

ЕКОНОМІЧНА ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ ТРУСКАВЕЦЬКОГО ТУРИСТИЧНО-ЕКСКУРСІЙНОГО ЦЕНТРУ

завдання оптимізації трудової діяльності людини в системі “людина – техніка – середовище”, такі системи своєю чергою повинні відповідати ергономічним вимогам і до них може застосовуватись апарат ергономічних основ проектування. Оскільки об’єктом ергономіки є система “людина – техніка – середовище”, а її дослідження здійснюється як вивчення єдиного функціонального цілого, ергономічні основи проектування та розробки систем прогнозування працездатності оператора включають такі питання: психофізіологічні процеси, властивості та стани, що впливають на ефективність і надійність праці; індивідуальні та типологічні психофізіологічні властивості людини, які відповідають за формування професійної працездатності; вплив зовнішніх чинників на ефективність діяльності; поглиблення закономірностей системної організації психофізіологічного забезпечення працездатності оператора; організація процесу діагностики та використання її результатів для управління працездатністю оператора; побудова моделей

максимальної працездатності; проектування й експлуатація систем прогнозування працездатності оператора; удосконалення професійного відбору та оптимізація поточної працездатності операторів.

1. *Абрамова В.Н., Белехов В.В. Формирование профессионально важных личностных качеств оператора АЭС // Психологический журнал. – 1988. – Т.9. – №4. – С. 60 – 69.*

2. *Буров А.Ю. Эргономика на рубеже третьего тысячелетия // Эргономика в Украине: человек-техника-среда (специальный выпуск). – К.: Киевский военный институт управления и связи, 2000. – С. 4 – 10.*

3. *Ломов Б.Ф. Научно-техническая революция и некоторые проблемы психологии // Вопр. философии. – 1981. – № 2. – С. 67 – 78.*

4. *Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М.: Наука, 1999. – 349 с.*

5. *Павлов В.В. Синтез стратегий в человеко-машинных системах. – К.: Вища школа, 1989. – 162 с.*

Роман Шологон, кандидат педагогічних наук, професор

кафедри фізичної реабілітації

Дрогобицького державного педагогічного університету

імені Івана Франка

ЕКОНОМІЧНА ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ ТРУСКАВЕЦЬКОГО ТУРИСТИЧНО- ЕКСКУРСІЙНОГО ЦЕНТРУ

Економічна оцінка діяльності Трускавецького туристично-екскурсійного центру залежить від вдосконалення і впровадження нових форм та засобів обслуговування людей, які приїжджають на курорт, організації надання послуг, розробки нових цікавих маршрутів з врахуванням екзотики і дозвілля та підвищення кваліфікаційного рівня екскурсоводів.

Вступ. Як свідчать літературно-наукові джерела стрімкий розвиток туристично-екскурсійної діяльності, особливо за останні шість років, дозволив визначити і сформулювати стратегію щодо прийому туристів у рекреаційно-туристичних зонах України і за її межами [4, 7].

Глобальність туристичної індустрії з її рекреаційними, діловими, культурними, релігійними та оздоровчими цілями потужно і неоднозначно впливає на довкілля, економіку і суспільство держави, Львівщини зокрема.

Індустрія туризму розвивається в умовах глобалізації у середовищі, сприятливому для ринкової економіки, приватного підприємництва та

вільної торгівлі як у державному, так і в місцевому масштабі. Все це позитивно впливає на зростання добробуту людей і зайнятості населення у сфері туризму [6].

Подальший розвиток туризму потребує активізації у вивченні ринку туристичних послуг, потреб споживача, інформаційних технологій, що буде сприяти підвищенню якості туристичного продукту з високим рівнем обслуговування на курорті Трускавець і Львівщині загалом. Впровадження нових видів послуг і форм обслуговування та інфраструктури в малорозвинутих рекреаційних зонах сприятиме формуванню нових туристичних центрів і курортних зон [9, 10, 11].

ЕКОНОМІЧНА ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ ТРУСКАВЕЦЬКОГО ТУРИСТИЧНО-ЕКСКУРСІЙНОГО ЦЕНТРУ

Мета дослідження – висвітлити результати впровадження і ефективність нових туристичних послуг і форм обслуговування споживача, та туристично-екскурсійних маршрутів Трускавецького туристично-екскурсійного центру.

Об'єктом дослідження є Трускавецький туристично-екскурсійний центр.

Предметом дослідження – оцінка результатів діяльності Трускавецького туристично-екскурсійного центру.

Результати дослідження. Одним з важливих й актуальних питань є розміщення туристів, оскільки з цим пов'язані певні вимоги щодо територій і вартості послуг. Типи поселення у місті чи селі пов'язані з видом діяльності корінного населення, розвитком торгівельної мережі та інших видів невиробничої діяльності. Залежно від місця проживання туриста формується відповідна думка про стиль життя поселення, а відтак і мотивація до подорожей та інших видів туристичного продукту. Отже, все це необхідно враховувати при поселенні і наданні туристичних послуг. Наприклад, мешканці сіл і малих міст невібажливо ставляться до комфортності, мають незначну туристичну рухомість, запити їхні багаті в чому обмежені, а поведінка споживача здебільшого складна і непередбачувана. Мешканці великих міст відзначаються вибагливістю до комфорту та сервісу, їм притаманна також висока активність до подорожування, що входить у їхній стиль життя під час відпустки. Це переважно представники, так званого, "середнього" класу.

На наш погляд, при прийомі туристів необхідно враховувати вік, стать, сімейний стан, певний життєвий досвід, матеріальний достаток, регіон і країну, звідки прибув турист. Враховуючи все це, формуються конкретні споживчі групи молодіжного туризму, туризму та екскурсій людей середнього та старшого віку, що мають найбільшу туристсько-екскурсійну активність, а їхні вимоги до рівня комфорту і класу обслуговування порівняно невеликі, оскільки вони обмежені прибутками. Це передбачає попит на недорогі тури з активним проведенням дозвілля [2, 7].

Вікова категорія від 30 – 50 років висуває більш високі вимоги до рівня обслуговування, комфорту, якості екскурсійних програм, інколи з професійною спрямованістю. Особи віком понад 50 років характеризуються здебільшого нестандартністю попиту, високими вимогами до комфорту та інформаційної насиченості екскурсії у будь-який сезон.

З цього приводу можна виділити чотири групи туристів з різними напрямком туристично-екскурсійної діяльності при формуванні турів.

До першої групи належать люди з низьким і середнім рівнем прибутків, які подорожують на незначні віддалі та чутливі до екскурсійних послуг. У своїх уподобаннях вони консервативні, не прагнуть урізноманітнення вражень і надають перевагу розміщенню зі зручностями, звичній кухні та розвагам, обмеженій екскурсійній програмі, придбанню недорогих сувенірів. Це найбільш численний туристичний потік на бази відпочинку і курорти.

Другу групу складають особи з рівнем прибутків вище середнього і з вищою або середньою спеціальною освітою. Мета їхньої подорожі (екскурсії) – поєднання пізнавального характеру з активним відпочинком. Як правило, ці люди подорожують двічі на рік. Вибір екскурсійної програми переважно передбачає подорожі на середні і далекі відстані. Відсутність комфорту заради пізнавальної мети та інформаційної насиченості туру (екскурсії) не є важливим фактором.

До третьої групи належать особи з високим рівнем прибутків і вищою освітою. Для цієї категорії визначальним є зміна вражень, тому перевага надається далеким турам з елементами екзотики, персональному автотранспорту, екскурсійному супроводу з врахуванням зупинок у будь-якому місці на розсуд туристів. Ця група, хоч і чисельна, не створює масових потоків на курорти і бази відпочинку.

Четверта група включає людей з різними прибутками, які подорожують за рахунок своїх заощаджень і відправляються в туристично-екскурсійні поїздки з метою пізнання іншого способу життя, культури, звичаїв, природи. Ця група одна з найчисельніших і має тенденцію до зростання.

При формуванні туристично-екскурсійних груп і турів слід враховувати приналежність споживачів до певного суспільного класу, що визначає їхній стиль життя і відповідне ставлення до подорожей, характерними ознаками яких є пізнавальний, спортивно-оздоровчий, відпочинково-розважальний, курортно-лікувальний, діловий, релігійний, екологічний, мисливський та інші аспекти.

Виходячи з цього, виділяються три основні попити на ринку туристичних послуг: масовий, нестандартний, елітарний. У нашому регіоні переважає масовий туризм, який пов'язаний з курортно-лікувальним напрямком. Для запрошення гостей і туристів слугує курортно-лікувальна або туристична пугівка. Для організації прийому на території міста-курорту Трускавець діють санаторії, санаторії готельного типу, готелі, пансіонати, приватний сектор. Особи, які

ЕКОНОМІЧНА ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ ТРУСКАВЕЦЬКОГО ТУРИСТИЧНО-ЕКСКАРСІЙНОГО ЦЕНТРУ

прибувають за туристичними путівками, як правило, розміщуються у санаторіях готельного типу та готелях.

Поряд з цим бронюванням місць, прийомом і поселенням на туристичному ринку займаються туристичні фірми. Їх завдання полягає у наступному: знайти споживача, ознайомити його з умовами перебування у санаторно-курортному комплексі, забронювати місця на обумовлений термін, організувати зустріч, поселення, лікування, харчування та екскурсійне обслуговування туриста. Пізніше деякі функції виконує служба готелю, а саме: приймає попереднє замовлення (бронювання) місць, здійснює прийом, реєстрацію і розміщення туристів згідно із замовленням, може виконувати і надавати послуги харчування. Відповідно до правил надання готельних послуг в Україні, заклад гостинності, санаторій повинен забезпечити цілодобове оформлення туристів, що прибувають і вибувають з нього.

Отримавши пропозицію від споживача і погодивши її з цінами, які діють в ряді закладів гостинності, та розцінками туристичних фірм, здійснюється попереднє бронювання місць на певний термін згідно з пропозиціями. При цьому враховується сезонність і завантаженість санаторно-курортних комплексів, а бронювання проводиться задовго до приїзду людей, які до встановленого туристичною фірмою терміну зробили передоплату.

За правилами надання готельних послуг готелі укладають договір з туристичною фірмою і

сферою послуг, інформує про додаткові послуги, в тому числі екскурсійні. Під час прийому і поселенні туристичних груп подається список групи, оформлений і завірений фірмою. Як правило, туристів розміщують у двомісних номерах. При цьому туристи здають ваучер, згідно з яким адміністратор заповнює груповий дозвіл, де вказуються кімнати, у яких проживатимуть туристи. Якщо виникають розбіжності, то вони вирішуються якнайшвидше і на місці.

Важливу роль і місце в проведенні вільного часу туриста-відпочивальника займає екскурсійна послуга з її просвітницькою і духовною функціями, які визнані світовим співтовариством як ефективний засіб індивідуального та колективного вдосконалення особистості [1, 5].

Виходячи з унікального географічного розташування місцевості курорту Трускавець з його неповторним прикарпатським гірським ландшафтом і природою, екскурсійний ресурс є невичерпним і дає підставу стверджувати, що саме туристично-екскурсії подорожі-мандрівки є активним і змістовним засобом гармонізації особистості та її духовного зростання.

За роки існування курорту Трускавець із всевітньовідомою мінеральною водою "Нафтуся" туристично-екскурсія діяльність на курорті відіграє важливу роль і тісно пов'язана з санаторно-курортною сферою [8, 9]. Обсяг надання послуг за 2005 – 06 рр. показано у таблиці 1.

Таблиця 1

Показники діяльності Трускавецького туристично-екскурсійного центру

№ п/п	Послуги	План 2006.р	Фактично 2006р.	% викон.	Фактично 2005р.
1.	Обсяг наданих послуг	160 тис.гр.	349,1 тис.гр.	218	146,1 тис.гр.
2.	Кількість екскурсантів	4,2 тис.	4,6 тис.	109	4,4 тис.
	Чоловіко-туристи	0,3 тис.	0,4 тис.	133	0,3 тис.
	Прибуток	7 тис.гр.	7 тис.гр.	100	2 тис.гр.

починають проводити прийом заявок телефонним зв'язком, поштою та іншими телекомунікаційними засобами. Якщо організація є постійним клієнтом закладу гостинності, готель може робити деякі знижки щодо оплати за певні послуги.

Наступним етапом є зустріч гостей, туристів і проводиться, як правило, на місцях прибуття. Це – автовокзали, залізничні вокзали, аеропорти. Менеджер туристичної фірми по дорозі до готельно-туристичних комплексів знайомить гостей з місцевістю, умовами проживання,

Упродовж 2006 року на курорті Трускавець надано туристичних послуг на суму 274,6 тис. гривень.

Туристично-екскурсії маршрути Трускавецького центру пролягають через Славськ, Львів, Бубнище, Почаїв, Берегове, Яремче, Самбір, Урич, Східницю. Окремі екскурсії проводяться у Трускавці. Для школярів організуються також краєзнавчі поїздки в с.Нагуєвичі та Олеський замок. Крім цього, є категорія туристів, які проводять частину своєї відпустки на морі (Крим,

