

БЕЗПЕКА НА ТУРИСТИЧНИХ МАРШРУТАХ ТА ЇЇ ВПЛИВ НА ПОВЕДІНКУ ПОТЕНЦІЙНИХ КЛІЄНТІВ

ВАСИЛЬ УГРИНЮК, РОСТИСЛАВ УГРИНЮК

Прикарпатський університет імені Василя Стефаника, Івано-Франківськ

Актуальність. З розвитком туризму в нашій країні зростає кількість пропозицій від туристичних фірм і споживачу інколи досить важко прийняти рішення щодо вибору маршруту подорожі. Велику роль у виборі місця відпочинку відіграє і його власна безпека. Ми цілком погоджуємося з Pikkemaat В. [1], що залежно від розвиненості ринку, а також з огляду на терористичні замах, природні катаклізми, досвід подорожування і мобільність споживача, туристичні клієнти завжди будуть обирати ті маршрути, які їм гарантують не лише добрий сервіс, але й особисту безпеку.

Вивчення питання співвідношення компонентів ризику, які в сумі визначають сприйняття власної безпеки споживачами турпродукту є, на наш погляд актуальним, оскільки допоможе вивчити очікування і бажання потенційних клієнтів скористатися послугами туристичної галузі Прикарпаття.

Мета дослідження – визначити особливості сучасного підходу до оцінки власної безпеки на туристичних маршрутах та її вплив на поведінку потенційних клієнтів.

Організація і методика досліджень. Виконання роботи здійснювалося у два етапи.

На першому етапі ми здійснили комплексний аналіз наукових розробок з проблеми безпеки на туристичних маршрутах.

На другому етапі було вивчено, на прикладі туристичних баз м. Яремче, ставлення туристів до ряду факторів ризику, які можуть вплинути на їхнє бажання знову спожити турпродукт та відповідно зробити йому рекламу чи антирекламу.

Методи досліджень:

1. Теоретичний аналіз наукових досліджень з даної проблематики.
2. Соціологічне опитування туристів, які зупинялися в готелях та приватних садибах міста Яремче. Соціологічне опитування проводилось за допомогою анкет відкритого типу. Всього опитано 50 осіб.
3. Методи статистичного опрацювання результатів дослідження.

Результати досліджень. Проблемі особистої безпеки туристів присвячено немало літератури зарубіжних учених. Досліджень, які б висвітлювали дану проблему в туристичних регіонах України немає, що, на наш погляд, не сприяє збільшенню потоку туристів на Прикарпаття з інших областей України, а також з країн ближнього, і особливо з дальнього зарубіжжя. Наша стаття є першою спробою розпочати такі дослідження в Карпатському регіоні Івано-Франківської області.

Важливість власної безпеки у прийнятті рішення про покупку туристичного продукту можна прослідкувати на зменшенні туристів в США після брутальних терористичних ударів 11 вересня 2001 року, коли зменшення міжнародних прибутків в останні чотири місяці були дуже відчутними. США втратили близько 24% прибутків від туризму. Це був перший рік після 1982р., коли було відмічено зниження обсягів міжнародного туризму [2]. Очевидно, що таке зменшення попиту на туристичний продукт викликано послабленням безпеки для туристичного клієнта і втратою привабливості території США, а це означає, що популярність і успіх туристичної індустрії тісно пов'язані з власною безпекою клієнта.

Luhmann N. [3] визначає небезпеку, як певну групу чинників, які мають негативний вплив на перебіг власного життя людини. Якщо проаналізувати роботу, які описують туристичні ризики, то вони поділяються на наступні види:

- фінансовий ризик, який приховує небезпеку втратити гроші й не отримати бажаного результату;
- функціональний ризик, який пов'язаний з рівнем придатності споживання продукту, і його низькою якістю (наприклад, непрацюючі прокатні пункти лижного спорядження, витяги чи непривітність персоналу під час перебування на терені);
- фізичний ризик обумовлений можливістю тілесних ушкоджень, які пов'язані зі споживанням продукту або з нещасним випадком за умов неякісної підготовки лижної траси;
- ризик захворіти під час перебування в поїзді;
- психологічний ризик, обумовлений помилковим рішенням щодо вибору місця відпочинку;
- ризик бути незадоволеним, оскільки туристичний продукт може не відповідати особистим уявленням клієнта. Невдоволенню можуть сприяти інші негаразди: недостатня увага до клієнта з боку персоналу туристичних баз, відсутність належного режиму діяльності тощо.
- ризик даремної втрати часу (можливий у тому випадку, коли поїздка чи якась окрема послуга під час подорожі триває, на думку клієнта, занадто довго і сприймається ним як даремна втрата часу);
- соціальний ризик може бути спричинений тим, що клієнт купивши турпродукт може втратити свій авторитет у своєму соціальному оточенні. Наприклад, поїхавши в сексуально мотивовану поїздку до Таїланду;
- терористичний ризик стосується терористичних нападів;
- політична нестабільність в країні включає в себе небезпеку потрапити в стан неспокою під час подорожі.

Якщо подивитися на градацію вище згаданих ризиків у різних дослідників, то Cheron E. та Ritchie J. [4] показують у своїй роботі, що психологічний ризик займає перше місце, а за ним йде соціальний ризик, потім фінансовий, за ним ризик бути невдоволеним поїздкою, ризик даремної втрати часу, функціональний і фізичний ризики. Інакше виглядають результати дослідження ризиків у Sönmez S. F. та Graef A. R. [5]. У них терористичний ризик займає перший рядок, за ним розміщується політична нестабільність і функціональний ризик. Менше значення надається фізичному ризику, а також ризику бути невдоволеним чи захворіти, психологічному, фінансовому, соціальному і ризику даремно втратити час.

Як ставляться до ризиків туристи, які відпочивають в Яремчі? Ми опитали 50 чоловік. На запитання, які фактори на Вашу думку загрожують відпочиваючим в даному регіоні, 38% опитаних на перше місце поставили низьку якість доріг, на друге нещасні випадки і травмування на гірськолижних спусках (28%). В числі інших причин були названі: низька якість медичного обслуговування (18%), злочинність (14%) і природні катаклізми (12%).

Висновки.

1. В результаті теоретичного аналізу та практичних досліджень нами встановлено, що під час подорожі клієнт може зазнати ряду ризиків: фінансового, функціонального, фізичного, соціального психологічного, політичного, терористичного, а також захворіти, бути незадоволеним, даремно згаяти час.

2. Ризик перебування туристів в Яремчанській відпочинковій зоні обумовлений низькою якістю доріг, можливістю травмуватися на гірськолижних спусках, поганим медичним обслуговуванням, злочинністю та природними катаклізмами.

3. Для різних туристично-територіальних комплексів необхідно визначити можливі ризики, пов'язані з туристичною діяльністю.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Pikkemaat, B. (2002). Informationsverhalten in komplexen Entscheidungs- situationen – dargestellt anhand der Reiseentscheidung // Peter Lang: Frankfurt, 2002.
2. Вакулєнко В., Валєнтюк І., Коротич С. ... Туризм і охорона культурної спадщини: український та польський досвід.— Київ, 2003.
3. Luhmann N. Die Moral des Risikos und das Risiko der Moral // In Bechmann G., Risiko und Gesellschaft (327-338), Westdeutscher Verlag: Opladen, 1993.
4. Cheron E., Ritchie J. Leisure Activities and Perceived Risk // Journal of Leisure Research, 2/4, 139-154.—Boston, 1992.
5. Sönmez S. F., Graef A.R. Risk Perceptions of the U.S. International Vacation Travelers. Travel and Tourism Research Association, It's Showtime for Tourism: New Products, Markets and Technologies (pp.192-200), Conference Proceedings of the 27th Annual Conference of the Travel and Tourism Research Association. – Boston, 1996.

ТЕРИТОРІАЛЬНА ДИФЕРЕНЦІАЦІЯ ТУРИЗМУ НА ТЕРЕНІ ПОЛЬЩІ

ІВАННА ГОНАК

Львівський національний університет імені Івана Франка

Туризм існує, змінюється у часі та просторі. Ці два істотні фактори мають вплив на нього. Тому є потреба їхнього вивчення.

У даній статті сконцентруємо увагу на територіальному чиннику. Просторово диференціюються різнобічні чинники туризму, зокрема, природні й суспільні. Вони синтезуються у туристичних районах країни. Мета розвідки – виявити туристичні райони Польщі для їх раціонального використання.

Туристичний район формується в результаті територіального поділу праці в сфері послуг туризму [4, с. 72]. На нашу думку, туристичний район – це цілісна територіальна частина туристичного господарства країни зі своєю спеціалізацією в системі територіальної диференціації й інтеграції праці та комплексним розвитком на основі раціонального використання природних і суспільних факторів.

У науковій літературі на території Польщі виділяють різні районні туристичні утворення такі автори як М.П.Крачило, А.Байцар, М.А.Ананьєв, П.М.Зачиняєв і М.С.Фалькович, ін. Але схеми туристичного районування Польщі, запропоновані вищевказаними авторами, є фрагментарними або створеними з урахуванням лише одного певного чинника. На нашу думку, таке районування, в принципі, повинно охоплювати всю без винятку територію Республіки Польща (РП). Тому ми зробили першу спробу виділити лише туристичні зони і підзони. Вважасмо за доцільне при докладному туристичному поділі вибудувати таку таксономічну систему одиниць: країна-зони-підзони-райони-вузли-центри-пункти.