитку соціального туризму в Україні – збільшення кожного з таких показників, як кількість внутрішніх туристів;

кількість оздоровлених дітей у закладах відпочинку і оздоровлення; кількість осіб з особливими потребами, забезпечених санаторнокурортним лікуванням; завантаженість спеціалізованих засобів розміщення, готелів та аналогічних засобів розміщення мінімум у 2–5 разів. Такі позитивні зміни безперечно вплинуть на розвиток туристичної індустрії в Україні, а це у черговий раз доведе, що туризм є пріоритетним напрямом розвитку економіки України [7].

2.2. Система організації соціального туризму в країнах Європи

Сучасні світові тенденції розвитку туризму демонструють певні ініціативи в сфері соціального та оздоровчого туризму. Метою їх розвитку є надання можливості якомога більшій частині населення проводити відпустку всередині своєї країни або за кордоном, відновлювати здоров'я і працездатність з мінімальними витратами.

Соціальний туризм в світі характеризується:

- активною участю соціальних організацій (пенсійних фондів, профспілок тощо);
- різноманітністю фінансової підтримки (позики з низькими відсотковими ставками, субсидії, податкові пільги та ін.);
- використанням досягнень в соціальній сфері, що підвищують рівень життя і стандарти охорони здоров'я.

У розвинених країнах Європи і Північній Америці існує досвід розвитку соціального туризму. З одного боку він фінансується благодійними організаціями, а з іншого – самі туроператори зацікавлені в гнучкій системі знижок для людей з невисоким рівнем доходів. Відпочинок стає більш доступним за рахунок невисокої вартості, що значно підвищує попит та приносить дохід туристським підприємствам. Окрім цього, туристським фірмам така система дозволяє, наприклад, реалізовувати путівки, які не знайшли покупця за повну ціну, зі знижкою.

На жаль, соціальний туризм має і суттєві недоліки. Як правило, вони стосуються якості сервісу, інфраструктури. Пряме фінансування державою соціального туризму в більшості країн світу не передбачено. В Гаазькій

декларації з туризму, прийнятої в 1989 р., зазначено, що держава не може витратити на туризм більше тієї суми, ніж вона сподівається від нього отримати.

Також світовій практиці відомі випадки, коли дотації на туризм ставали джерелом збагачення недобросовісних осіб, перш за все, чиновників, які розподіляють путівки. У зв'язку з цим, в деяких країнах Заходу (зокрема, Франції та Німеччині) отримали популярність відпускні чеки. Зазвичай їх купують великі підприємства і розподіляють між працівниками. Такі платіжні документи дають право на знижки та інші преференції, які стосуються туристських послуг (надання соціально орієнтованому турбізнесу пільг на землю, пільг при оподаткуванні та інші преференції), в першу чергу, орієнтовані на людей з обмеженими фізичними можливостями. Саме тому в країнах Європи туризм для цієї категорії громадян – звичне явище. Свої послуги у цій сфері пропонують багато турфірм, що мають різноманітні спеціалізовані туристські програми і екскурсії для інвалідів. Економічно вигідному розвитку соціального туризму сприяє не наявність окремих одиничних інфраструктурних елементів, а створена цілеспрямована система, яка забезпечує доступ людей до повноцінного відпочинку, а значить і ефективного відновлення фізичних і духовних сил [37].

Так, наприклад, в Німеччині з метою розвитку культурно-пізнавального туризму всі місця дозвілля облаштовані з урахуванням потреб маломобільних громадян. В музеях і театрах, як правило, є крісла-коляски, якими можуть скористатися інваліди. Велика увага «доступному» культурно-пізнавальному туризму приділяється і в Іспанії. Британські турфірми, що пропонують соціальні тури, провели інспекцію в Барселоні і визнали її одним з кращих туристських напрямків у світі з цієї точки зору. Недавно був створений спеціальний сайт «Доступний туризм», який містить всі відомості про відповідні поїздки в Каталонію. Там можна знайти детальну інформацію про 19 турмаршрутів, на яких створені необхідні умови для прийому інвалідів і людей похилого віку.

В Фінляндії існує багато малих фірм, що пропонують послуги з організації водного туризму для інвалідів на прогулянкових суднах, куди можуть піднятись люди на інвалідних візках.

У Франції, найбільшого розповсюдження набула така форма соціального туризму, як сільський туризм. Асоціація соціального туризму, яка розвиває цей напрямок, володіє об'єктами відпочинку і пропонує їх за невелику плату своїм пайщикам. Недорогий відпочинок на природі затребуваний цілий рік, у тому числі і молоддю.

В Австрії найбільшого розвитку отримав спортивно-розважальний туризм. Гірський курорт Тироля увійшов до числа найбільш пристосованих для інвалідних візків районів Європи. Люди, що потребують спеціальних засобів пересування, отримали можливість не просто безперешкодно гуляти вулицями Тироля і оглядати значні пам'ятки, але і підніматись на певні гірські висоти і, що найцінніше, займатися усіма, доступними для них активними видами спорту на базах відпочинку. Ті, хто уже спробував нову техніку, стверджують, що інфраструктура Тироля дійсно стала доступною і сприятливою для всіх категорій туристів.

Світовий досвід переконує – масовість загальнодоступного соціального туризму перекидає його дешевизну сумарним притоком і швидким обігом живих коштів, що збільшує зайнятість населення, залучає інвестиції в туризм безпосередньо на місцях, а заодно і податкові надходження. Завдяки туризму всюди у світі держави багатіють, підтримуючи цю сферу законодавчо вивіреною політикою [38].

2.3. Проблеми та перспективи розвитку соціального туризму в Україні

Стан сучасного українського суспільства вимагає розвитку соціального туризму, адже це дозволило би залучити до туристських подорожей мільйони українців, відкрило б широкі можливості оздоровлення, пізнання, залучення до культурних цінностей засобами туризму; сприяло би

переорієнтації більшості населення на здоровий спосіб життя. Все це матиме позитивний вплив на соціально-економічний розвиток країни.

Забезпечення доступності туристського відпочинку вимагає розробки та здійснення низки конкретних заходів, до числа яких можна віднести визначення соціальної туристської політики держави, прийняття відповідних законодавчих і нормативних актів, створення соціальної інфраструктури, забезпечення систем і механізмів підтримки малозабезпечених верств населення, підготовку працівників системи соціального туризму, інформаційну роботу тощо [8].

Не менш важливим елементом у структурі соціального туризму є проміжні організації. Надання послуг соціального туризму зазвичай відбувається через проміжні організації, такі як релігійні організації, національні агентства тощо. Вони виконують функції, схожі з туристичними операторами. Але відрізняються від них тим, що формують попит там, де він схований або пасивний, знешкоджують бар'єри та збільшують кількість туристів. Вони створюють умови для легшого доступу за допомогою надання інформації про спеціальні гранти чи дотації для цільових груп. Часто існує зв'язок між організаторами туру та проміжними організаціями. Узагальнюючи закордонний досвід, його можна відобразити у вигляді табл. 2.2.1 щодо України.

Досвід Європейських країн порівняно з Україною

Таблиця 2.2.1

Механізм управління соціальним туризмом	Країни Європи	України
1	2	3
Держава регулює соціальний сектор туризму через Міністерство туризму	Так	Ні

чи національні туристичні організації		
<p>Фінансова політика:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Інвестиції з боку ЄС через Європейський фонд регіонального розвитку; • пільгові позики складають половину всіх інвестицій і видаються під 5% всіх комісійних на 20 років; <ul style="list-style-type: none"> • пільгові позики; • надають субсидії 	<p>Так</p> <p>Так: Австрія</p> <p>Так: Греція, Португалія</p> <p>Так: Франція, Італія, Велика Британія</p>	<p>Ні</p> <p>Ні</p> <p>Ні</p> <p>Ні</p>
<p>Фінансовий механізм:</p> <ul style="list-style-type: none"> • пряме державне фінансування; • непряме державне фінансування (пожертви, страхування здоров'я); • кошти профспілок чи організацій 	<p>Так</p> <p>Так</p> <p>Так</p>	<p>Ні</p> <p>Ні</p> <p>Так</p>

соціального туризму; <ul style="list-style-type: none"> • благодійні фонди та релігійні організації 	Так	Так
Більшість туристичних об'єктів є державною власністю	Так	Ні
Цільові групи: молодь, сім'ї, люди похилого віку, люди з особливими потребами	Так	Ні
Цільові групи: люди з особливими потребами, учасники АТО, діти з багатодітних сімей, діти-сироти	Змінюється залежно від пропозиції та потиту	Так
1	2	3
Соціальні програми: <ul style="list-style-type: none"> • пряме фінансування сімей з низьким доходом; • відпускні чеки; • гранти на відпочинок в комерційному секторі; • партнерство з операторами у 	Так: Асоціація сімейного відпочинку Великої Британії Так: Франція Так: «Family Holiday Assotiation» Так: Фландрія	Ні Ні Ні Ні

приватному секторі, які добровільно пропонують знижки цільовим групам соціального туризму; • заклади для соціальних груп (центри відпочинку для сімей)	Так: Німеччина	Ні
Рекласа соціального туризму: брошюри, ЗМІ, інтернет	Так	Ні
Співпраця з проміжними організаціями	Так	Ні

Джерело: Розробки концепції стратегії розвитку соціального туризму в Україні: європейський досвід та національні реалії. Оболенцева Л.В.

Висновки до другого розділу

В період економічних негараздів саме туризм може дати можливість багатьом країнам перебороти або ж істотно пом'якшити економічну кризу, підтягнути всі інші галузі економіки. Туристська галузь України завдяки багатим природним, історико-культурним, трудовим ресурсам цілком може претендувати на чільні позиції в економіці держави. Але для цього їй необхідна державна підтримка, визначення її пріоритетною не на словах, а на ділі. Гасло Всесвітньої Туристської Організації: «Де розвивається туризм, відступає бідність» є актуальним для нашої держави. На сьогоднішній день послугами туристських фірм в Україні користується лише 8% населення

держави. Інша частина населення або організовує свій відпочинок самотужки, або в силу соціально-економічних причин взагалі не має можливості повноцінного відпочинку і оздоровлення. Це «електоральне поле» так званого соціального туризму. З урахуванням багатьох соціальних показників життя населення України розвиток соціального туризму в нашій державі є надзвичайно важливим і актуальним [39].

Відродження й розвиток соціального туризму в Україні – важлива передумова повернення до нормального життя багатьох категорій населення, їх нормальної життєдіяльності. Не тільки багаті, але й всі громадяни повинні мати можливість для активного й повноцінного відпочинку, зміцнення здоров'я, прилучення до національних і світових культурних цінностей. Без цього не можна додати туризму як галузі ринкової економіки соціальну спрямованість, зробити ринок турпослуг соціально орієнтованим.

**РОЗДІЛ 3. ТЕХНОЛОГІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО
ПІДПРИЄМСТВА ПРИ ФОРМУВАННІ НОВОГО ТУРИСТИЧНОГО
МАРШРУТУ**

3.1. Загальна характеристика для соціально-туристичного маршруту

Тур - це програма, в межах якої реалізується мета перебування людини поза постійним місцем проживання, складена з урахуванням індивідуальних побажань, і комплекс заходів по її реалізації на відповідному якісному рівні.

Тури поділяються на види відповідно до мети подорожі та форми щодо організаційних заходів, класифікуються за кількістю учасників, сезоном та терміном перебування (таблиця 3.1.1). Залежно від комплексу послуг та комфортності подорожування тури поділяються на класи обслуговування. Мотивація подорожі та решта її параметрів визначають програму туру. За формою тури поділяються на комплексні та індивідуальні. Індивідуальний тур передбачає забезпечення подорожування відповідно до побажань туриста. Комплексний тур формується туристичною фірмою, включає певний набір попередньо узгоджених з туристом послуг, вартість яких сплачується в повному обсязі [9].

Класифікація турів

Таблиця 3.1.1

Ознаки	Види турів
Мотивація	<ul style="list-style-type: none"> -курортно-лікувальний; -рекреаційний; -культурно-пізнавальний; -спортивний; -діловий; -науковий, конгресивний; -релігійний; -етнічний; -інші.
Організаційні засади	<ul style="list-style-type: none"> -пекидж-туризм; -інклюзив-туризм.

Форми організації	-організований; -самодіяльний.
Кількість учасників	-груповий; -індивідуальний.
Сезонність	-цілорічний; -сезонний.
Термін подорожування	-короткостроковий; -середньостроковий; -довгостроковий.
Клас обслуговування	-V.I.P. ; -люкс-апартамент; -люкс; -перший; -туристський; -кемпінг.
Набір послуг	-повний пенсіон; -напівпансіон; -ліжко/сніданок.
Маршрут	-лінійний; -кільцевий.
Засоби долання	-транспортні; -пішохідні.
Види транспорту	-наземні:автомобільний, автобусний, залізничний, мотоциклетний, велосипедний, кінний та інші; -водні: річковий, морський, підводний;

	-повітряні: авіаційний, повітряний кулі, інші види.
Масштаби	-міжнародний; -внутрішній.

Джерело: Все про туризм https://tourlib.net/books_ukr/lubiceva_mrt2.htm

Тур є ринковим продуктом туристичних підприємств, формою, яку набуває споживання послуг, матеріальних і нематеріальних благ, заходом, який реалізує мету подорожування і в той же час результатом діяльності турфірми, джерелом її прибутку. Складовими туру є маршрут, програма та комплекс послуг по життєзабезпеченню туриста, в межах яких реалізується на відповідному якісному рівні мета подорожування. Маршрут і програма забезпечують мету подорожування, а міроприємства з життєзабезпечення туриста під час подорожування - безпеку та комфортність при реалізації цієї мети.

Тури, які розробляються туроператорами, повинні відповідати таким принципам:

- безпека (всіх складових і на всіх етапах проходження туру);
- комфортність (задоволення життєвих потреб в проживанні, харчуванні, транспортуванні та інших послугах на рівні, по можливості не нижчому ніж в постійному місці проживання), тобто забезпечення якісного обслуговування під час подорожування;
 - ергономічність (відповідність турпродукта та його складових фізіологічним та психологічним потребам туриста);
 - достатність послуг, що пропонуються для задоволення потреб туриста під час подорожі, для реалізації мети подорожі;
 - категоріальна відповідність (всі складові тура повинні відповідати заявленому класу обслуговування);
- конкурентоздатність (забезпечення прибутковості в діяльності турфірми).

Вибір форми турпродукту визначається метою та видом подорожі. Відповідно тури поділяють на рухомі, що передбачають інтенсивне пересування з максимально можливим охопленням об'єктів показу та стаціонарні, що передбачають більш спокійний відпочинок з обмеженими виїздами. За цим критерієм тур може формуватися в формі маршрутно-транспортного чи маршрутно-стаціонарного (рис.3.1.1) [9].

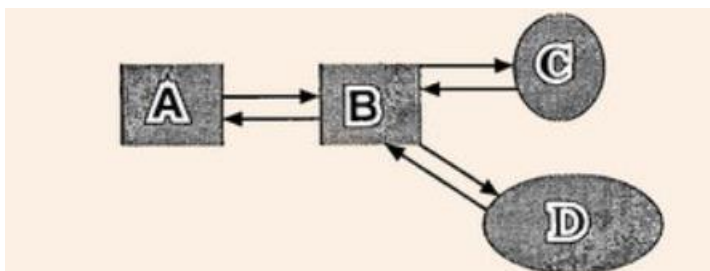


Рис.3.1.1. Схема маршрутно-стаціонарного туру

Здебільшого маршрутно-стаціонарну форму мають рекреаційні тури з метою відпочинку в певному місці або курортно-лікувальні тури, коли рухомість обмежена режимом лікування. Вибір схеми маршрутно-транспортного туру передбачає динамічні форми проведення дозвілля і більше підходить для пізнавальних, молодіжних програм[9].

3.2. Обґрунтування вибору пунктів нового туристичного маршруту

Наш соціально-туристичний маршрут включає основні пам'ятки міста Чернівці, які є дуже привабливими та цікавими саме для пенсіонерів. Проте пенсіонери-туристи все-таки не надто поширене явище в Україні. Про це говорить хоча б той факт, що більшість туристичних компаній не мають у своєму портфелі спеціальних пропозицій "тури для пенсіонерів", які є такими популярними за кордоном і приносять неабиякий прибуток тамтешнім турфірмам.

Пункти (туристичні об'єкти) міста Чернівці, які будуть відвідані на маршруті:

1. Турецька криниця в Чернівцях – найстаріше в місті водне джерело, історична пам'ятка, що збереглася з часів входження Буковини до Османської імперії. З криницею пов'язана романтична легенда про кохання турецького паші до простої української дівчини. Знаходиться в найстарішій частині Чернівців поряд з вулицями Турецькою та Петра Сагайдачного.

До 600-літнього ювілею міста Чернівці (2008 року) Турецька площа була реконструйована. Тут капітально відремонтували Турецьку криницю, відновили резервуар для води біля неї, був також відновлений над джерелом павільйон у східному стилі, на майданчику з північного боку збудували фонтан на взірць давньоримських руїн, а на крутому схилі біля мосту розмістили квітковий годинник.

Поряд з пагорбом, на якому розміщений годинник, є кам'яні сходи, освітлені безліччю ліхтарів. Вони ведуть на другий рівень площі, а саме на Турецький міст У 2009 році, під час Дня ковалів, на площі встановили кований велосипед.

В ансамбль площі (рис. 3.2.1) входить і Турецький міст (XIX ст). Тож площа Турецької криниці набула вишуканого вигляду зі старовинним шармом і стала улюбленим місцем відпочинку чернівчан і гостей міста [10].



Рис. 3.2.1. Турецька Площа в Чернівцях



Рис. 3.2.2. Кований велосипед

2. Центральна площа – серце Чернівців уже протягом двох століть (рис. 3.2.3). Звідси починаються головні вулиці міста: Головна, Руська, Університетська, Івана Франка, Ольги Кобилянської, а також вулиці імені Міхая Емінеску і Поштова.



Рис. 3.2.3. Центральна площа в Чернівцях

Своїм створенням Центральна площа завдячує цісареві Йосифу II, який відвідав місто у 1783 році та запропонував місце для ринкової площі.

Галицьке намісництво 27 липня 1796 року зобов'язало Буковинську окружну управу розробити план нової площі.

Упорядкування площі Ринок розпочалося у 1825 — після призначення крайовим інженером Адольфа Маріна. Площа вперше була забрукована у 1840. Центральною спорудою архітектурного ансамблю площі є будівля Чернівецької міської ради (Чернівецька ратуша). Зведена в 1843-1847 за проектом Андрія Мікуліча у стилі пізнього класицизму (рис. 3.2.4).



Рис. 3.2.4. Чернівецька ратуша

З балкону, що з усіх боків оточує вежу, добре видно все місто. Зараз кожного дня, рівно о 12-ій, на всі чотири сторони міста лунає мелодія популярної пісні буковинського композитора Степана Сабадаша «Марічка», яку виграє на трубі сурмач у буковинському народному вбранні.

Також на площі знаходиться Художній музей (рис. 3.2.5). Його збудували у 1900-1901 році як Буковинську ощадну касу за проектом австрійського архітектора Губерта Гесснера. Будівля є класичним зразком віденської сецесії.



Рис. 3.2.5. Художній музей в Чернівцях

Раніше на Центральній площа знаходилось багато готелів та ресторанів. Тепер у цих приміщеннях розташовані корпуси університетів, магазини та житлові приміщення. У 1999 році відбулось урочисте відкриття монумента Тараса Шевченка [11].

3. Найлегендарнішою вулицею міста по праву називають вулицю імені Ольги Кобилянської. Існує декілька цікавих легенд пов'язаних з нею. Перш за все, це цікавинка, що вулиці міста в давнину підміталися червоними трояндами. Достовірність даних слів ніхто не підтвердить, але точно можна стверджувати, що жителі безмежно закохані в своє місто. Нікому не секрет, що в Чернівцях поєднуються культури жителів багатьох народів. Саме з цього наступний факт, котрий спонукає роботи в Чернівцях. До вибору людей, котрі відповідали за чистоту на даній вулиці, відносилися досить ретельно. На місця двірників намагалася підбирати освічених людей зі знанням мов. Це на

випадок, якщо хтось з іноземних туристів захоче довідатися яку-небудь інформацію. Багато імен мала славна вулиця Кобилянської в Чернівцях (рис. 3.2.6) [12].

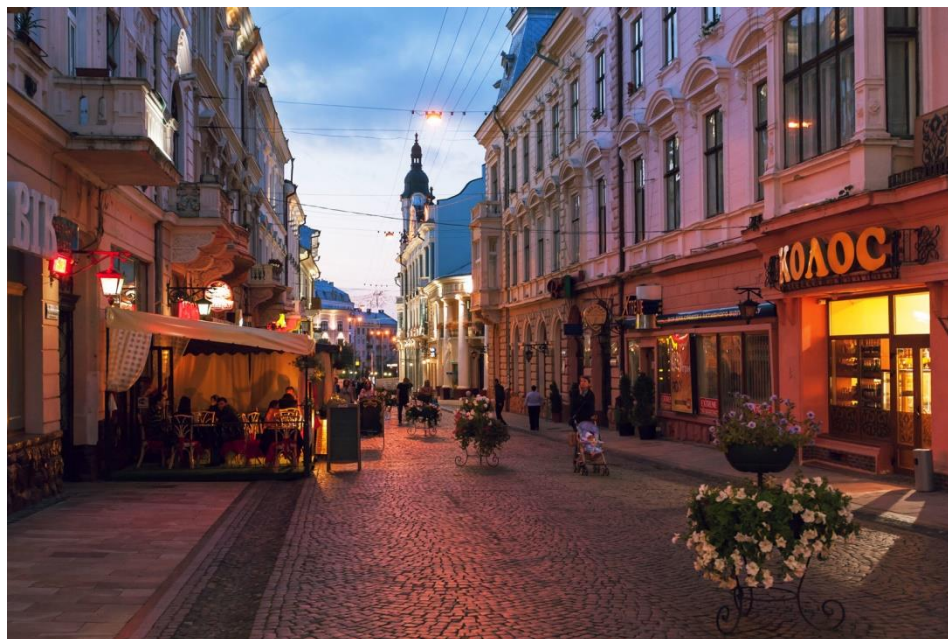


Рис. 3.2.6. Вулиця Ольги Кобилянської міста Чернівці

4. Палац Юстиції - Це унікальна споруда Чернівців, споруджена за проектом архітектора Франциска Сковрона (рис. 3.2.7). Деталі проробляв Артур Вілеман. Франц Губіш підібрав матеріали і склав методику будівництва. Будівельні роботи проводив Маркус Кіслінгер – власник заводу «Патрія», який випустив екстрацеглу для кладки і глазуровану цеглу. Це типовий зразок стилю класицизм, у формах якого зображено мотив італійського ренесансного палацу з ознаками, притаманними модерну, а саме облицювальна цегла та поліхромна кераміка. В облицюванні зовнішніх стін будівлі використана червона та зелена глазурована цегла. Фасад прикрашений різнокольоровими майоліковими вставками з квітами і написами латинню «lex» – закон.

Споруда чотириповерхова, розмірами 88.7 на 45.4 метрів, у формі квадрату з двома внутрішніми двориками, площею по 580 квадратних метрів кожний. Головний фасад Палацу юстиції прикрашає статуя древньої богині правосуддя Феміди із зав'язаними очима, вагами і мечем в руці, а також

статуя богині відплати Немезіди. Сторону входу увінчували розкішні овальні бетонні сходи з двома пристінними мармуровими левами, де кожен з них тримає перед собою передніми лапами картуш. В часи існування Радянського Союзу овальні сходи було зруйновано, натомість створено конструктивні, оздоблені брунатним гранітом, а скульптури левів знесені на парапети[13].



Рис.3.2.7. Палац Юстиції в Чернівцях

5. Надзвичайної краси архітектурний ансамбль із трьох корпусів, розташованих буквою “П”, та церкви Трьох Святителів, побудований в оригінальному стилі, весь в орнаментах і архітектурних оздобах (чого варта тільки глазурована черепиця, викладена візерунками) - будівля вражає з першого погляду. Саме сюди лнуть усі туристи, гості міста, аби хоч глянути на цю дивовижу, зробити собі світлини на її фоні. Багато чого цікавого можна побачити і довідатися й усередині будівлі, але для цього треба потрапити на спеціальну екскурсію, бо вхід на територію тепер лише по перепустках. Та навіть звичайний міський екскурсовод розповість про Резиденцію стільки цікавого, що спогадів вистачить надовго.

А для нас автор цих рядків запросила чи не найкращого у Чернівцях екскурсовода, директора муніципальної бібліотеки ім. А. Добрянського Лесю Щербанюк. “Резиденція митрополитів Буковини і Далмації - це унікальна споруда, архітектурний ансамбль не тільки для Чернівців, а й для Європи загалом, бо жодне місто не має нічого подібного, - розповіла Щербанюк (рис.

3.2.8). - Споруда будувалася ще за Австро-Угорщини протягом 18 років! Від освячення місця під забудову і закладання наріжного каменю у фундамент і до самого завершення керував роботами “автор” - відомий чеський архітектор Йосиф Главка”.

Цікаво, що у свої на той час 30 років Главка був уже знаним у Європі архітектором. Він уже спорудив у Відні церкву Лазаритів і Віденську оперу, за що був у пошані в самого цісаря і отримав від нього подарунок - набір інструментів із чистого срібла! Щоби запросити його до Чернівців, довелося втрутитися відомому буковинському єпископу Євгену Гакману, який хотів тільки найкращого архітектора[14].



Рис.3.2.8. Резиденція митрополитів Буковини і Далматії

6. Будинки-близнюки - архітектурна пам'ятка міста. Дві абсолютно однакових споруди виглядають як дзеркальне відображення одне одного. Виконана у стилі класицизму з елементами візантійського бароко і ренесансу будівля, без сумніву, привертає увагу (рис. 3.2.9).

За легендою, будинки-близнюки – принада міста Чернівці – були зведені горожанином, у якого були близнюки-сини. Ніби-то він збудував для них однакові будинки, а сам мешкав у центральній частині, щоб бути поряд.

Насправді це – не дві однакові споруди, а одна, яка має П-подібну форму. Відстань між балконами "близнюків" настільки мала, що здається, ніби сусіди можуть приходити в гості прямо через лоджії. Зараз будинки-близнюки є житловими. Перші поверхи займають різноманітні організації [15].



Рис. 3.2.9. Будинки-близньки

7. Соборна (колись Австрійська) площа - це найбільший майдан міста. Колись тут був, пустир на якому влаштовували ярмарки які супроводжувались музикою, штовханиною і розвагами. Його влаштовували влітку кожного року протягом 14 днів. На тимчасових дерев'яних помостах, прямо під відкритим небом, виступали мандрівні артисти і народні музики (рис. 3.2.10).

В центрі площі до 100 — річчя захоплення Буковини Австрією було встановлено монумент, що символізує Австрію. Його висота була понад 8 метрів, головна фігура з білого каравського мармуру, рельєфи з золота. Саме тоді ця площа стала площею Австрії. Ця офіційна назва, як і пам'ятник, існувала до румунської окупації 1918 року. За радянських часів на цій самій площі був споруджений обеліск Перемоги (1946). А блакитна чотирьох поверхова споруда біля обеліска — будинок колишнього буковинського

Ландтагу (органу провінціального самоврядування). Проект будівлі був підготовлений Йозефом Главкою разом із Гаубіцом. Сама споруда виконана у строгих класичних формах між 1869-1873 роками. Колони центрального ризаліту, тимпани та сандраки над вікнами другого поверху — все це надає споруді урочистості та величності. Нині тут знаходиться чотирнадцятий корпус Чернівецького Національного Університету [16].



Рис. 3.2.10. Соборна площа

8. Єзуїтський костел Серце Ісуса – пам'ятка неоготичної архітектури 19 століття. З 1963 року тут розташовувався обласний архів. Починаючи з 1 березня 2010 року храм належить релігійній громаді Римсько-Католицької церкви. Висока строга архітектура з гострими шпилями привертає увагу туристів (рис. 3.2.11).

Костел Пречистого Серця Ісуса у місті Чернівці був зведений на кошти високопосадовців і пожертви майбутніх прихожан за проектом професора-архітектора Йозефа Ляйцнера у 1892-1894 роках у стилі неоготики і знаходиться на південь від центру міста, дорогою до Ботанічного саду, Парку Культури та церкви св. Петра і Павла. Освячення храму на честь

Пречистого Серця Ісуса відбулося 25 листопада 1894 році, яке здійснив львівський архієпископ Северин Моравський.



Рис. 3.2.11. Єзуїтський костел Серце ісуса

Єзуїтський костел Пресвятого Серця Ісуса у Чернівцях є діючим храмом, відноситься до римо-католицької дієцезії, вважається однією з найбільш оригінальних споруд обласного центру і належить до пам'яток архітектури місцевого значення. Неподалік від храму, у напрямку на північ та схід знаходяться пам'ятки громадсько-адміністративної архітектури - Реміснича школа та Будинок Крайового уряду. Також, поруч - аптека-музей і музей Ольги Кобилянської [17].

9. Парафія Собору Успіння Пресвятої Богородиці Чернівців, має свою давню історію, цій історії - понад два століття. Ще в 80-х роках 18 століття, були зроблені перші кроки до організування Української Греко-

Католицької громади. Нажаль у той час цю справу розпочати так і не вдалося. Проте важливі зміни таки сталися в 1811-1814 рр., коли на Буковині розпочались перші регулярні богослужіння. Обслуговували спільноту священники Студницький, В. Терлецький, Г. Дубовіцький, С. Лижогубський. Саме ці душпастирі зробили не тільки чимало для того щоб повернути людей до духовних джерел, але й подбали про дух національного відродження українців Буковини (рис. 3.2.12).

31 травня 1820 року було освячено наріжний камінь фундаменту майбутньої церкви. І вже 10 червня 1821 року в Неділю Зіслання Святого Духа, новозбудована церква отримала благословення. Першу назву церква отримала на честь святих Петра і Павла. У зв'язку з цією великою подією, наступного дня буковинські українці здійснили процесійний хід - перенесення осідку від латинського костелу до новозбудованої церкви. В святочній ході також взяли участь римо-католики, вони щиро вітали братів по вірі з новобудовою [18].



Рис. 3.2.12. Собор Пресвятої Богородиці

3.3. Визначення програмного забезпечення нового туру відповідно до його тематики

Програма обслуговування туристів – це перелік історико-культурних об'єктів, визначних місць, а також перелік туристичних послуг, що надаються туристам у визначених послідовності, часі, місці та умовах обслуговування [19].

Програмне забезпечення туру «Вихідні в Чернівцях» для пенсіонерів забезпечує туристам відпочинок та ознайомлення з історією краю.

Програма туристського маршруту «Вихідні в Чернівцях» (рис. 3.3.1)

Збір туристичної групи починається о 18:00 годині на залізничному вокзалі в місті Києві. Потяг Київ – Чернівці відправляється о 19:00 годині.

1 день, 15 червня:

Зустріч з гідом о 10:00 на вокзалі Чернівців;

Трансфер у готель. Заселення у номери за правилами готелю з 12:00, якщо вони вільні – заселення за часом прибуття;

Трансфер у центр міста для початку екскурсійної програми;

- Турецька площа;

-Центральна площа;

-Вулиця Ольги Кобилянської;

-Палац Юстиції;

-Резиденція митрополитів Буковини і Далматії.

Після екскурсії ви можете провести цей вечір так, як заманеться. Не полінуйтеся прогулятися вечірніми Чернівцями.

2 день, 16 червня:

Сніданок у готелі

-Будинки-близнюки;

-Соборна площа;

-Єзуїтський костел Серце Ісуса.

Відправлення додому можливе після 16:00.

Вечір знову затягує в свої обійми. Вільний час у місті. Гарантуємо, ви закохаетесь в нього, як закохалися ми.

Тур «Вихідні в Чернівцях» має протяжність 15,8 км. Тривалість подорожі 2 дні. Кількість туристів в групі становить 8 осіб.

Вартість туристичної путівки 1890 грн.

У вартість входить:

1. Проїзд
2. Харчування
3. Проживання
4. Екскурсійна програма
5. Медстрахування

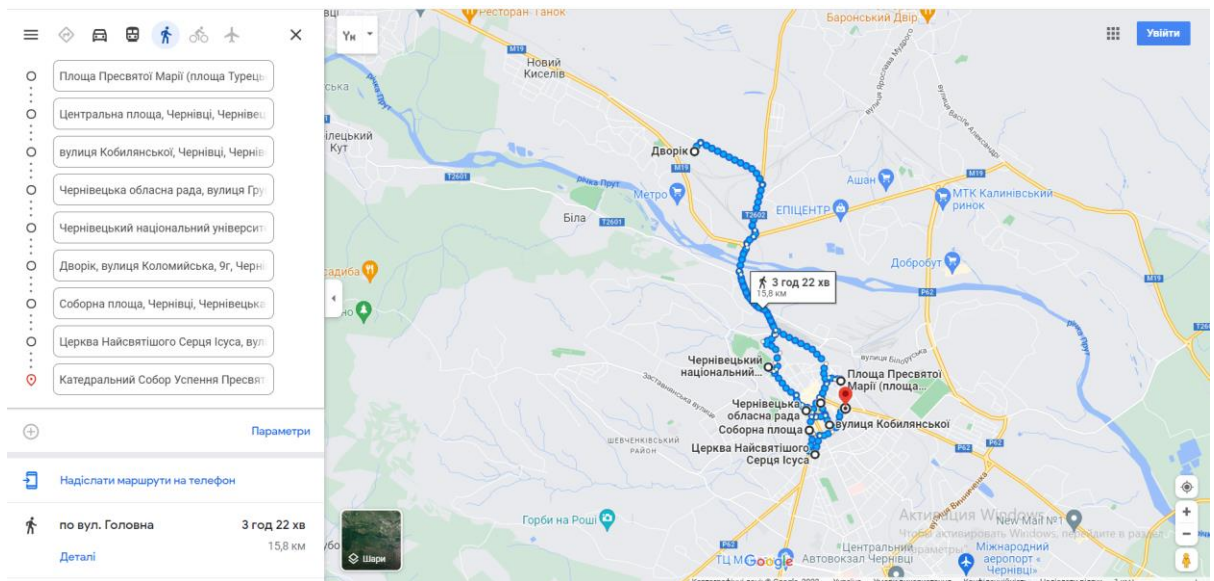


Рис. 3.3.1. Туристичний маршрут

Висновки до третього розділу

Впродовж віків Чернівці сформувались як місто з унікальною архітектурою, багатою культурною спадщиною, а толерантна атмосфера зробила Чернівці схожими на «Вавилон», де розквітли культурні та релігійні традиції різних народів. Місто, як і Рим, розкинулось на семи пагорбах, якими від річки Прут піднімаються старовинні вулички, звивисті, зламані крутими поворотами.

Тур «Вихідні у Чернівцях» - це чудова можливість відпочити, набратись нових знань та просто надихнутись чудовою атмосферою міста. Ця подорож підходить саме літнім людям, оскільки дуже вдало підібраний транспорт. Готель знаходиться в центрі міста, поруч всі комунікації та екскурсійні пам'ятки. Доступна ціна.

Переваги туру:

- одне з найкрасивіших міст України, яке ви побачите за 2 дні;
- прекрасний гід-знавець міста;
- відвідання Чернівецького університету – об'єкта ЮНЕСКО
- дуже смачна кухня

ВИСНОВКИ

Таким чином, сучасні економічні і соціальні передумови, що склалися в Україні, сформували суспільне замовлення на розвиток системи соціального туризму. Тому наступним кроком повинно стати прийняття Закону України «Про соціальний туризм». Адже в нинішніх умовах, в існуючому нормативно-правовому полі соціальний туризм ефективно розвиватися не в змозі. З метою підтримки та розвитку соціального туризму, його більшої доступності для слабозахищених соціальних груп населення держава повинна законодавчо передбачити для підприємств, закладів та громадян, що займаються розвитком соціального туризму, ряд переваг.

Серед них:

- при ліцензуванні у сфері соціального туризму ліцензійний збір не утримувати;

- введення пільгової шкали оподаткування на послуги, що надаються закладами соціального туризму по оздоровленню, туристсько-екскурсійному обслуговуванню, виготовленню та прокату туристського спорядження, а також по податках на майно закладів соціального туризму, на утримання об'єктів соціально-культурної сфери;

- звільнення від оподаткування земель, що зайняті об'єктами соціального туризму;

- при наданні туристських послуг соціального характеру (в системі дитячо-юнацького туризму, туризму людей похилого віку та туризму інвалідів будь-яких послуг) податок на додаткову вартість на туристський продукт перетворювати в соціальну туристську ренту, що не підлягає оподаткуванню, та повністю спрямовується на підтримку та розвиток соціального туризму;

- здійснення безкоштовної цільової сертифікації;

- звільнення освітніх закладів, що готують фахівців соціального туризму, від податку на майно, податку на утримання житлового фонду та об'єктів соціально-культурної сфери;

- звільнення від оподаткування добровільних внесків юридичних та фізичних осіб, в тому числі іноземних, на підтримку соціального туризму;
- встановлення пільгового проїзду для організованих дитячо-юнацьких та студентських туристських груп упродовж усього року.

Джерелами фінансування та матеріальної підтримки соціального туризму, крім бюджетних коштів, можуть бути: кошти, отримані в результаті туристської та іншої діяльності закладів соціального туризму, платежі у вигляді соціальної туристської ренти, добровільні внески юридичних та фізичних осіб, в тому числі іноземних, на підтримку соціального туризму. Соціальна туристська рента може утворюватися при наданні туристських послуг шляхом перетворення податку на додану вартість на соціальний туристський продукт у джерело самофінансування соціального туризму, що не підлягає оподаткуванню. Рентні відрахування можуть перерозподілятися між закладами соціального туризму, органами виконавчої влади місцевого та обласного рівня та загальнодержавним органом управління соціальним туризмом, який необхідно створити. Тому ще одним наступним кроком повинно стати прийняття Закону України “Про соціальну туристську ренту”. Запровадження механізму туристської ренти, яка є формою реалізації права власності на туристські ресурси, дозволить отримати додаткове джерело фінансування розвитку соціального туризму, а чіткий розподіл прав власності між органами влади та закладами соціального туризму – реально визначити соціальний зміст туристської ренти, її соціальну орієнтованість.

Враховуючи високу соціальну значущість змістовного відпочинку та повноцінного оздоровлення соціально вразливих верств населення, заклади соціального туризму повинні вирішувати ці питання першочергово у тісній взаємодії з органами місцевої влади. Лише створена в державі система соціального туризму на сучасному етапі здатна дати повноцінний туристський продукт, який би задовольняв потреби учнівської та студентської молоді, людей пенсійного віку, інвалідів та інших соціально вразливих верств населення у відпочинку, оздоровленні, пізнанні навколишнього світу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Знання, 2011. — 334 с. — (Вища освіта ХХІ століття).
2. Стратегія розвитку туризму і курортів. Затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 06.08.08 р. №1088–р / www.kmu.gov.ua.
3. Манильская декларация по социальному воздействию туризма от 22.05.97 г. / www.unwto.org.
4. Перспективи розвитку соціального туризму в Україні
5. Гусякова О. Ю. Розвиток механізмів державного регулювання соціального туризму в Україні : автореф. дис. ... канд. держ. упр. : 25.00.02. Запоріжжя, 2010. 22с.
6. Сердобольская И. О. Государственное регулирование социального туризма и пути его совершенствования в Российской Федерации : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05. М., 2003. 184 с
7. Розробки концепції стратегії розвитку соціального туризму в Україні: європейський досвід та національні реалії. Оболенцева Л.В.
8. Александрова С.А., Сова А.Р. Матеріали ІІІ Міжнародної науково-практичної конференції “Економіка та управління: сучасний стан і перспективи розвитку” (м. Одеса, 23-24 листопада 2017р.)
9. Все про туризм https://tourlib.net/books_ukr/lubiceva_mrt2.htm
10. Турецька криниця. Чернівці <http://oteli.net.ua/ukr/hotel/info/Tureckij-kolodec-Chernivtsi>
11. <https://chernivtsi-online.net/places/sights/streets/tsentralna-ploscha/>
12. Туристична компанія «ТамТур» <https://tamtour.com.ua/vul-o-kobylianskoi-v-chernivtsiakh>
13. Палац Юстиції. Чернівці
[https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D1%86_%D1%8E%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%86%D1%96%D1%97_\(%D0%A7%D0%B5%D1%80%D0%BD%D1%96%D0%B2%D1%86%D1%96\)](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D1%86_%D1%8E%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%86%D1%96%D1%97_(%D0%A7%D0%B5%D1%80%D0%BD%D1%96%D0%B2%D1%86%D1%96))

14. Візитівка Чернівців – Резиденція митрополитів Буковини і Далматії
<https://www.ukrinform.ua/rubric-regions/2353623-vizitivka-chernivci-unikalna-rezidencia-mitropolitiv-bukovini-i-dalmacii.html>

15. Будинки-близнюки. Чернівці
<https://karpaty.rocks/region/chernivecka-oblast/chernivci/budinki-bliznyuki-chernivci>

16. Соборна площа. Чернівці <https://karpaty.rocks/region/chernivecka-oblast/chernivci/soborna-ploshcha-chernivci>

17. Єзуїтський костел (Найсвятішого Серця Ісуса), Чернівці
<https://karpaty.rocks/region/chernivecka-oblast/chernivci/iezuyitskiy-kostel-naysvyatishogo-sercy-a-isusa-chernivci>

18. Катедральний Собор Успення Пресвятої Богородиці
<http://sobor.cv.ua/>

19. Закон України "Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності", поточна редакція – Втрата чинності від 09.10.2007.

20. Исмаев Д.К. Социальный туризм [Текст]: по материалам зарубежных публикаций / Д.К. Исмаев. – М.: ВШТГ, 2012. – 96 с.

21. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Книги – XXI, 2003. – 309 с.

22. Андреева, Е.Б. Социальный туризм в современной России: проблемы и перспективы развития [Текст] / Е.Б. Андреева // Вестник СГТУ. – 2016. - №2 (13). – С. 120-124.

23. Закон України «Про затвердження Порядку організації регулярних, нерегулярних і маятникових перевезень пасажирів автомобільним транспортом у міжнародному сполученні» від 9.02.2004 р № 75.

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0759-04#Text>

24. Зорин Е.В. Туризм и отраслевые системы [Текст]: учебник / Е.А. Зорин [и др.]. – Москва: Знание, 2014. – 178 с.

25. Крупнов Ю.С. Туристический рынок [Текст] / Ю.С. Крупнов // Информационно-аналитические материалы. – 2015. – № 4. – С. 34-45.
26. Галасюк С.С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч. Посібник / С.С.Галасюк, С.Г.Нездоймінов. Одеський націон. екон. інститут. – 2-ге вид. доп. і доопрац. – Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2016. – 247 с.
27. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії: Навчальний посібник. – К.: Атіка, 2016. – 264 с.
28. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі: підручник / Н.Є. Кудла. – К.: Центр учбової літератури, 2015. – 328 с.
29. Туризм [Текст]: учебник / под ред. Е.Ф. Жукова. – М.: Инфра-М, 2015. – 244 с.
30. Круглов М.И. Туризм [Текст]: учебник / М.И. Круглов. – М.: Русская деловая литература, 2013. – 502 с.
31. Зайцева С.П. Социальный туризм: перспективы развития [Текст] / С.П.Зайцева // Туризм в России. – 2016. – № 11. – С. 19–27.
32. Герасименко В.Г. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів. Навч. Посібник / В.Г.Герасименко, А.В.Замкова. – Харків: Бурун книга, 2011. – 112 с.
33. Архангельская О. Как организовать туристское путешествие. Издан. 2 перераб. Изд-во ВЦСПС Профиздат, 1951. – 72 с.
34. Холловой Дж.К., Тейлор Н. Туристический бизнес: Пер. с 7-го англ. Изд. – К.: Знання, 2007. – 798 с.
35. Янкевич В.С. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт [Электронный ресурс] / В. С. Янкевич, Н.Л. Безрукова. – Режим доступа: <http://analytical-report.ru/2016/>
36. Ширинская Е.Б. Социальный туризм: российский и зарубежный опыт / Е.Б. Ширинская. – М.: КНОРУС, 2013. – 160 с.
37. Монреальская декларация «К гуманному и социальному ведению туризма» Генеральной ассамблеи БИТС от 12 сентября 1996 года.

38. Казимагомедов А.Л. Туризм. Обслуживание населения: Зарубежный опыт / А.Л. Казимагомедов. – М.: МИИТ, 2013. – 256 с.

39. Колотуха О.В. Соціальний туризм в Україні: проблеми та перспективи розвитку. Культура народів Причорномор'я. 2009. №176. С. 125-127