

**Гриднева В.А.**  
Ленинградский государственный университет имени А.С. Пушкина,  
г. Санкт-Петербург, Россия  
Научный руководитель:  
**Олифир Д.И.**  
к.г.н., доцент,  
Ленинградский государственный университет имени А.С. Пушкина,  
г. Санкт-Петербург, Россия

## **ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В КЕМПИНГЕ «SIMPLE CAMP» (ПРИОЗЕРСКИЙ РАЙОН ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ)**

**Аннотация.** В статье дана характеристика кемпинга «Simple Camp», выделены его недостатки в предоставлении услуг туристам – неухоженность прилегающей территории, неполадки канализации и неудобства инфраструктуры. На основе анализа представленных недостатков автором составлен перечень рекомендаций, направленных на совершенствование качества обслуживания посетителей кемпинга.

**Ключевые слова:** сфера услуг, коллективные средства размещения, караванинг, кемпинг, «Simple Camp».

В настоящее время на рынке гостиничных услуг успех обретает та организация, которая способна предоставлять качественные услуги и предлагать клиентам большой ассортимент. Именно такая организация является конкурентноспособной и может благополучно и выгодно функционировать на рынке гостиничных услуг [3; 6]. В последние годы в нашей стране все большую популярность набирает развитие автотуризма. Для любителей данного вида отдыха, кемпинг является достаточно удобным способом размещения. Однако не только автолюбители выбирают кемпинг, но и те, кто предпочитает активный, подвижный отдых, природу и готов разместиться в палатках или небольших домиках со всеми необходимыми удобствами. Кемпинг – это относительно новое явление в российской индустрии туризма, которое еще недостаточно изучено с научной точки зрения. На фоне современных тенденций изменения потребительских предпочтений в сфере досуговых услуг, повышения роли окружающей среды в сознании туристов, появления новых форматов проведения досуга и других тенденций, растёт спрос на новые виды туристских продуктов как с альтернативными источниками отдыха, так и с новым сочетанием традиционных туристских услуг [4; 7]. Одним из таких новых туристских продуктов является кемпинг, включающее в себя большое разнообразие

видов. Кемпинг сочетает в себе новейшие технологии отдыха на свежем воздухе и принципы концепции устойчивого развития туризма.

Целью статьи является разработка предложений по повышению качества обслуживания туристов в кемпинге «Simple Camp» Приозерского района Ленинградской области.

Кемпинг – это предприятие рекреационного-туристского типа, предоставляющее собой специализированное (альтернативное гостиницам) коллективное средство размещения с условиями для самообслуживания, особенностью которого является сдача в аренду под турстоянку питчей (оборудованные площадки), на которых могут останавливаться туристы с частными мобильными/переносными средствами размещения (палатки, караваны, автодома, др.) [1; 2; 5].

Кемпинг «Simple Camp» расположен на территории базы отдыха «Снегурия» на берегу озера Рудаковское в Мельниковском сельском поселении Приозерского района Ленинградской области [8; 9].

Кемпинг предлагает различный спектр услуг:

- Аренда палаток, спальников, матрасов
- Кострище и мангальная зона
- Выход к озеру с возможностью аренды лодок, катамаранов и лежаков
- Классическая баня
- Беседка-игровой павильон
- Возможность проживания с животными и др.

Среди основных проблем в функционировании кемпинга «Simple Camp» можно выделить следующие:

1. Неухоженность прилегающей территории. На основе отзывов было выявлено, что в кемпинге «Simple Camp» есть проблемы с уходом за территорией и ее облагораживанием. Посетители кемпинга часто жалуются на заросшую траву, мешающую при отдыхе, установке палаток и т. д., а также некачественную дорогу, что может привести к затруднениям в достижении дестинации на машине. Выход к озеру тоже весь заросший: камыши и водоросли сильно мешают проживающим. Кроме того, был отмечен недостаток указателей на территории кемпинга.

2. Неполноценность канализации. Гости данного кемпинга оставляли негативные отзывы о работе канализации. Туристы жаловались на то, что все отходы сливаются в канаву, которая проходит вдоль палаток, из-за чего распространяется сильный неприятный запах. Кроме того, посетители отмечали, что канализацию сливают в озеро, откуда потом вода идет в краны.

3. Неудобства инфраструктуры. Некоторые гости кемпинга жаловались на выход к озеру. От зоны отдыха до озера примерно 300 метров, но на пути встретится крутой склон, который может причинить неудобства пожилым людям, беременным женщинам или людям с ограниченными возможностями. Более того, гости также отметили, что нет выхода из бани к

воде, что тоже причиняет определенные неудобства. Еще было указано, что в туалете нет освещение, а значит, туда приходится ходить с фонариком, что так же является весомым недостатком комфорта для проживающих.

Исходя из выявленных недостатков, были даны рекомендации по их усовершенствованию:

1. Закупка дополнительной техники (газонокосилок) для ухода за территорией кемпинга, т. к. территория должна быть аккуратной и ухоженной, за ней нужно следить, а именно скашивать заросшую траву, а также очищать пляж от камышей и водорослей;

2. Проведение ремонтных работ дороги, чтобы устранить проблемы при подъезде гостей к кемпингу;

3. Установка указателей по местности кемпинга для более легкого ориентирования по территории проживающих;

4. Обустройство тропы к озеру – можно выложить каменную дорожку с фонарями. Это придаст более эстетичный вид местности, а также исключит трудности для гостей, и, в частности, для людей с ограниченными возможностями, с маленькими детьми и пожилых;

5. Установка освещения в туалете – например, установить там светильник или фонарь.

6. Организация искусственной уличной купели-бассейна у бани, что позволит устранить недовольство гостей, связанные с удаленностью озера от бани и предоставит возможность искупаться сразу у входа в баню.

Таким образом, в представленной статье, исходя из выявленных проблем предоставления услуг в кемпинге «Simple Camp», был предложен комплекс мероприятий, направленных на их устранение. Основываясь на отзывах гостей и личного посещения, удалось выявить оптимальные способы устранения неполадок и недостатков качества предлагаемого обслуживания. Материалы статьи будут полезны для администрации рассмотренного кемпинга, а также для деятельности других кемпингов и предпринимателей, собирающихся открыть собственный кемпинг.

#### Библиографический список

1. ГОСТ Р 58187–2018 Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Кемпинги. Общие требования. [Электронный ресурс]. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200159998> (дата обращения: 20.09.2023).

2. Говердовская Л.С., Павлова Л.В., Дормидонтова Т.В. Дорожный сервис. Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, 2011. 74 с.

3. Ростовцева М.М., Федоров А.В. Проблемы и перспективы организации кемпингов в Российской Федерации (на примере Чувашской

республики) // Экономика и экология: тренды, проблемы, решения. Чебоксары: ЧГУ, 2017. С. 464–467.

4. Чахова, Д.А., Морозов М.А. Методические рекомендации по организации кемпингов и туристских парков (кемпинг-парков). Казань: ООО «Бук», 2016. 48 с.

5. Кемпинг как основа караванинга в России. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kempingi-kak-osnova-razvitiya-karavaninga-v-rossii/viewer> (дата обращения: 21.09.2023).

6. Повышение эффективности бизнеса в кемпинг индустрии. [Электронный ресурс]. URL: <https://sovman.ru/article/2404/> (дата обращения: 20.09.2023).

7. Развитие кемпинг-туризма в России. [Электронный ресурс]. URL: [https://studbooks.net/2585245/turizm/razvitie\\_kemping\\_turizma\\_rossii](https://studbooks.net/2585245/turizm/razvitie_kemping_turizma_rossii) (дата обращения: 22.09.2023).

8. Снегурия. Сайт туркомплекса для семейного и корпоративного отдыхаю. [Электронный ресурс]. URL: <https://snegurca.ru/> (дата обращения: 22.09.2023).

9. Simple Camp. Сайт кемпингов в Ленинградской области. [Электронный ресурс]. URL: <https://кемпингироссии.рф/camping/kempingi-leningradskoy-oblasti/simple-camp/> (дата обращения: 21.09.2023).