

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНІ ПРОБЛЕМИ НАДАННЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ ЗООЛОГІЧНИМИ ПАРКАМИ

Становленню зоологічних парків як закладів масового відвідування туристами на початку ХХ ст. в значній мірі сприяв розвиток транспорту та інших комунікацій. Сьогодні – це найпопулярніші рекреаційно-туристичні дестинації, які щорічно відвідують близько 620 млн. осіб (майже 10% населення планети) [1, с.90]. В нашій країні існує тенденція до збільшення кількості зоопарків, але при цьому їх відвідуваність не зростає. Тому аналіз причин такого положення потребує особливого вивчення фактичної пропозиції екскурсійного обслуговування, як найхарактернішого виду діяльності зоопарків. З одного боку, екскурсія в зоологічному парку – це туристична послуга, яка спрямована на розширення кругозору екскурсантів та поповнення знань про тваринний світ, з іншого – це можливість для зоопарків отримати додаткові кошти.

Дослідженню екскурсійної роботи в зоологічних парках присвятили свої роботи М.П.Шевельова, М.М.Римский-Корсаков, Б.Є.Райков тощо. Проте, більшість досліджень спрямована на методику проведення екскурсій з точки зору життя і поведінки тварин. Вивченню ж екскурсійних послуг з економічно-організаційного боку не приділялось належної уваги.

В Україні налічується понад 20 зоологічних парків, семи з них надано статус «зоологічний парк загальнодержавного значення» (Київський, Миколаївський, Менський, Одеський, Рівненський, Харківський та Черкаський). За даними Держкомстату та Міністерства культури України у 2011 р. сім зоологічних парків загальнодержавного значення відвідало 1,7 млн. осіб, в тому числі 604,8 тис. дітей [2, с.76]. Фактично послуги екскурсійного супроводу надають п'ять з семи зоопарків загальнодержавного значення: Київський, Одеський та Харківський – за додаткову плату, яка варіюється від 2 до 15 грн.; Менський та Миколаївський – надають екскурсійні послуги, однак не правлять за них додаткову плату, тобто вона входить у вартість вхідного квитка. Рівненський та Черкаський – не надають екскурсійні послуги відвідувачам взагалі. Водночас, на процес отримання екскурсійних послуг накладаються певні обмеження, а саме: у кількості членів групи, яка має складати від 20 до 30 осіб. Лише в Одеському та Менському зоопарках є можливість замовити індивідуальні екскурсії.

Розглянемо екскурсійні послуги зоологічних парків України на прикладі Одеського зоопарку. Загальноновизнано, що потенційна ємність ринку екскурсійних послуг в м.Одеса є дуже високою, чому сприяє насамперед туристичний імідж міста та значний туристсько-рекреаційний потенціал. Показники доходів від екскурсійної діяльності та реалізованих абонементів у зоопарку щорічно зростають, однак, фактично спостерігається падіння попиту на них, що виражене в зменшенні кількості проведених заходів та обслугованих екскурсантів. Загальна кількість відвідувачів зоопарку за аналізований період також зменшилась (табл. 1). З літературних джерел відомо, що виявлена тенденція є загальносвітовою та викликана наступними

факторами: старінням нації, зниженням частки дітей у загальній кількості населення (адже основною аудиторією зоопарків є в першу чергу діти), змінами в смаках споживачів відносно місць відпочинку, неякісній рекламі зоопарків, браком фінансування, тощо [3, с. 43].

Таблиця 1

Проведені екскурсії з Одеському зоопарку в 2009-2011 рр.

Одиниці вимірювання	Роки			Темп росту (Т _{р11/09}), %
	2009	2010	2011	
Кількість відвідувачів всього, тис. осіб	429,9	349,9	315,3	73,3
Кількість екскурсійних заходів, од.	252	224	142	56,3
Кількість екскурсантів, тис. осіб	8,0	7,9	4,7	58,8
у т.ч. дітей, тис. осіб	7,8	7,6	4,3	55,1
Екскурсії та абонементи, тис. грн.	44,4	55,9	63,4	142,8

Між потребами туристів та фактично наданими послугами, необхідне якісне співвідношення. Якість екскурсійних послуг в Одеському зоопарку була оцінена нами методом формування експертних груп. Оцінка проводилась в два етапи: на першому – були заслухані екскурсії співробітників зоопарку, на другому – проаналізована технічна документація екскурсійного відділу, яка безпосередньо стосується екскурсій [4, с.62]. Експертами була виявлена низка основних проблем: екскурсії не повністю укомплектовані технологічною документацією (технологічними картами, текстами екскурсовода, тощо); методика та техніка проведення екскурсій мають бути вдосконалені; в своїй роботі екскурсоводи практично не використовують технічне забезпечення (мікрофони, багатомовні лінгафонні системи, тощо); на території зоологічного парку недостатньо розвинута мережа туристсько-інформаційних стендів, відчувається брак інформаційних буклетів; в практиці ведення екскурсійної діяльності в зоопарку не введено використання розпізнавальних знаків для екскурсоводів (бейджі, уніформа, тощо). Загалом, отримані результати свідчать про недостатній рівень якості екскурсійної роботи в Одеському зоопарку та необхідність її підвищення.

На основі проведених досліджень якості екскурсійного обслуговування нами були надані рекомендації Одеському зоологічному парку, щодо її удосконалення, які на даному етапі впроваджуються установою в практику діяльності. Перспективи подальших досліджень зоологічних парків пов'язані із накопиченням фактичної інформації про результати їх господарської діяльності та використанням цих даних як складової комплексної оцінки їх розвитку.

Список використаних джерел

1. The wild animal in late modernity: the case of the Disneyization of zoos / Alan Beadworth, Alan Bryman – Tourist studies №1, 2011. – 83-104 с.
2. Заклади культури, мистецтва, фізкультури та спорту України у 2011 році: статистичний бюлетень / укладач Калачова І.В. – Київ: Державна служба статистики України, 2012. – 92 с.
3. Hagginbottom K. Wildlife tourism: impacts, management and planning / Karen Hagginbottom. – Australia: Common Ground Publishing Pty Ltd, 2004. – 277 с.
4. Оцінка якості екскурсійних послуг Одеського зоопарку та розробка рекомендацій з її удосконалення: науково-дослідна робота №161-2012 (рукопис) / Одеса: Одеський національний економічний університет, 2012. – 126 с.