

3. Джуран Д. Все о качестве: зарубежный опыт / Д. Джуран. – Вып. 2. Высший уровень руководства и качество. – М.: Изд-во стандартов, 1993. – 232 с.
4. Исикава К. Японские методы управления качеством / К Исикава. – М.: Экономика, 1988. – 216 с.
5. Ильенкова С.Д. Управление качеством : учебник для вузов / С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. – 199 с.
6. Круглова Н.Ю. Система качества продукции: новые подходы (вопросы и ответы) : справоч. пособие / Н.Ю. Круглова. – М.: Легпромбытстрой, 1991. – 175 с.
7. Лapidус В.А. Всеобщее качество в российских компаниях / В.А. Лapidус ; Гос. ун-т управления ; Нац. фонд подготовки кадров. – М.: Новости, 2002. – 432 с.
8. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учебник для вузов / Ф. Котлер ; пер. с англ. под ред. Р.Б. Ноздровой. – М.: ЮНИТИ, 1998. – 787 с.
9. Окрепилов В.В. Управление качеством : учебник / В.В. Окрепилов. – М.: Экономика, 2000. – 911 с.
10. Системи управління якістю. Вимоги : ДСТУ ISO 9001-2001.- [Чинний від 2001-104-01]. – К.: Держстандарт України, 2001. – 23 с. – (Національний стандарт України).
11. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Вимоги : ДСТУ ISO 9004-2001. – [Чинний від 2001-01-01]. – К.: Держстандарт України, 2001. – 44 с. – (Національний стандарт України).
12. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І. Ткаченко, Мельниченко С.В., Новак М.В. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 234 с.
13. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. – К.: КОО Т-ва «Знання», 2007. – 457 с.
14. [Електронний ресурс]. – Режим доступу. – <http://www.cfin.ru/management/iso9000/certify/iso9001.shtml>

УДК 379.85

С.О.Гуткевич, д.е.н., М.І.Габа,
Європейський університет,
м. Київ

ОРГАНІЗАЦІЯ АНІМАЦІЙНОГО ТУРИЗМУ У СІЛЬСЬКІЙ МІСЦЕВОСТІ

У статті розглянуто теоретичні основи категорії анімація обслуговування, наведено основні форми анімації та напрямки анімаційного туризму. Також автором показано застосування анімації в сільському зеленому туризмі та використання різних форм для покращення обслуговування і організації дозвілля туристів у сільській місцевості.

В статье рассмотрены теоретические основы категории анимация обслуживания, приведены основные формы анимации и направления анимационного туризма. Также автором показано применение анимации в сельском зеленом туризме и использования разных форм для улучшения обслуживания и организации досуга туристов в сельской местности.

In the article theoretical bases of category are considered animation of service, the basic forms of animation and directions of animation tourism are resulted. Also an author shows application animation in rural green tourism and use of different forms for the improvement services and organizations of leisure of tourists in rural locality

Ключові слова: анімація обслуговування, анімаційний туризм, шоу-музеї, костюмовані тури, тематичні парки, анімація.

Необхідною умовою розвитку і організації сільського зеленого туризму є розробка пакета різнобічних пропозицій стосовно проведення дозвілля у сільському середовищі поза межами самої агрооселі. Це стає можливим після проведення господарем аналізу наявних у його розпорядженні потенційних ресурсів, які можна було б використати для розробки унікальної пропозиції.

Окремі аспекти розвитку сільського зеленого туризму, зокрема в питанні

анімації, висвітлені в працях вчених туризмознавства, економіки, географії. Серед них: В.Биркович [1], К.Прокопишак [5], В.Бабарицька, О.Малиновська [2], П.Горішевський, Ю.Зінько та інші дослідники. У дослідженнях цих вчених розглядається поняття анімації, її основні напрямки та форми, показано осередки анімації сільського зеленого туризму на різних теренах України.

Проблема покращення якості організації і обслуговування дозвілля туристів стоїть надзвичайно гостро в Україні. Адже забезпечення якості і організації дозвілля туристів притягує більше відвідувачів і приносить покращення економіки держави. Проблему покращення якості організації і обслуговування дозвілля туристів, у тому числі у сільській місцевості, можна розв'язати за допомогою анімації - пожвавлення програм обслуговування і організації дозвілля туристів.

Метою дослідження є аналіз теоретичних особливостей анімації, застосування поняття анімації в сільському зеленому туризмі та перспективи застосування анімації в сільському зеленому туризмі.

Анімація обслуговування, тобто пожвавлення програм обслуговування і організації дозвілля туристів, виникла внаслідок конкурентної боротьби між подібними за рівнем сервісу і облаштуванням інтер'єрів готелями та курортами. Анімація обслуговування передбачає розробку і здійснення спеціальних програм по організації вільного часу відпочиваючих, які мають відповідну структуру — фабулу програми відпочинку. Остання представляє послідовність станів, конструйованої або звичайної діяльності: експозицію, зав'язку, розвиток, дію, кульмінацію, розв'язку.

Головне завдання анімаційного обслуговування — створити туристу комфортні умови, щоб він відчував себе учасником програми і щоб відпочинок йому запам'ятався. Цього можна досягти на основі індивідуального підходу в обслуговуванні кожного туриста [2, с. 166].

Можна виділити такі напрямки анімаційного туризму:

1. Перший напрямок - костюмовані тури - програми таких турів мають спеціальний сценарій і передбачають безпосереднє залучення туриста в дійство і атмосферу того чи іншого історичного періоду. Прикладами таких турів можуть бути етнофольклорні та пригодницькі тури, тури з відпочинком на ранчо, фермі тощо, а також тури, які організуються в замках або маєтках. При цьому створюються умови, щоб туристи могли взяти на прокат костюми, стилізовані під певну епоху.

2. Другий напрямок - шоу-музеї - це музеї з анімаційно організованою експозицією, в яких представлені живі персонажі експонованої епохи (наприклад, Музей перших англійських переселенців у м. Плітут (США), Музей «Скансен» у Стокгольмі(Швеція)).

3. Третім напрямком виступають тематичні парки – це не лише розважальні центри, а й справжня індустрія відпочинку і розваг з власною

складною інфраструктурою, призначеною для розміщення, харчування, навчання. Основною рисою тематичних парків, поряд з цікавими і захоплюючими атракціонами, є саме дійство, яке розгортається навколо відвідувачів. Характерним є те, що такі парки найбільшою популярністю користуються у дорослих, особливо іноземних туристів, любителів сімейного відпочинку, молодят та невеликих молодіжних груп. Серед найпопулярніших тематичних парків слід назвати: «Диснейленд» («Disneyland», штат Каліфорнія, США), «Волт Дисней Ворлд» («Walt Disney World», штат Флорида, США), «Євро Диснейленд» («Euro Disneyland», передмістя Парижа, Франція), «Леголенд» («Legoland», Данія), «Порт Аventura» («Port Aventura», Іспанія), «Юніверсал» («Universal», Орlando, США), «Юніверсал Студіос Холлівуд» («Universal Studios Holliwood», Лос-Анжелес, США), «Санта-Парк» («Santa-Park», Фінляндія).

4. Анімація відпочинку туристів у готелях і центрах відпочинку передбачає організацію тематичних шоу на території готелю з безпосередньою активною участю туристів: танцювальних вечорів, карнавалів, спортивних ігор і змагань тощо [2, с.166-167].

До анімації відпочинку туристів залучаються фахівці-аніматори, як правило, молоді й енергійні люди, головним завданням яких є створення атмосфери свободи і невимушеності. Ефективність їх роботи оцінюється за тим, наскільки клієнтам не давали сумувати. Найчастіше такі спеціалісти залучаються до роботи в клубах і готелях типу «all-inclusive». Аніматор повинен мати універсальні знання і вміння, володіти мінімум двома іноземними мовами, бути комунікабельним і артистичним.

Таким чином, анімаційний туроперейтинг передбачає: [2, с.168]

- ✓ взаємодію туроператора з організаторами карнавалів, фестивалів, центрами дозвілля і розваг та включення їх заходів у програми турів;
- ✓ реалізацію комплексного обслуговування туристів на маршруті у відповідності з розробленим сценарієм відпочинку та з врахуванням тематики туру й індивідуального психологічного сприйняття програми;
- ✓ безпосередню роботу аніматорів з туристами щодо внесення оперативних змін у програму обслуговування.

Пожвавлення програми туру й урізноманітнення дозвілля повинні відбуватися на основі максимального врахування інтересів туристів та активного їх включення в дійство, що дозволяє значно підвищити якість турпродукту і його сервісного забезпечення.

Одним із актуальних напрямків організації обслуговування туристів у сільській місцевості є т. зв. анімація, тобто поживлення програм обслуговування, відпочинку і дозвілля туристів, насичення цих програм ігровими елементами та шоу-продуктами [7, с.80].

Треба зазначити, що анімація в туризмі зумовлена загостренням конкуренції між однаковими за рівнем сервісу і місцезнаходженням

осередками сільського зеленого туризму. Скажімо, постала проблема: яким чином привабити до нас туристів з сусіднього села, тим паче, що наші агрооселі начебто нічим не гірші від їхніх. Формула успіху відома. Вона складається з двох компонентів. Перший - промоційна "розкрутка" курорту засобами мас-медіа з застосуванням технологій паблік рилейшнз і паблісіті. А от другий, не менш вагомий компонент, це, власне, наявність яскравої анімації обслуговування.

У Карпатському регіоні (як і на Волині, Поділлі, Подніпров'ї, Запоріжжі, Слобожанщині) перспективною формою анімації може стати організація сільських анімаційних шоу-музеїв, в яких туристів зустрічатимуть "живі" історичні персонажі (руські князі, гетьмани, козаки-запорожці, чумаки, Довбуш з опришками тощо) [5].

В Україні об'єкти туризму з колоритними анімаційними програмами є найпопулярнішими осередками масового внутрішнього й міжнародного туризму (наприклад, Музей народної архітектури у с. Пирогово, ярмарка у с.Сорочинцях, фестиваль сільських мистецьких колективів України у с.Боромля та багато ін.).

Слід зазначити, що на всю Європу славиться заповідне музейно-анімаційне середовище козацької доби на о. Хортиця (площа 3 тис. га, 12 км довжиною і 2,5 км шириною, прибережні скелі в окремих місцях сягають 40-метрової висоти. Назва острова походить від імені давньослов'янського бога Хорса). Світ запорізького козацтва відкривається перед туристом, щойно він потрапляє на острів. Адже поряд з музеями "Історії запорізького козацтва", "Народної творчості та етнографії" на Хортиці діє кінний етнографічний театр "Запорізька Січ", який влаштовує масові театралізовані "Козацькі кінні ігри", і в них, при бажанні, може взяти безпосередню участь кожен гість. Тут таки можна спробувати зварити козацький куліш, опанувати козацькі ремесла та набути ратні навички тощо. Незалежно від пори року Хортиця приваблює фольклорно-театралізованими акціями ("Запорізьке Купала", "Запорізький щедрий вечір" тощо) [1, с.140].

З початку ХХІ ст. у Подніпров'ї розвивається анімаційний музейний комплекс Трипільської культури у м. Ржищеві й с. Трипілья, що на Київщині, де турист поринає у атмосферу трипільської доби [1, с.140]. Приклади організації таких "живих музеїв" є й у Карпатах. Один з найхарактерніших — самодіяльний музей Довбуша в с. Космач.

Власником музею є місцевий селянин-гуцул Михайло Дідишин. Багато років він невтомно досліджував джерела й народні свідчення про походи опришків. М. Дідишин упевнений, що віднайшов саме ту хату, з якої в 1742 р. Степан Дзвінчук застрелив легендарного опришка Олексу Довбуша. Цю хату М. Дідишин викупив, перевіз до себе на подвір'я і перетворив її на своєрідний музей опришківства та гуцульського антикваріату. Зрештою, й сам власник музею зацікавлює туристів не менше, ніж його музей.

Колоритна гуцульська зовнішність й говірка, підкреслені традиційним вбранням карпатських горян, служать елементами незабутнього анімаційного ефекту від відвідування цього музею "живої етнографії".

Слід зазначити також про масштабний проект організації музею гуцульської культури під відкритим небом з елементами обрядово-побутової анімаційності реалізується на території національного природного парку "Гуцульщина" під керівництвом В.В. Пророчука [10].

На околицях Косова вже виділено спеціальну ділянку, на яку планується перевезти з Космача стару дерев'яну церкву та кілька старожитніх гуцульських хат. Інші архітектурні гуцульські споруди буде відновлено науковими працівниками НПП за мистецтвознавчими джерелами.

Таким чином, можна стверджувати, що музей гуцульської культури під відкритим небом дасть можливість представити відвідувачам органічне поєднання народної архітектури та живого гуцульського побуту. На території музею "Гуцульське село" оживуть самобутні гуцульські художні ремесла і промисли (різьбярство, кушнірство, писанкарство, мосяжництво, гончарство, килимарство, вишивка, бондарство). А в дні традиційних релігійно-обрядових святкувань "Гуцульське село", за задумом, має стати осередком жвавих гуцульських забав та обрядодійств [1, с.140].

Очевидно теж і те, що подібні музеї живої старовини можна організувати у будь-якій сільській місцевості, стратегічно зорієнтованій на розвиток масового сільського зеленого туризму на довготермінову перспективу. Необхідно лише реставрувати старі будівлі, зібрати у них старі речі (колекції серпів, кіс, бочок, боденьок, дійниць тощо) й загалом спробувати відтворити знайому з дитинства атмосферу сивої минувшини [1, с.140].

Ще одним перспективним напрямком анімаційного наповнення програм перебування туристів у селах Карпатського регіону є організація народних гулянь та фольклорних фестивалів.

Наслідком такого може бути приклад організації Міжнародного фестивалю етнічної музики і ленд-арту "Шешори-2004", який щоліта проводиться у мальовничому курортному селі Шешори, що на Івано-Франківщині. Улітку 2004 р. цей фестиваль зібрав понад дві тисячі зелених туристів (а до започаткування цього фестивалю, тобто до 2002 р., такого обсягу туристів навколишні карпатські села ще не бачили) [7, с.84].

У програмі фестивалю були представлені як шпаркі виступи місцевих гуцульських народних колективів, так і виступи музик з інших сільських етнографічних регіонів України, Польщі, Чехії і навіть Ірландії.

Поряд з музичними виступами свою творчість туристам представляли художники, дивуючи публіку композиціями ленд-арту, що перекладається як мистецтво доквілля, мистецтво землі. Із підручних матеріалів (дерева, каменю, дроту, сітки, ганчір'я тощо) просто неба вони творили різноманітні інсталяції: птахів, ворота в інший вимір, динозаврів та інші дива.

На фестивалі можуть бути майстер-класи з етнічними елементами, такими як традиційне ткацтво, вироби із дерева, створення ляльки-мотанки, витинанки, інших традиційних ремесел Гуцульщини.

Також анімаційні програми сільського зеленого туризму можуть включати спортивні ігри і змагання, народні танцювальні вечори під запальні мелодії троїстих музик, карнавали, вечорниці, ворожіння тощо з безпосередньою участю туристів [1, с.140].

Отже, анімаційний туризм поступово стає стабільною та сформованою галуззю, яка має продукт діяльності. Для організації і дозвілля туристів необхідно використовувати анімацію. Застосування її різноманітних форм є одним з актуальних напрямків організації обслуговування туристів у сільській місцевості.

На нашу думку, пошвавлення програми туру і урізноманітнення дозвілля повинні відбуватися на основі максимального врахування інтересів туристів та активного їх включення в дійство, з метою значно підвищити якість турпродукту і його сервісного забезпечення.

Для розвитку сільського зеленого туризму необхідна анімація, яка дозволяє забезпечувати фінансування коштів для розвитку галузі сільського зеленого туризму за рахунок інвестиційних надходжень не тільки з України, але й іноземних інвестицій; дає можливість відпочиваючим громадянам України й іноземним туристам поближче познайомитися з культурою і побутом держави, в різних районах України, за допомогою застосування різних анімаційних форм.

Ефективність анімації сільського зеленого туризму потребує підготовки відповідних кадрів.

Список використаних джерел:

1. Науково-аналітичний щоквартальний збірник «Стратегічні пріоритети». 2008. – №1. – С.138-143.
2. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. – 2-е вид., перероб. Та допов. – К.: Альтерпрес, 2008. – 288 с. ISBN 966-542-341-X
3. Сільський зелений туризм в Карпатах: Каталог-довідник / П. Горішевський, М. Котляр, Ю.В. Зінько та ін. – Л.: Карпатська асоціація сільського зеленого туризму, 2000.
4. Горішевський П.А., Васильєв В.П., Зінько Ю.В. Сільський зелений туризм: організація надання послуг гостинності. – Івано-Франківськ, 2003. – 158 с. ISBN
5. Основи маркетингу сільського туризму // Туризм сільський зелений (спецвипуск) – 2002. – № 2. – С. 23-30.
6. Прокопишак К. Проблеми розвитку соціальної інфраструктури та відродження сіл Карпатського регіону. – Л.: Українські технології, 1997. – 176 с.
7. Рутинський М.Й., Зінько Ю.В. Сільський туризм: Навч. Посіб. – К.: Знання, 2006. – 271 с. ISBN 966-346-145-4
8. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності в Україні: Навч. посіб. – К.: Музична Україна, 2002. – 256 с.
9. Риии Ш., Мартин П. Управление мотивацией: Учеб. пособ. / Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 399 с.
10. [Електронний ресурс]. – Режим доступу. – www.niss.gov.ua
11. Все о туризме. Туристическая библиотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу. – www.tourlib.net.