

УДК 338.48(477)



**Н.В. Ротань,**  
аспірант, Херсонський  
політехнічний коледж  
Одеського національного  
політехнічного університету  
e-mail: natasha.rotan@mail.ru

## ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ В РЕГІОНІ

*Н.В. Ротань. Перспективи розвитку туристичної галузі в регіоні.* В статті досліджено стан та проведено аналіз туристичної діяльності в Україні, визначено вплив менеджменту якості туристичних послуг на конкурентоспроможність туристичного бізнесу

*N.V. Rotan'. Services quality management in tourism.* The article deals with the state of tourist activity investigation and the analysis of industry indexes in the Kherson region. The article defines the tourist quality of services management influence on the tourist business competitiveness.

**Вступ.** Сучасна індустрія туризму – одна з найбільш швидко прогресуючих галузей світового господарства. На сьогоднішній день туризм став явищем, що увійшло у повсякденне життя майже третини населення планети. В багатьох країнах і регіонах туристична діяльність є основним джерелом прибутків, а також це вагоме джерело створення робочих місць. Важливе значення для розвитку як міжнародного, так і внутрішнього туризму має якість туристичних послуг, яка на сьогоднішній день у більшості випадків не відповідає вимогам споживачів.

**Матеріал і результати дослідження.** У сучасних умовах розвитку світової економіки туристичний бізнес, що є третім за дохідністю сектором економіки, впевнено досягає перших позицій у порівнянні з іншими галузями. Сфера послуг і, зокрема, такі її складові, як готельний комплекс, туризм та рекреаційний бізнес, здатні зробити значний внесок у зростання валового внутрішнього продукту при відносно малих затратах та коротких термінах окупності. Крім того, прискорений розвиток цієї сфери сприятиме динамічному розширенню внутрішнього ринку як основи стабільного економічного зростання в регіоні.

В умовах посилення конкуренції на світовому туристичному ринку особливої актуальності набуває реформаторський підхід до розв'язання багатьох проблем, в тому числі й питання визначення менеджменту якості туристичних послуг. Адже забезпечення управління якістю має в сучасному світі універсальний характер. Від того наскільки успішно її вирішують, за-

лежить багато в чому розвиток самого туристичного підприємства, а, отже, і галузі в цілому.

За оцінкою Всесвітньої туристичної організації на долю туризму припадає близько 6 % світового валового національного продукту, 7 % сумарних капітальних вкладень, 11 % світових споживчих витрат, 5 % всіх податкових надходжень.

Метою статті є вивчення та аналіз стану туристичної діяльності в Україні та вплив менеджменту якості туристичних послуг на конкурентоспроможність туристичного бізнесу.

Питання системи управління якістю в туристичному бізнесі вивчали такі російські вчені, такі як: Г. Антонов, Л. Басовський, І. Будищев, В. Версан; серед вітчизняних дослідників слід відзначити В. Антілогова, В. Беседіна, Г. Бондаренка, К. Коляду, С. Мельниченко, К. Мішенкову, Г. Михайліченко, М. Новак, В. Пилу, Д. Стеценка, О. Чмир, О. Чубукову, Н. Чуніхіну, М. Шаповала та ін.

На думку більшості авторів, надання послуг в туризмі і рекреації повинно супроводжуватися захистом прав та інтересів споживачів. Правову основу для цього створюють закони України «Про захист прав споживачів», «Про туризм» та міждержавні стандарти, що визначають права споживача на безпеку послуг, на одержання необхідної інформації, гарантії і відповідальності постачальника (виконавця) послуг тощо. Також велика увага приділяється кадровій політиці туристичного підприємства, як фактору поліпшення якості послуг.

На наш погляд, разом із державним регулюванням туристичної діяльності в Україні, важливим є вивчення питань щодо рівня доходів та платоспроможності населення регіону, а також відповідність туристичних послуг запитам та смакам реальних і потенційних споживачів.

Аналізуючи туристичні потоки України у 2000-2011 рр. зазначимо, що кількість громадян України, які виїжджали за кордон у 2011 році зросла на 2,6 млн. осіб, що становило 115,1% у порівнянні з 2010 роком. Кількість іноземних громадян, які відвідували Україну у 2011 році становила 21,4 млн. осіб, що також перевищує показник 2010 року на 1% (табл. 1) [1].

Пріоритетними видами туристичної діяльності у 2011 році, як і у 2010 році, залишаються внутрішній та виїзний туризм. В цілому по Україні на внутрішній туризм припадає 25,8 % туристів, які обслуговувалися ліцензіатами, 59,5 % - на виїзний туризм та 14,7 % на в'їзний (табл. 2) [1].

Отже, всього протягом 2011 року туристичними підприємствами надано послуги 2,3 млн. туристам, що на 2,8 % більше, ніж у 2010 році та 1,3 млн. екскурсантів, що на 32,3 % менше, в т. ч. за видами туризму:

- в'їзний – 343,5 тис. осіб, що на 2,2% більше ніж у 2010 році;
- виїзний – 1395,3 тис. осіб, що на 7,7 % більше, ніж у 2010 році;
- внутрішній – 604,7 тис. осіб, що на 6,8 % менше, ніж у 2010 році.

Таблиця 1

*Туристичні потоки України у 2000-2011 рр.*

Роки	Кількість громадян України, які виїжджали за кордон		Кількість іноземних громадян, які відвідували Україну		Кількість туристів, які обслуговували суб'єктами туристичної діяльності України	
	усього, чол.	темп зростання, %	усього, чол.	темп зростання, %	усього, чол.	темп зростання, %
2000	13422320	-	6430940	-	2013998	-
2001	14849033	110,6	9174166	142,7	2175090	108,0
2002	14729444	99,2	10516665	114,6	2265317	104,1
2003	14794932	100,4	12513883	119,0	2856983	126,1
2004	15487571	104,7	15629213	124,9	1890370	66,2
2005	16453704	106,2	17630760	112,8	1825649	96,6
2006	16875256	102,6	18935775	107,4	2206498	120,9
2007	17334653	102,7	23122157	122,1	2863820	129,8
2008	15498567	89,4	25449078	110,1	3041655	132,8
2009	15333949	98,9	20798342	81,7	2290097	75
2010	17180034	112,0	21203327	101,9	2280757	99,6
2011	19773143	115,1	21415296	101,0	2343496	102,8

Збільшення на 2,2 % загальної кількості туристів, які обслуговувалися туроператорами протягом 2011 року, свідчить про підвищення інтересу українських громадян до отримання туристичних послуг. Тому питання системи управління якістю в туристичному бізнесі стає все більш актуальним.

На нашу думку, заслуговує на увагу аналіз кількості туристів - громадян України, які обслуговувалися суб'єктами туристичної діяльності у 2012 році за регіонами (табл. 3) [1].

Як видно з табл. 3 кількість туристів - громадян України, які обслуговувалися суб'єктами туристичної діяльності збільшилась порівняно з 2011 роком в 1,4 рази, іноземців – на 15,2% і становила відповідно 2,8 млн. осіб та 270 тис. осіб. Переважна більшість туристів (93,4%) віддають перевагу приватним туристичним подорожам.

Туристична галузь набуває все більшого значення для розвитку економіки та соціальної сфери Херсонської області. Останніми роками в регіоні має місце позитивна тенденція показників галузі, зокрема збільшення кількості обслугованих туристів – область відвідало близько 770 тис. осіб у 2006 році, 1 млн. осіб у 2007 році, 1050 тис. осіб у 2008 – 2009 роках. За даними державної статистичної звітності, послугами турагентів та туроператорів області у 2006 році скористалося 66397 осіб, у 2007 – 70586 осіб, у 2008 – 94200 осіб, у 2009 році – 123731 особа.

Таблиця 2

*Структура туристичних потоків України у 2000-2011 рр.*

Роки	Кількість туристів, які обслуговувалися суб'єктами туристичної діяльності України		Із загальної кількості туристів:					
			іноземні туристи		туристи-громадяни України, які виїжджали за кордон		внутрішні туристи	
	чол.	%	чол.	%	чол.	%	чол.	%
2000	2013998	100,0	377871	18,8	285353	14,2	1350774	67,0
2001	2175090	100,0	416186	19,1	271281	12,5	1487623	68,4
2002	2265317	100,0	417729	18,4	302632	13,4	1544956	68,2
2003	2856983	100,0	590641	20,7	344 332	12,0	1922010	67,3
2004	1890370	100,0	436311	23,1	441798	23,4	1012261	53,5
2005	1825649	100,0	326389	17,9	566942	31,0	932318	51,1
2006	2206498	100,0	299125	13,6	868228	39,3	1039145	47,1
2007	2863820	100,0	372455	13,0	336049	11,7	2155316	75,3
2008	3041655	100,0	372752	12,3	1282023	42,1	1386880	45,6
2009	2290097	100,0	282287	12,3	913640	39,9	1094170	47,8
2010	2280757	99,6	335835	14,7	1295623	56,8	649299	28,5
2011	2343496	102,8	343511	14,7	1395257	59,5	604728	25,8

Крім того, в області щороку зростає кількість ліцензіатів – суб'єктів туристичної діяльності – з 2006 по 2009 роки їх кількість складала відповідно 56, 65, 78 та 101 суб'єкт. Постійно зростали обсяги надходжень до бюджетів усіх рівнів від суб'єктів господарювання туристичної галузі: у 2006 році вони склали 10352,8 тис. грн., у 2007 році – 13297,1 тис. грн., у 2008 році – 16766 тис. грн. та у 2009 році – 17109,3 тис. грн.

Таблиця 3

*Суб'єкти туристичної діяльності у 2012 році за регіонами*

	Кількість суб'єктів туристичної діяльності							Дохід від надання туристичних послуг, тис. грн.	
	юридичні особи, усього	у тому числі			фізичні особи-підприємці, усього	у тому числі		юридичні особи	фізичні особи-підприємці
		туроператори	турагенти	суб'єкти, що здійснюють екскурсійну діяльність		турагенти	суб'єкти, що здійснюють екскурсійну діяльність		
<b>Україна</b>	<b>2880</b>	<b>927</b>	<b>1853</b>	<b>100</b>	<b>2467</b>	<b>2116</b>	<b>351</b>	6362814,6	628495,3
АР Крим	213	95	81	37	327	111	216	512705,9	59031,6
Вінницька	41	20	21	-	46	46	-	14251,5	3717,1
Волинська	34	16	17	1	49	47	2	7291,0	3782,6
Дніпропетровська	163	27	136	-	241	236	5	26652,2	16079,3
Донецька	138	33	105	-	174	174	-	73802,5	55993,8
Житомирська	22	7	14	1	44	43	1	1707,7	1929,7
Закарпатська	59	21	33	5	71	61	10	9642,7	7158,1
Запорізька	86	14	71	1	74	70	4	17572,3	6432,8
Івано-Франківська	51	21	28	2	58	56	2	232781,3	1900,7
Київська	27	3	24	-	42	39	3	4151,2	2243,7
Кіровоградська	23	5	17	1	41	39	2	11603,3	137438,7
Луганська	36	36	-	-	51	51	-	6949,1	200684,1
Львівська	148	68	68	12	131	77	54	159154,2	20989,5
Миколаївська	40	6	33	1	32	30	2	31135,5	2478,0
Одеська	183	90	93	-	106	103	3	109445,5	15754,1
Полтавська	33	2	30	1	94	91	3	4389,7	6141,2
Рівненська	35	9	25	1	30	28	2	7003,0	2424,0
Сумська	22	4	18	-	31	31	-	1654,8	1032,9
Тернопільська	28	10	15	3	36	35	1	3434,9	2410,1
Харківська	131	13	114	4	239	230	9	25278,6	13702,3
Херсонська	26	7	15	4	53	46	7	9315,0	14983,4
Хмельницька	32	5	25	2	67	59	8	5500,1	4457,1
Черкаська	35	8	25	2	73	70	3	6792,2	2929,0
Чернівецька	77	29	47	1	63	63	-	4655,3	3501,9
Чернігівська	20	3	17	-	39	36	3	1401,1	1552,3
м. Київ	1125	351	763	11	211	208	3	4786603,6	19731,4
м. Севастополь	52	24	18	10	44	36	8	287940,4	20015,9

Однак існують і негативні тенденції розвитку галузі: протягом 2005 – 2010 років частка сфери туризму та діяльності курортів у надходженнях до зведеного бюджету в області практично не зростала, вона складала 1,3%, 1,5%, 1,3%, 1,3%, 1,4%, 1,3% відповідно.

Така ж тенденція рівня зайнятості у галузі, зокрема з 2006 по 2010 роки середньооблікова кількість працівників туристичної та санаторно-курортної сфер складала відповідно 4614, 4428, 4294, 3995 та 3679 осіб. Рівень охоплення населення туристичними послугами з 2006 по 2009 роки склав 6, 6, 9 та 11 відсотків відповідно.

Таким чином, наявність всіх ознак самостійної галузі національної економіки та значний рекреаційно-туристичний потенціал в Україні свідчать про необхідність вироблення чіткої системи управління якістю туристичного бізнесу з метою підвищення його конкурентоспроможності. Ефективний менеджмент якості туристичних послуг сприятиме задоволенню потреб споживачів, а, отже, і розвитку туристичної індустрії.

На нашу думку, проблемами у сфері розвитку туристично-рекреаційного комплексу Херсонської області на сьогоднішній день є:

- недосконалість системи державного управління туризмом і діяльністю курортів, низька ефективність взаємодії центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, приватного сектору та громадськості в управлінні розвитком туризму і діяльності курортів тощо;

- невідповідність об'єктів туристичної інфраструктури та туристичних послуг сучасним вимогам щодо технічної та функціональної якості;

- низька економічна, соціальна та екологічна ефективність функціонування сфери туризму і діяльності курортів, зокрема через нерозвинений менеджмент туристичних підприємств;

- недосконалість та низька ефективність маркетингової політики в області.

Управління якістю туристичних послуг необхідно розглядати як їх здатність задовольняти певні передбачувані потреби споживачів. Якість повинна передбачати:

- комфортність і зручність розміщення;
- харчування й автотранспортне обслуговування;
- високий рівень обслуговування;
- наявність широкого асортименту додаткових та спеціалізованих послуг, що задовольняють різноманітні потреби клієнтів;
- надійність, безпеку, охорону навколишнього середовища;
- економічні й естетичні вимоги.

З метою підвищення якості та конкурентоспроможності туристичних послуг суб'єктам туристичної діяльності необхідно проводити поелементну оцінку якості відпочинку туристів, яка б надала змогу виявляти позитивні

та негативні відгуки туристів щодо таких послуг: харчування, проживання, гостинності, транспортного та екскурсійного обслуговування, роботу обслуговуючого персоналу та інших.

Керівництву туристичних підприємств необхідно співпрацювати із вищими навчальними закладами та профтехучилищами з питань підготовки високопрофесійних кадрів для туристичної галузі (екскурсоводів, гідів - перекладачів, інструкторів);

**Висновок.** Отже, конкурентна боротьба, зростаючі потреби й вимоги споживачів спричиняють те, що в сучасних ринкових умовах менеджменту якості відводиться особливе значення. Важливе місце у діяльності туристичних підприємств повинна посідати оцінка якості, яка сприймається клієнтами. Показником цього типу є рівень задоволення клієнтів. Туристи, які задоволені обслуговуванням в готелях, ресторанах, екскурсійних бюро, туристичних фірмах, стають їх активними пропагандистами. Якість обслуговування в кінцевому випадку – важливий чинник підвищення економічної ефективності туризму, який забезпечує створення конкурентоспроможної галузі. Це дасть можливість створити умови для виведення України на світовий рівень надання туристичних послуг та досягти високої економічної ефективності у розвитку туризму.

### Література

1. Аналітична довідка про роботу туроператорів та турагентів за 2013 рік [Електронний ресурс] / Державна служба туризму і курортів Міністерства культури і туризму України. – [Режим доступу] : <http://www.bookstore.net.ua/searchdirect.php>
2. Державний комітет статистики України. Статистичний щорічник України // Електронний ресурс - [Режим доступу] : <http://www.bookstore.net.ua/searchdirect.php>
3. Мацука, В.М. Сучасні тенденції та перспективи розвитку туризму в Україні [Текст] // Вісник Маріупольського державного університету. Серія: Економіка. - 2011. - Вип.1. - С.43-49.
4. Кифяк, В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні [Текст] // Чернівці: Книги-XXI, 2003. - 300 с.