



Н.В. Ротань,
аспірант,
Херсонський
політехнічний коледж
Одеського національного
політехнічного
університету

e-mail:
hptk_zastnr@ukr.net

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. A management of quality of services is in tourism. In the article investigational the state and the analysis of tourist activity is conducted in Ukraine, certainly influence of management of quality of tourist services on the competitiveness of tourist business.

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 сприяти-

ме 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 і питань визначення менеджменту якості туристичних послуг. Адаптація управління якістю має в сучасному світі універсальний характер. Від того, наскільки успішно її вирішують, залежить багато в чому розвиток самого туристичного підприємства, а отже і галузі в цілому.

По оцінці 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 зарубіжні вчені, 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 з 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 2000-2014 рр. зазначимо, що протягом 13 останніх років кількість громадян України, які виїжджали за кордон постійно зростала. У 2014 році відбулося зменшення показника на 1,3 млн. осіб, що становило 94,4% у порівнянні з 2013 роком. Кількість іноземних громадян, які відвідували Україну у 2014 році становила

12,7 млн. осіб, що становить 51,5% показника 2013 року. У 2014 році найбільші потоки туристів до України спостерігалася з сусідніх країн, з яких: Молдова - 4,6 млн. осіб, Білорусь - 1,6 млн. осіб, та Польща -1,1 млн. осіб.(табл. 1) [1].

Таблиця 1

Туристичні потоки України у 2000-2014 рр.

Роки	Кількість громадян України, які виїжджали за кордон		Кількість іноземних громадян, які відвідували Україну		Кількість туристів, обслугованих 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	2199977	102,8
2012	21432836	108,4	23012823	107,5	3000696	136,4
2013	23761287	110,9	24671227	107,2	3454316	115,1
2014	22437671	94,4	12711507	51,5	2425089	70,2

Аналізуючи структуру туристичних потоків, важливо зазначити, що у 2014 році кількість туристів, обслугованих суб'єктами туристичної діяльності України значно скоротилась. Пріоритетними видами туристичної діяльності у 2014 році, як і у 2013 році, залишаються внутрішній та виїзний туризм. В цілому по Україні на внутрішній туризм припадає 13,3 % туристів, обслугованих ліцензіатами, 86,0 % - на виїзний туризм та 0,7 % на в'їзний. Отже, кількість іноземних туристів у 2014 році становила 7,3% від попереднього року. (табл. 2) [1].

Таблиця 2

Структура туристичних потоків України у 2000-2014 рр.

Роки	Кількість туристів, обслугованих 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	2199977	102,8	234271	14,7	1395257	59,5	604728	25,8
2012	3000696	136,4	270064	9,0	1956662	65,2	773970	25,8
2013	3454316	115,1	232311	6,7	2519390	72,9	702615	20,3
2014	2425089	70,2	17070	0,7	2085273	86,0	322746	13,3

Отже, всього протягом 2014 року туристичними підприємствами обслуговано 2,4 млн. туристів, що на 29,8 % менше, ніж у 2013 році, в т. ч. за видами туризму:

- в'їзний – 17,1 тис. осіб, що на 92,7 % менше ніж у 2013 році;
- виїзний – 2085,3 тис. осіб, що на 17,2 % менше, ніж у 2013 році;
- внутрішній – 322,7 тис. осіб, що на 54,1 % менше, ніж у 2013 році.

Зменшення на 29,8 % загальної кількості туристів, обслугованих туроператорами протягом 2014 року, свідчить про значне зниження інтересу іноземних громадян до отримання туристичних послуг, а також підвищення попиту туристів-громадян України, на відпочинок за кордоном. Тому

питання системи управління якістю в туристичному бізнесі стає все більш актуальним. На нашу думку, заслуговує на увагу, аналіз кількості суб'єктів туристичної діяльності України у 2014 році за регіонами (табл. 3) [1].

Таблиця 3

Суб'єкти туристичної діяльності у 2014 році за регіонами

	Кількість суб'єктів туристичної діяльності							Доход 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		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Україна	2198	667	1473	58	1687	1596	91	5432673,4	133971,1
Вінницька	29	11	18	-	40	40	-	5933,6	7020,8
Волинська	27	15	10	2	53	50	3	5030,5	4536,6
Дніпропетровська	118	21	96	1	206	200	6	18565,9	19330,2
Донецька	45	4	41	-	39	36	3	7409,3	1787,1
Житомирська	16	4	11	1	28	27	1	1744,2	1740,1
Закарпатська	40	16	22	2	34	34	-	7017,4	2457,0
Запорізька	74	10	64	-	157	153	4	10588,4	9437,1
Івано-Франківська	48	22	23	3	51	48	3	205352,1	1573,6
Київська	40	5	35	-	64	61	3	4091,7	3423,8
Кіровоградська	17	4	12	1	39	34	5	8206,5	3536,9
Луганська	8	-	8	-	7	7	-	184,7	416,6
Львівська	143	52	79	12	92	69	23	166910,8	7842,7
Миколаївська	32	6	26	-	33	32	1	3045,9	2074,7
Одеська	172	40	118	14	77	69	8	108267,9	6978,3
Полтавська	23	1	21	1	87	84	3	2796,8	4663,3
Рівненська	30	6	23	1	39	38	1	4165,5	2820,7
Сумська	23	5	18	-	28	28	-	3163,6	984,8
Тернопільська	22	10	9	3	27	26	1	2912,9	1369,4

Продовження таблиці 3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Харківська	104	9	94	1	205	196	9	17093,5	11207,2
Херсонська	22	7	11	4	48	44	4	7341,1	6980,9
Хмельницька	29	3	22	4	55	49	6	6579,6	4772,7
Черкаська	28	6	21	1	54	52	2	5240,6	2660,0
Чернівецька	44	24	20	-	24	24	-	6432,ю3	2225,3
Чернігівська	19	1	18	-	38	37	1	1199,4	2608,0
м. Київ	1045	385	653	7	162	158	4	4823399,2	21523,3

Отже, кількість суб'єктів туристичної діяльності в Україні зменшилась порівняно з 2013 роком в 1,3 рази, але в Херсонській області навпаки становила 101%. Доход від надання туристичних послуг, протягом 2014 року скоротився у юридичних осіб на 29723,1 тис. грн., що становить 6,1%, а у фізичних осіб підприємців на 79904,4 тис грн., що становить 37,4%.

Туристична галузь набуває все більшого значення для розвитку економіки та соціальної сфери Херсонської області. Останніми роками в регіоні має місце позитивна тенденція показників галузі. За даними моніторингу, під час курортно-туристичного сезону 2015 року Херсонщину відвідали близько 2,8 млн туристів, відпочиваючих та екскурсантів, що більше на 27% у порівнянні з 2014 роком та на 86% ніж у 2011 році.

Під час курортно-туристичного сезону 2015 року в області послуги туристам та відпочиваючим надавали близько 900 закладів відпочинку й оздоровлення, загальною місткістю ліжкового фонду понад 70 тис. місць, що, за даними моніторингу, більше на 20% за показник 2013 року. За останні два роки на 45% зросла кількість засобів індивідуального розміщення приватного сектору в курортно-рекреаційних районах: у 2013 році їх кількість складала 419, у 2015 році – 610. За останні 5 років кількість об'єктів та садіб сільського зеленого туризму зросла до 54 або на 26% [5].

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;

- відсутність достатньої кількості кваліфікованих гідів зі знанням іноземних мов, а саме німецької, англійської та польської стримує розвиток ринку екскурсійних послуг, а екскурсоводи Херсонщини втрачають конкуренцію. Серед проблем, низька кількість англо-, німецько-, та тим більше польсько мовної інформації у медіа просторі, щодо туристичних ресурсів Херсонщини. Вивчаючи іноземні мови, ті ж екскурсоводи можуть збільшувати кількість якісної інформації, щодо послуг туроператорів на ринках іноземних країн.

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

- комфортність і зручність розміщення,
- харчування і 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, працю обслуговуючого персоналу та інших.

Керівництву туристичних підприємств необхідно співпрацювати із вищими навчальними закладами та профтехучилищами з питань підготов-

ки високопрофесійних кадрів для туристичної галузі (екскурсоводів, гідів – перекладачів, інструкторів).

Для забезпечення в подальшому якісного менеджменту розвитку туристичної галузі, створення умов для високих стандартів та безпеки туризму, стимулювання залучення інвестицій у сферу туризму, важливо створення та функціонування мережі регіональних туристично-інформаційних центрів, активізації розвитку в'їзного та внутрішнього туризму в області, маркетингової діяльності по просуванню туристичного продукту Херсонщини, стимулювання розвитку сільського зеленого туризму, курортних населених пунктів Причорномор'я та Приазов'я.

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://ukrstat.org/uk/operativ/operativ2007/tyr/tyr_u/rotoki2006_u.htm
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.
5. Про підсумки виконання обласної програми розвитку туризму та курортів на 2011 – 2015 роки ресурс - [Режим доступу]: <http://khoda.gov.ua/pro-pidsumki-vikonannya-oblasnoji-programi-rozvitku-turizmu-ta-kurortiv-na-2011-2015-roki/>

Надійшла до редакції 03.02.2016