

## **ЗМІСТ ТА СПЕЦИФІЧНІ ВЛАСТИВОСТІ ТУРИСТСЬКО-РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**

Рекреація – поняття, близьке до туризму, але більш широке. З англ. мови «recreation» перекладається як відпочинок, розваги. Отже, рекреація – це процес, змістом якого є відпочинок людей у період вільного від роботи часу. Разом з тим, так як туризм розуміється також, як індустрія туризму, можна говорити про рекреацію як сферу рекреації, тобто сукупність підприємств і галузей, які задовольняють сучасні потреби громадян у цивілізованому, зручному, забезпеченому всім необхідним відпочинку, який дійсно гарантує відновлення фізичних, духовних та нервово-психічних сил людини.

В сучасних умовах трансформації має місце загострення економічних, суспільних і екологічних проблем. Найактуальнішими питаннями є збереження здоров'я як окремо взятої людини, так і населення конкретного регіону, що породжує цілий спектр потреб, реалізацію яких забезпечує рекреаційна та туристична галузі народного господарства.

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

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

Динамічний розвиток сфери рекреаційних послуг формує сприятливі соціально-економічні передумови для розвитку як країни в цілому, так і її окремих регіонів зокрема. Без рекреації сьогодні неможливо уявити собі економіку не тільки більш чи менш розвиненої країни, але й окремо взятого муніципального утворення. В умовах сучасної економіки значних трансформацій зазнає туристично-рекреаційний сектор національної економіки: має місце раціоналізація господарської структури окремих регіонів країни (що мають реальні передумови для масштабного й інтенсивного розвитку рекреації та туризму).

Поєднання туризму як виду господарської діяльності з процесом задоволення рекреаційних потреб, логічно зумовлюють появу такого поняття, як «туристсько-рекреаційна послуга». Однак, серед науковців і практиків туристичної та рекреаційної галузей немає чіткої думки щодо значення та змісту цього поняття.

Туристичній послугі притаманні всі властивості класичної послуги, але з певною для даної галузі специфікою відносин та зв'язків в процесі її виробництва, розподілу і споживання. На споживчому ринку вона виступає як комплекс матеріальних і нематеріальних благ, необхідних для обслуговування сукупності конкретних туристичних маршрутів. Комплекс таких благ, сформований для задоволення потреб мандрівників на окремому маршруті, має цілісно-цільовий характер, називається пакетом туристичних товарів і послуг, виступає на ринку як товарна одиниця. До її складу зазвичай можуть входити: бронювання послуг, включаючи перевезення і розміщення, оформлення дозвільних документів, всі види перевезень, зустрічі, харчування, екскурсії, медичний супровід, послуги індивідуальних перекладачів тощо. Перелік послуг кожного туру різний і формується в межах програми, причому кожний із видів послуг містить у собі багато складових елементів.

Рекреаційна діяльність не має принципових відмінностей від інших видів господарської діяльності, але має специфічний продукт – рекреаційну послугу. Під рекреаційною послугою розуміють будь-яку діяльність чи вигоду, яку надають клієнтови на спеціалізованих територіях поза місцем його постійного проживання, й у вільний від роботи час, щоб відновити його фізичні та психологічні сили, задовольнити спортивні, оздоровчі, пізнавальні інтереси тощо. Це основна «продукція» територіальних рекреаційних систем.

Змістовні особливості рекреаційної послуги як товару обумовлені специфікою рекреаційної діяльності та полягають в тому, що кінцевий продукт повністю або частково невідчутний, а ефект сервісу оцінюється споживачем в умовах певного емоційного стану залежного від великої кількості чинників, до яких входять такі суб'єктивні характеристики рекреанта, як: особливості виховання, вік, культурні традиції народу, представником якого є гість, поняття про комфорт, звички, самопочуття або психологічний стан на момент отримання послуги, фізіологічні особливості організму та ін.

Концептуальні визначення змісту рекреаційного продукту з погляду їх ретроспективного аналізу характеризуються трьома основними загальними рисами: по-перше, в них виявляється увага до природи продукту і особливо послуг, які його створюють; по-друге, наголошується на складній, багаторівневій структурі послуг; по-третє, визнається, що споживач пов'язаний із процесом створення послуги.

У роботах українських науковців Балабанова І.Т., Балабанова А.І. та Герасименка В.Г. представлені концептуальній моделі рекреаційного продукту, а також такі елементи і процеси їх взаємодії:

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

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

4) свобода вибору;

5) залучення споживача до процесу створення продукту.

В свою чергу, Величко В.В. вважає, що рекреаційні послуги складаються з трьох елементів:

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

До специфічних рис самих рекреаційних послуг слід відносити:

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

На відміну від властивостей туристичних і рекреаційних послуг їх складова туристсько-рекреаційні послуги, на наш погляд, мають свої специфічні властивості.

1. У процесі формування і реалізації залучені підприємства та організації, які відносяться до різних галузей народного господарства (туризм, охорона здоров'я, транспорт, рибальство, лісове господарство та інші).

2. Туристсько-рекреаційні послуги унікальні по своїй природі, що пов'язано, перш за все, з різноманітністю та унікальністю (неповторністю) властивостей туристсько-рекреаційних ресурсів.

3. Туристсько-рекреаційні послуги мають синергетичні властивості, які проявляються в тому, що те, що створюється є не просто сукупним продуктом, а й комплексом двох типів сфер: туристичної та рекреаційної.

В якості підсумку варто зазначити, що туристсько-рекреаційна послуга – це синтез різноманітних, унікальних та неповторних властивостей туризму як відпочинку через пізнання і рекреацію – через оздоровлення, які формують нову якість, що сприяє більш повному задоволенню потреб відпочивальників і відповідає цілям, характеру і спрямованості туристсько-рекреаційної діяльності. Туристсько-рекреаційним послугам притаманні властивості, як загального, так і індивідуального блага. Як загальне благо, вони доступні для всього населення і повинні регулюватися з боку держави. Як індивідуальне благо – вони є основою для конкурентної боротьби.