

**Макарова Л. С.**  
**МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ**  
**НАЦИОНАЛЬНОГО ПАРКА «БЕЛОВЕЖСКАЯ ПУЩА»**

***Аннотация.** Для анализа качества оказания туристских услуг был выбран метод анкетирования. Маркетинговые исследования проводились в Национальном парке «Беловежская пуца» в декабре-феврале 2014 года среди посетителей парка, совершающие как самостоятельные, так и организованные поездки. Туристами были отмечены недостатки в работе и предложены мероприятия по совершенствованию работы национального парка.*

***Ключевые слова:** маркетинговые исследования, Национальный парк «Беловежская пуца», экологический туризм, анонимное анкетирование, агропромышленный комплекс, биоразнообразие природы, многоотраслевое хозяйство, туристские услуги, развлекательные экскурсии, экологические маршруты, естественная среда обитания.*

**Makarova L. S.**  
**MARKETING RESEARCHES OF QUALITY OF SERVICES OF THE NATIONAL**  
**PARK "BELOVEZHSKAYA PUSHCHA"**

***Abstract.** To analyze the quality of tourist services questionnaire method was selected. Marketing research has been conducted in the National Park «Belovezhskaya Pushcha» in December-February 2014 years among park visitors, the perpetrators as independent and guided tours. Tourists were marked by shortcomings and propose activities for improvement of the National Park.*

***Keywords:** Marketing research, the National Park "Belovezhskaya Pushcha", eco-tourism, anonymous questionnaires, agriculture, biodiversity, diversified economy, tourist services, recreational excursions, ecological trails, natural habitats.*

В настоящее время Национальный парк «Беловежская пуца» представляет собой многоотраслевое хозяйство, осуществляющее свою работу по ряду крупных и взаимосвязанных направлений: - охрана леса и лесохозяйственная деятельность; - охрана животного мира, регулирование его численности и проведение биотехнических мероприятий; - сельскохозяйственное производство; - научно-исследовательская и просветительская деятельность; - лесопромышленное производство;

- туризм, оказание услуг и торговая деятельность. В административно-хозяйственном отношении Национальный парк состоит из 17 лесничеств и агропромышленного комплекса «Тиховоля».

Оценка качества услуг очень важна для налаживания системы управления качеством продуктов и формирования постоянных клиентов. Для анализа качества туристических услуг в ГПУ НП «Беловежская пуца» был выбран метод анонимного анкетирования, опрос туристов непосредственно побывавших в Национальном парке и воспользовавшихся предлагаемыми туристическими услугами.

Так как в Национальном парке наблюдается сезонность туристического потока, наиболее оптимальным сезоном для опроса был выбран – зимний сезон (с 1 декабря по 1 февраля). Из опроса выяснили, что: 100% - побывали на экскурсии в Помесье Деда Мороза, 98 % - в Музее природы, 95% - в вольерах с дикими животными. Кроме того туристы могли внести свои предложения. Каждый мог написать те виды туристской деятельности, которые бы он хотел увидеть в Национальном парке в будущем. Из опрошиваемых: 41 % - ответили, что приехали в ГПУ НП «Беловежская пуца» в первый раз, 26% - ответили, что в ГПУ НП «Беловежская пуца» бывают ежегодно, 18 % - приезжают несколько раз в году, 15 % - бывают чаще 2-6 раз в году в Национальном парке. Данные показатели говорят о том, что

туристы достаточно хорошо знакомы с услугами и могут объективно оценить работу Национального парка.

Недовольства обусловлены тем, что именно в зимний сезон самый большой поток туристов, и в связи с этим увеличиваются очереди, уменьшается скорость обслуживания и соответственно удобство: 48% - удовлетворены качеством обслуживания на 5 баллов, 23% - удовлетворены качеством обслуживания на 4 балла, 14% - удовлетворены качеством обслуживания на 3 балла, 9% - удовлетворены качеством обслуживания на 2 балла, 6% - удовлетворены качеством обслуживания на 1 балл. Туристы, оценившие качество обслуживания на 1 и 2 балла, аргументировали это тем, что их не устроило не только качество туристического обслуживания, но и обслуживание в местах общественного питания (кафе, ресторан), а также отсутствие терминалов и обменных пунктов. Что было предложено:

1. Экологические маршруты, т.е. прогулка по лесу с высококвалифицированным специалистом, который не только познакомит с окрестностями, но и даст грамотную характеристику флоре и фауне Беловежской пуши. Направлений данной экскурсии может быть много, но, к сожалению, пока такие виды экскурсии не практикуются в Национальном парке.

2. Фото сафари - это непосредственное нахождение в дикой природе с гидом, а также возможность подойти и сфотографировать животных в их естественной среде обитания. Такие экскурсии практикуются во многих странах Европы, но также не имеют популярности у нас, т.к. нужны высококвалифицированные специалисты.

3. Сафари – наблюдение за дикими животными и получении информации о них и их среде обитания.

4. Фотовыставки, выставки детского творчества на тему природа пуши.

5. Фестивали дикой природы, слеты экологов и юных натуралистов.

Маркетинговые исследования показали, что достаточно внимания уделяется в период сезона развлекательным экскурсиям. Но, к сожалению, очень мало уделяется внимания самому Национальному парку, его политике, сохранению биоразнообразия и развития экологического туризма.

## **ДАННЫЕ ОБ АВТОРЕ**

*Макарова Любовь Семеновна, доцент, кандидат педагогических наук, доцент, Брестский государственный университет им. А.С. Пушкина, бульвар Космонавтов, д. 21, г. Брест, 224016, Республика Беларусь.*

*Электронная почта: radugam2013@yandex.ru*