

наблюдаем значительные колебания урожайности плодов по годам изучаемого периода. Например, в 2010 г., который отличался крайне неблагоприятными условиями для возделывания всех сельскохозяйственных культур, было получено 88 ц/га семечковых плодов с единицы площади. При этом в 2009 и 2011 гг. урожайность составила 185 и 211 ц/га соответственно. Наиболее благоприятным для ведения садоводства оказался 2016 г., когда была получена рекордно высокая урожайность – 497 ц/га.

В свою очередь, рост урожайности оказывает влияние на другие показатели экономической эффективности. Например, между урожайностью плодов и их трудоемкостью существует очень тесная обратная связь. Это подтверждает коэффициент парной корреляции ($r = -0,81$) между данными показателями. Вместе с тем результаты статистической обработки указывают на то, что связь между урожайностью и уровнем рентабельности реализации продукции практически отсутствует ($r = -0,28$).

Заключение. Результаты проведенных исследований показали, что дальнейшее развитие садоводческой отрасли является перспективным. Гродненская область имеет все возможности для обеспечения населения витаминной продукцией в полном объеме. Для этого требуется повысить урожайность плодово-ягодных культур. Увеличение выхода плодов с единицы площади, в свою очередь, приведет к улучшению остальных показателей экономической эффективности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Дидюля, Л. В. Анализ эффективности производства и реализации плодов в хозяйствах Гродненской области / Л. В. Дидюля, С. В. Катунина // Экономика: экономика и сельское хозяйство. – 2017. – № 7 (19). – Режим доступа: <http://aeconomy.ru/science/agro/analiz-effektivnosti-proizvodstva-i/>.

УДК 338.48

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ В СЕЛЬСКОМ ТУРИЗМЕ

Н. Г. Баркова, Н. В. Никитина

УО «Гродненский государственный аграрный университет»

г. Гродно, Республика Беларусь

(Республика Беларусь, 230008, г. Гродно, ул. Терешковой, 28; e-mail: ggau@ggau.by)

Ключевые слова: сельский туризм, агротуризм, сертификация, категоризация сельских усадеб, сельская территория.

Аннотация. Агротуризм имеет свои характерные черты и условия развития, поскольку качество отдыха на селе в решающей степени зависит от

возможности контакта человека с природой, традиционного характера сельских территорий, а также их исторической и культурной ценности. В статье представлены основные теоретические аспекты, касающиеся проблематики качества в свете сельского туризма. Авторы сосредоточили внимание на оценке системы классификации сельской туристической базы в мире и агроусадеб в Республике Беларусь.

QUALITY ASSESSMENT OF SERVICES IN RURAL TOURISM

N. Barkova, N. Nikitina

EI «Grodno state agrarian University»

Grodno, Republic of Belarus

(Republic of Belarus, 230008, Grodno, 28 Tereshkova st.; e-mail:

ggau@ggau.by)

Key words: rural tourism, agrotourism, certification, categorization of rural estates, rural area.

Summary. Rural tourism has its own characteristics and conditions of development, as the quality of rural recreation depends crucially on the possibility of human contact with nature, the traditional nature of rural areas, as well as their historical and cultural value. The article presents the main theoretical aspects concerning the problems of quality in the light of rural tourism. The authors focused on the assessment of the classification system of rural tourist base in the world and agro-gardens in the Republic of Belarus.

(Поступила в редакцию 01.06.2018 г.)

Введение. Успех агротуризма в значительной степени зависит от качества предоставляемых услуг. При этом именно условия проживания в доме определяют качество отдыха в сельской местности. По данным Всемирной организации туризма, «качество – это выполнение по определенной приемлемой цене любых задач и надежд клиента, которые не запрещены законодательством, при одновременном соблюдении требований безопасности, гигиены и доступности туристских услуг, гармонии человеческой и природной сред».

В сельском туризме понятие качества понимается так же, как в гостиничном бизнесе. Агроусады должны соответствовать ожидаемым стандартам с точки зрения безопасности, чистоты, доступности, цены или других предпочтительных для клиентов факторов. Наиболее важным инструментом оценки качества является категоризация и стандартизация объектов сельского туризма, основная цель которых – обеспечение необходимого уровня услуг путем выполнения основных требований, ниже которых предоставление услуг является неприемлемым.

Цель работы – изучить существующие подходы к оценке качества услуг в сфере сельского туризма, сосредоточив внимание на оценке систем классификации и стандартизации субъектов агротуризма в мире и в Республике Беларусь, а также на проблематике обеспечения качества туристического продукта агротуризма.

Материал и методика исследований. Информационной базой для проведения исследования послужили нормативно-правовые документы Республики Беларусь, труды отечественных и зарубежных ученых по проблеме исследования, а также результаты проведенных нами исследований, опубликованные в статьях, материалах конференций. При написании статьи использованы общелогические приемы познания (анализ и синтез, обобщение, индукция и дедукция).

Результаты исследований и их обсуждение. Системы оценки качества туристического предложения субъектов агротуризма в большинстве европейских стран используют стандарты, применяемые для жилья, сдаваемого в наем, при этом акцентируется внимание на сельский характер предложения. Единым для европейских стран является подход к категоризации баз отдыха в сельской местности: по аналогии с гостиничным бизнесом объекты сельского туризма классифицируют на 4 или 5 уровней в зависимости от условий проживания и количества оказываемых услуг. Различие проявляется в символах, отражающих индивидуальные уровни стандартов предоставляемых услуг. Наиболее характерными являются колосья (1-5, Франция), ромашки (1-4, Австрия), аисты (1-4, Литва). В Швейцарии право получить знак качества имеют лишь те субъекты сельского туризма, которые содержат хозяйство, имеют по крайней мере пять видов домашних животных и предлагают как минимум три продукта собственного производства. В большинстве европейских стран категоризация сельской усадьбы является добровольной.

В Республике Беларусь на субъект агроэкотуризма не распространяются обязательные государственные требования по сертификации и гигиенической регистрации мест размещения (Указ Президента № 372). Однако для обеспечения конкурентоспособности туристического предложения важно, чтобы сельские усадьбы соответствовали экологическим стандартам, а при их создании, реконструкции и эксплуатации использовались энергосберегающие технологии, альтернативные источники энергии, раздельный сбор мусора, местные традиционные строительные материалы и т. д. Для решения этого вопроса БОО «Отдых в деревне» совместно с РУП «Национальное агентство по туризму» и НП РУП «БелГИСС» разработан стандарт организации, который определяет критерии классификации белорусских агроусадьб

различных организационно-правовых форм любой вместимости. Белорусская система категоризации агроусадоб разработана на основе европейских систем категоризации сельской туристической базы. Для характеристики уровня агроусадьбы в нашей стране используется символ «петушок». Количество «петушков» указывает на качество обслуживания и количество услуг. Высшую категорию сельской усадьбы обозначают «четыре петушка», низшую – «один петушок» (рисунок 1).

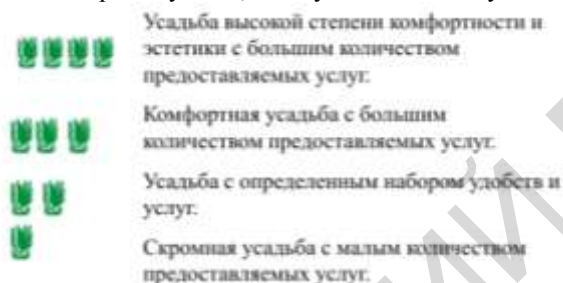


Рисунок 1 – Классификация сельских агроусадоб

Классификация основана на комплексной оценке материально-технического обеспечения агроусадьбы, перечня и качества предоставляемых услуг, персонала, ландшафтных и этнических составляющим туристического продукта. Оценке подлежат, помимо требований законодательства, в частности, такие особенности аренды, как маркировка, освещение, подъезд, температура помещений, состояние зданий, оборудование, дополнительные услуги. Таким образом, при проживании в сельской усадьбе должны быть обеспечены безопасность жизни, здоровья гостей и сохранность их имущества. Хозяева (персонал) усадьбы должны пройти подготовку по обеспечению безопасности в усадьбах и быть подготовлены к действиям в чрезвычайных ситуациях. Усадьба должна быть оснащена аптечкой первой медицинской помощи [2, 3].

В усадьбе должны соблюдаться санитарные правила и нормы. Сельская усадьба должна быть оснащена оборудованием для обогрева помещений. Питьевая вода должна быть безопасна в эпидемиологическом отношении, безвредна по химическому составу.

Безопасность продуктов с приусадебного хозяйства (мясо, молоко) должна быть подтверждена заключением ветеринарной службы. Кроме того, агроусадьба должна функционировать в соответствии с требованиями охраны окружающей среды.

Сертификация агроусадоб в Беларуси осуществляется на принципах добровольности. Однако она не пользуется популярностью среди хозяев агроусадоб, об этом свидетельствует тот факт, что эту процедуру прошли примерно 10-15% белорусских усадоб.

Конкурентоспособность белорусского агротуризма на мировом рынке туристических услуг во многом зависит от того, могут ли сельские усадьбы Беларуси предложить своим клиентам услуги соответствующего качества по достойной цене. Усилия каждого туристического объекта по приведению агроусадьбы к конкурентоспособному качеству должны быть направлены не только на собственное усовершенствование, но и на развитие инфраструктуры региона. При соблюдении стандартов качества обслуживания и отмене визового режима увеличится приток агротуристов (рисунок 2), что благоприятно отразится как на имидже страны, так и на доходности отрасли.

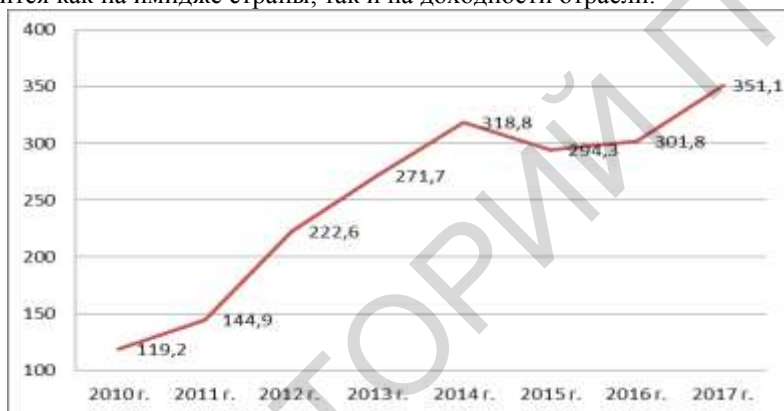


Рисунок 2 – Количество агротуристов, обслуженных агроусадьбами Республики Беларусь, тыс. чел.

Количество туристов, воспользовавшихся в 2017 г. услугами сельских усадеб, составило 351,1 тыс. чел., тогда как в 2010 г. в белорусской деревне отдохнуло лишь 119,2 тыс. чел. Необходимо отметить, что в исследуемом периоде наблюдается рост численности иностранных агротуристов, обслуженных белорусскими агроусадьбами, с 10,7 тыс. чел. в 2010 г. до 30,4 тыс. чел. в 2016 г. По данным национального статистического комитета, услуги белорусского агроэкотуризма были экспортированы гражданам 74 государств. Чаще всего белорусские агроэкоусадьбы посещают жители Российской Федерации, Украины, Молдовы и Казахстана (доля стран СНГ в общей численности иностранных агроэкотуристов, посетивших Республику Беларусь, в среднем составила 84,8%) [4]. Ежегодно растет популярность отдыха в белорусских агроэкоусадьбах и среди жителей стран, не входящих в СНГ. Если в 2010 г. Республику Беларусь посетили 1,8 тыс. чел., то в 2016 г. численность иностранных агроэкотуристов составила 5,1 тыс. чел., среднегодовой темп прироста составил 19,03%. Чаще всего нашу

страну посещают жители стран, имеющие общие границы с Республикой Беларусь. Так, например, в 2016 г. в агроэкоусадебх Беларуси отдохнули граждане Польши (781 чел.), Литвы (537 чел.), Латвии (216 чел.). Отдых в белорусской деревне привлекателен и для граждан Германии. Количество немецких агроэкотуристов увеличилось почти в два раза (с 290 чел. в 2010 г. до 571 чел. в 2016 г.).

Растущий интерес к отдыху в белорусской деревне среди граждан европейских государств делает актуальным вопрос сертификации агроусадеб нашей страны в соответствии с европейскими и мировыми стандартами качества.

Для регулирования вопросов качества услуг в сфере сельского туризма Европейской ассоциацией агро- и экотуризма (ЕСЕАТ – European Center of Ecological and Agrotourism) разработаны Базовые стандарты качества, согласно которым действия владельца агроусадыбы должны осуществляться в рамках национального законодательства. Показателем качественности агроусадыбы является расположение в доступных местах схемы проезда к усадьбе и информации об общественном транспорте, гостеприимство персонала, поддержание чистоты агроусадыбы и близлежащей территории. Информационными стандартами качества является размещение на видном месте информации для туристов (цены, дополнительные услуги, правила пребывания в усадьбе, номера телефонов экстренных служб, копия основных критериев ЕСЕАТ). Комнаты для проживания соответствуют базовым стандартам качества, если они имеют достаточное освещение, отопление и содержатся в чистоте. Кроме того, стандарты качества проживания с питанием регламентируют качество пищи.

Кроме базовых, ЕСЕАТ также разработала дополнительные стандарты качества для средств размещения – стандарты «устойчивости», которые включают обеспечение туристов экологической информацией (стимулирование понимания и бережного отношения к природе); сокращение отходов; эффективное использование воды и энергии на принципах сбережения; применение стратегии «зеленого» строительства; поддержание экологически безопасного землепользования; использование экологического транспорта; активный вклад владельцев агроусадеб в сохранение природы и культурного наследия, совершенствование окружающей среды и предложения новых идей и разработок [1, 2].

На соответствие стандартам «устойчивости» сельскую усадьбу проверяют только после проверки ее соответствия базовым стандартам. Соответствие агроусадыбы стандартам качества ЕСЕАТ дает возможность выхода на новые рынки, способствует гармоничному соче-

танию сельского хозяйства, туризма и окружающей среды, позволяет рассчитывать на приезд «зеленых» туристов из Европы, а также дает право быть представленным на сайте ЕСЕАТ.

В связи с отсутствием в Республике Беларусь национальной системы сертификации агротуризма в нашей стране можно воспользоваться стандартами качества ЕСЕАТ. В 2010-2011 гг. проведена пилотная экологическая сертификация, в результате которой выдано 53 сертификата ЕСЕАТ хозяевам, чьи усадьбы отвечают стандартам данной организации.

Заключение. Проведенные исследования позволяют сделать вывод о том, что отдых в сельских усадьбах Беларуси становится все более популярным как среди белорусов, так среди граждан других государств. При этом агроусадьба как любой туристический объект должна предлагать своим клиентам услуги соответствующего качества и по достойной цене. Имеющаяся в нашей стране система категоризации субъектов агротуризма основана на европейском опыте, что помогает обеспечить конкурентоспособность белорусского агротуризма на мировом рынке туристических услуг.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бизнес в агро- и экотуризме: пособие / под общ. ред. к. г. н., доц. А. И. Тарасенка. – Минск, 2014. – 380 с.
2. Клицунова, В. А. Классификация сельских усадеб: стандарт организации / В. А. Клицунова, Д. Т. Станкевич. – Минск: БОО «Отдых в деревне», 2006.
3. Стандарт организации. Классификация сельских усадеб: сб. док. – Минск: БОО «Отдых в деревне», 2013.
4. Туризм и туристические ресурсы в Республике Беларусь: статистический сборник. – Минск, 2017г. – 83 с.