

УДК 711.455

С.В. Шешукова

ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ КУРОРТНО-РЕКРЕАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Система об'єктів курортно-рекреаційного та туристичного обслуговування в цілому та її важлива складова – підсистема громадського обслуговування у сучасних умовах є складним об'єктом наукового дослідження, оскільки в ньому сфокусовано містобудівні, типологічні, соціально-економічні проблеми, а також проблеми маркетингу та менеджменту. Враховуючи, що зарубіжна практика сьогодні саме в сфері громадського обслуговування має великі досягнення, цей досвід важливо враховувати, формуючи перспективну систему громадського обслуговування у приморських курортно-рекреаційних зонах нашої країни.

Згідно поглядів зарубіжних спеціалістів, все що стосується створення умов для відпочинку людини, будь-які послуги, що задовольняють оплачувані потреби громадян є так званими *туристичними продуктами*, які є сукупністю досить складних різномірних елементів:

- природних ресурсів (море, пляж, ландшафт), історичних, культурних, архітектурних пам'яток;
- сформованої інфраструктури (об'єкти розміщення туристів, ресторани, спортивні споруди тощо) транспортних мереж, туристичних маршрутів;
- широкого діапазону послуг (оздоровчих, лікувальних, спортивних, дозвільних). [1]

В цій сукупності елементів основним курортно-рекреаційним та туристичним продуктом в практичній діяльності є *комплексне обслуговування* — це стандартний набір послуг, що пропонується відпочиваючим в одному "пакеті". При цьому існують поняття *основних* та *додаткових послуг*. Згідно діючої сучасної практики у сфері пропозицій щодо комплексного пакету послуг в умовах відпочинку людей, то нині спостерігається тенденція до зниження долі основних послуг в загальному наборі та надання відпочиваючим можливості самим обирати види додаткових послуг. [2]

Необхідно зазначити, що в зарубіжних країнах існує певна ідентифікація місць розміщення відпочиваючих та туристів. Так, головними курортними закладами на зарубіжних курортах є готелі, які в залежності від якості сервісу та певної кількості послуг мають свою класифікацію. За даними Міжнародної Готельної Асоціації (МГА) в теперішній час офіційна система класифікації готелів прийнята в 64 країнах світу; в 11 країнах вона знаходиться в стадії

розробки, а 58 країн (в тому числі і Україна) не мають єдиної класифікації. Створенню єдиної системи класифікації готелів в світі перешкоджають різні фактори і, в першу чергу, це національно-історичні особливості країн. В кожній країні діють національні стандарти, які часто сильно відрізняються один від одного не тільки за типом категорій, що надаються готелям (“зірки”, “розряди” тощо), але й за набором послуг та вимогами до номерного фонду. На сьогоднішній день існує більше 30 різних систем класифікації готелів, найбільш розповсюдженими з яких є:

- система “зірок” (Франція, Єгипет, Туніс, Німеччина, Великобританія, Австрія, Угорщина, Швейцарія, країни Бенілюксу тощо);
- система “літер” - А, В, С, D (Греція);
- система “розрядів” (США, штат Флорида);
- система “Корон” або ключів (система Club Med).

В таких країнах як Італія, Іспанія, Ізраїль не існує офіційної обов’язкової класифікації, в них функціонує “добровільна” класифікація місць розміщення за певними категоріями, але для зручності більшість готелів диференціюються за системою “зірок”.

В зарубіжних країнах також існує ряд готельних мереж, що мають власну ідентифікацію та типологію готелів всередині мережі. Так наприклад, оператор готельних комплексів *Marriott International, Inc* є провідною міжнародною компанією на ринку готельних послуг. За типологією готельних комплексів уся мережа “Marriott” поділяється на 16 типів, п’ять з яких належать до типу курортних-рекреаційних готелів. Кожен тип має свої особливості інфраструктури та послуг:

- Готелі *Marriott Hotels & Resort* та *JW Marriott Hotels & Resort* – типи готелів та курортів, що розміщуються в курортних зонах на узбережжі моря чи океану, мають високу категорію “зірковості” – 4-5;
- *Fairfield Inn by Marriott* – тип готелю малої місткості, що розповсюджений на узбережжі океану безпосередньо в США;
- *Marriott Vacation Club International* – тип туристичних готелів сімейного відпочинку вихідного дня, що розміщуються як правило в екзотичних місцях;
- *Horizons by Marriott* – тип туристичних готелів сімейного відпочинку для тривалого перебування. [3]

Необхідно зазначити, що громадське обслуговування на зарубіжних курортах відрізняється в першу чергу великою кількістю пропонуємих послуг, розвинутою інфраструктурою та різноманіттям вибору тих чи інших закладів

обслуговування. Так, наприклад, заклади харчування обов'язково нараховують декілька ресторанів різних національних кухонь; бари та кафе розміщуються не тільки в готелях, але й окремо в різних місцях - на пляжі, біля басейну і в громадських центрах - вечірні бари з живою музикою, лаундж-кафе тощо.

Дуже широко за кордоном представлено спортивне обслуговування. Обов'язково є наявність в місцях відпочинку басейнів, тенісних кортів, фітнес центрів, майданчиків для спортивних ігор, створення умов для водних видів спорту - віндсерфінг, кайтсерфінг, дайвінг та сноркелінг.

Є цікаві зарубіжні приклади створення комплексів дитячого обслуговування, які забезпечують послуги няні, мають у своєму складі дитячі ресторани, басейни для дітей з постійно підтримуваною необхідною температурою води, дитячі клуби з секторами для дітей різного віку, дитячі дискотеки з відповідними культурними програми.

Поширені також в місцях відпочинку "школи" різних видів спорту (тенісу, гольфу, віндсерфінгу, дайвінгу тощо) для всіх вікових груп, курси народних промислів, національних кухонь, мистецтва екібани тощо.

З метою проведення корпоративних та ділових зустрічей необхідною складовою в наданні послуг стала наявність конференц залів, місць для переговорів з відповідними стандартам розмірами та технічним оснащенням приміщень. [4]

Аналізуючи зарубіжні курортно-рекреаційні комплекси за параметрами систем громадського обслуговування, їх можна умовно розділити на 3 категорії:

- курортно-рекреаційні комплекси з об'єктами стандартного обслуговування;
- курортно-рекреаційні комплекси з об'єктами багатoproфільного обслуговування;
- курортно-рекреаційні комплекси з об'єктами спеціалізованого обслуговування.

Курортно-рекреаційні комплекси зі стандартним обслуговуванням зорієнтовано на осіб, яким достатньо стандартних послуг, вони надають перевагу більш спокійному поміркованому відпочинку, не зацікавлені в наявності на курорті великої кількості об'єктів для спорту. До основних стандартних послуг, не враховуючи заклади розміщення, можна віднести наявність ресторанів, кафе, барів, тенісних кортів, критих та відкритих басейнів, фітнес клубу, салону краси, магазинів тощо.

Курортно-рекреаційні комплекси з багатoproфільним обслуговуванням зорієнтовано на різні потреби відпочиваючих, що включають в сферу громадського обслуговування крім стандартних видів послуг додаткові види -

спортивні майданчики та спортивні центри з залами різного призначення, корти для сквошу, водні моторні та немотронні види спорту, декілька басейнів, гольф-поля, футбольні поля тощо. Крім того, в цих умовах існує розвинута підсистема дозвільних закладів з культурно-розважальною програмою (жива музика, театральні вистави), нічні клуби та клуби за інтересами, казино, спа-центри тощо. Прикладом формування центрів багатопрофільного обслуговування є комплекси: Atlantis, Paradise Island (Багамські острови), Bavaro Princess (Домініканська Республіка), Mare Nostrum Resort (Іспанія). [5, 6].

Курортно-рекреаційні комплекси зі спеціалізованим обслуговуванням, які мають повний спектр стандартних видів послуг зорієнтовані на більш розширений діапазон певної спеціалізації з урахуванням зацікавлень та схожим ідентичності стилем життя. Прикладом можуть служити *спа-курорти* (Mukarnas Resort & Spa - Туреччина, Le Royal Meridien Beach Resort & Spa – ОАЕ, Don Carlos Leisure Resort & Spa – Іспанія), *гольф-курорти* (Ocean Sand Golf & Beach Resort - Домініканська Республіка, Sandestin Golf and Beach Resort – Флорида, США, Avila Beach Golf Resort – Каліфорнія, США), *казино-курорти* (Sirenis Cocotal Beach Resort Casino & Spa - Домініканська Республіка, Intercontinental Resort-Casino – Єгипет, Burswood Internatinal Resort Casino – Австралія), *аква-курорти*, де превалює кількість водних видів спорту (Blue Water Resort – Шрі Ланка) тощо. [7, 8]

З містобудівної точки зору окрім забезпечення безпосереднього виходу до моря, високого благоустрою пляжу велике значення за кордоном надається архітектурно-планувальній організації курортно-рекреаційної території всієї паркової зоні, ландшафтному зонуванню, архітектурній композиції, формуванню силуетів громадських центрів обслуговування тощо. Заслуговує на особливу увагу впроваджений у зарубіжній практиці принцип формування середовища громадського центру у вигляді вулиці, комплексу з внутрішнім ландшафтним простором, вертикальної структури наземно-підземних або підводних споруд тощо.

Деяких відпочиваючих окрім високоатракативних природних даних курортно-рекреаційних територій приваблюють штучно сформовані унікальні об'єкти (ресторани чи об'єкти розміщення під водою). Так, на курорті San Alfonso del Mar (Чілі) розміщується єдиний в світі відкритий басейн, що має довжину 1 км. Також, через особливості клімату, на курорті існує зимовий пляж з постійно теплим піском та морською водою, що дає можливість приймати відпочиваючих цілорічно. [9]

Література

1. Robert Christie Mill. Resorts: Management and Operation. Second edition. John Wiley and Sons, 2007. – 478 p.
2. Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в сфере услуг. Теория и практика. СПб.: Питер, 2002. - 751 с.
3. Лисенька Ю.В. Аналіз типології готельних комплексів операторів (на прикладі оператора “Merriott International”) // Сучасні проблеми архітектури та містобудування: Наук.-техн. збірник - К., КНУБА, 2005. – Вип. 14. - С. 238-245.
4. Margaret Huffadine. Resort design: planning, architecture, and interiors. McGraw-Hill Professional, 1999. – 324 p.
5. <http://www.marenostrumresort.com>
6. <http://www.burswood.com.au>
7. <http://www.savoyresort.com>
8. <http://www.hoteldoncarlos.com>
9. <http://www.sanalfonso.cl>

Анотація

В статті прослідковано особливості організації та формування системи курортно-рекреаційного обслуговування на зарубіжних курортах, розглянуто питання класифікації готелів та курортних комплексів різних країн за параметрами систем громадського обслуговування, наведено приклади розглянутих типів курортних комплексів

Ключові фрази: система обслуговування, курортно-рекреаційний комплекс, класифікація готелів.

Аннотация

В статье прослежены особенности организации и формирования системы курортно-рекреационного обслуживания на зарубежных курортах, рассмотрены вопросы классификации отелей и курортных комплексов разных стран по параметрам систем общественного обслуживания, приведены примеры рассмотренных типов курортных комплексов.

Ключевые фразы: система обслуживания, курортно-рекреационный комплекс, классификация отелей.

Annotation

In the article are presented features of the organisation and formation of resort and recreational service system on foreign resorts, also here are examined problems of classification to parameters of public service systems deal with hotels and resort complexes, and made examples of the examined types of resort complexes.

Key Phrases: service system, resort and recreation complex, hotel classification.