

УДК 006:002; 796.5; 338.48.02

І.О. Рогова, Р.І. Байцар

Національний університет “Львівська політехніка”,
кафедра “Метрологія, стандартизація та сертифікація”

ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ТА ОСОБЛИВОСТІ ОЦІНКИ ЇХ ЯКОСТІ

© Рогова І.О., Байцар Р.І., 2002

Проаналізовано розвиток ринку туристичних послуг в Україні і регіоні. Особлива увага приділяється гірськолижній рекреації як найприбутковішому виду туристичної діяльності і оцінці якості послуг, пов'язаних з нею.

The development of the market of tourist services in Ukraine, and region, in particular, is considered. Especial attention is given to a mountain-skiing recreation as to the most profitable kind of tourist activity and appreciation to the quality of services associated with it.

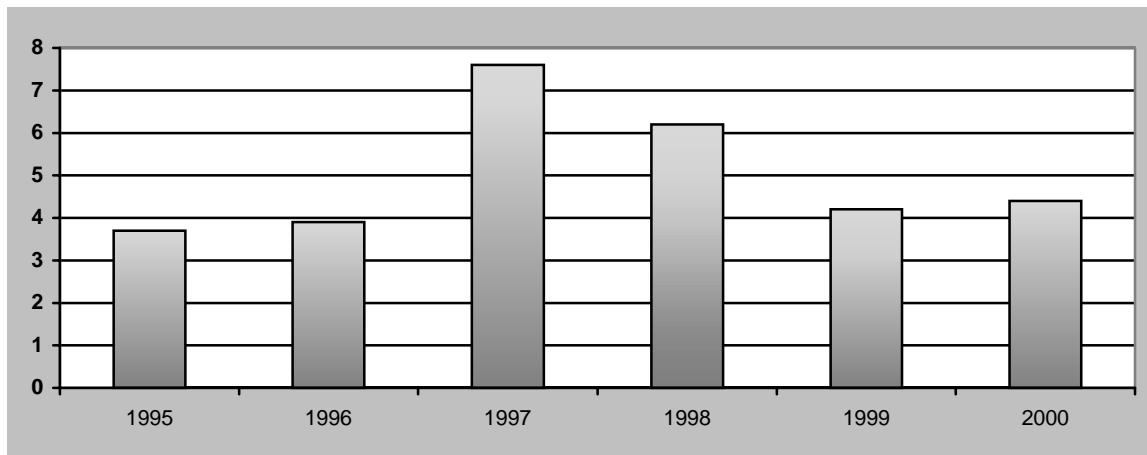
Особливе місце сфери туристичних послуг у системі суспільного виробництва дає змогу розглядати її в комплексі як окрему галузь, яка називається туристичним господарством, або індустрією туризму. За рентабельністю ця сфера займає четверте місце в світі, а прибуток від туризму вже становить більше ніж 10 % від усього світового валового продукту і має тенденцію до збільшення. Ряд країн, таких, як Греція, Іспанія, Туреччина, Туніс підняли свою економіку завдяки туристичному бізнесу [1]. Можливо, і в нашій країні туристичний бізнес в майбутньому зможе стати одним із шляхів економічного розвитку України, тим більше, що вона має для цього необхідні передумови.

Українські Карпати, наприклад, які за багатьма природно-кліматичними умовами можна порівняти з австрійськими Альпами, нараховують 800 мінеральних джерел. На базі санаторіїв, пансіонатів та баз відпочинку, що функціонують тут щорічно, можуть покращити своє здоров'я до 1 млн. чол.

На березі Азовського моря та в Криму є чудові умови для відпочинку. Тут нараховується більше ніж 800 санаторіїв, будинків відпочинку та туристичних баз, половина з яких знаходиться на півострові. Всього в Україні більше ніж 3300 рекреаційно-туристичних закладів, де за рік відпочиває понад 4 млн. чол., але це, враховуючи маловикористовуваний рекреаційно-туристичний потенціал України, незначна кількість [2].

З перебудовою економіки, формуванням ринку, зокрема і в рекреаційно-туристичній сфері, перед туристичною галуззю виникло ряд проблем. Введення візового режиму з деякими країнами, політична і економічна нестабільність в багатьох країнах СНД зумовили кризу в цій сфері діяльності. В 1991 році, наприклад, Україну відвідали 450 тис. іноземних туристів. Але пізніше відзначалось деяке пожвавлення. В 1994 році в країні було вже 620 тис. іноземних туристів; кількість витраченої валюти зросла удвічі. Кількість туристів, які вїхали в Україну, починаючи з 1995 [3], показана на діаграмі (див. рисунок).

Важливим для України є також розвиток внутрішнього туризму, який був наймаєсовішим в 50-80-х роках. Аналізуючи статистичні показники кількості внутрішніх туристів [3] доводиться констатувати, що все-таки більшість наших співвітчизників не мають фінансової можливості подорожувати в Україні (див. таблицю). Одним із можливих шляхів вирішення цієї проблеми є надання туристично-оздоровчих послуг в кредит, який виплачується упродовж певного періоду.



Кількість туристів, які в'їхали в Україну, млн. осіб

Статистичні показники кількості внутрішніх туристів

Роки	Туристів, млн. осіб
1995	8,6
1996	6,2
1997	5,7
1998	5,7
1999	6,4
2000	6,6

Розвиток туристичного бізнесу в Україні прямо пов'язаний з докорінним поліпшенням якості та розширенням спектра надаваних послуг, і, звичайно, із розвитком всієї інфраструктури, що підтримує туризм. Зрозуміло, що розвиток такої інфраструктури неможливо забезпечити за короткий термін, і він вимагає серйозних інвестицій. Наразі можна констатувати, що розвиток туристичної інфраструктури є досить динамічним в Закарпатті. За період 1998 – 1999 років, коли виїзд наших співвітчизників за кордон скоротився (зокрема, із запровадженням в'їзних віз до Словаччини), помітно зріс потік сюди туристів і відпочиваючих. Враховуючи те, що в Закарпатті досить великий туристичний потенціал (з базами на рівні тризіркових готелів Словаччини, послуги яких коштують дешевше), варто зауважити, що існує реальна можливість зацікавити потенційних клієнтів та інвесторів. Одне з найбільших і найстаріших підприємств (52 роки) в Україні – “Закарпаттурист” (на 100 – 240 місць) останні чотири роки завзято переобладнує бази масового туризму, вкладає в них усі зароблені кошти, аби забезпечити собі майбутнє. Крім 13 баз, йому ще належать також 15 гірськолижних витягів з 25 – 30 по області. Об'єкти Закарпаттуристу – профспівкова власність і керівництво проти їх розпродажу у приватні руки, бо кожна з баз з року в рік дає все більшу віддачу. Знадені різні форми залучення інвестицій, зокрема, фірми охоче беруть в оренду частину корпусів, а в рахунок орендної плати роблять реконструкцію не лише орендованих приміщень. Терміни оренди 5 – 50 років. Так, одеська комерційна структура орендувала один поверх турбази “Форель”, створила умови “єврокласу” для українських і закордонних туристів [4].

Вкладають гроші в туристичний бізнес Закарпаття і великі фінансово-промислові групи зі східних областей України. Так, дніпропетровський концерн “Поліпром”, який

придбав більшість акцій одного з лісокомбінатів області, реконструює профілакторій комбінату. Туристичними об'єктами Закарпаття зацікавилися також на Кіровоградщині. Фахівці вважають, що не так важливо – брати в оренду відомий об'єкт чи його частину, викуповувати, добудовувати чи будувати з “нуля”, усе так чи інакше вигідно. Велику перспективу мають колишні профілакторії, де раніше була потужна лікувальна база. Величезний простір для бізнесу у створенні туристичної інфраструктури – на Закарпатті майже немає належних доріг, автостоянок, туалетів; на багатьох базах – якісного зв'язку, телебачення, побутового обслуговування.

Отже, за даними обласної влади, обсяг турпослуг, наданих у Закарпатті 1999 року, становить 50 млн. грн. Там за цей рік відпочило 275 тис. осіб, з них більше ніж 30 тис. у санаторіях. Одночасно на об'єктах можуть відпочивати і оздоровлюватися понад 12 тисяч осіб. Керівництво області працює над тим, аби край відвідувало до 1 млн. туристів на рік. Внесок туристичної галузі в економіку області – 3 %, хоча найближчим часом міг би становити 5 – 6 %. Сьогодні в області працюють 59 туристичних фірм, у цій сфері зайнято близько 7 тис. осіб, щільність об'єктів природно-заповідного фонду і курортно-рекреаційних ресурсів на Закарпатті у 2,5 раза вища, ніж у середньому в Україні. Біосферний заповідник, національний та ландшафтні парки займають 130 га, їх відвідує близько 300 тис. осіб на рік. Із 36 груп мінеральних вод, визнаних у світі, 32 є в Закарпатті. Із 620 джерел мінвод вивчено лише половину [4].

Темп розвитку туризму на Львівщині є значно повільнішим. Туристичний ринок області представлений 131 фірмою, що, в основному, займаються організацією виїзного туризму. Сьогодні за рік Львів відвідує лише 20 000 тис. іноземців (для порівняння на кожного жителя Праги припадає 10 туристів на рік). Однак зацікавити іноземного туриста можна. Зокрема, Львівською асоціацією розвитку туризму було створено Туристично-інформаційний центр, який безкоштовно надає професійні інформаційні послуги туристам та мешканцям нашого міста про готелі, ресторани, музеї, театри, мотелі, кафе, галереї, виставки, кав'ярні, парки, дискотеки. Інформація надається українською, російською, польською, болгарською, німецькою, англійською мовами.

Туристичні підприємства є складовою частиною підприємств туристичної індустрії і для успішного розвитку туризму на Львівщині необхідна наявність і чітка взаємодія інших підприємств туристичної інфраструктури. Готельне господарство області нараховує близько 70 готелів. Після реконструкції готелів та сертифікації місто Львів має два чотиризіркові готелі (“Дністер”, “Гранд-отель”) та тризіркові (наприклад, “Жорж”, “Супутник”). Новинкою в туристичній інфраструктурі є приватні готелі. У Львові їх близько 10, кожний може прийняти ~ 20 осіб. Як показує світовий досвід, вигідніше будувати готелі на 30 – 40 гостей.

Щодо території Карпат, яка знаходиться у Львівській області, то тут є непогані передумови для розвитку різних видів туризму. Особливу увагу варто приділити гірськолижному виду туризму. У Львівській області, а точніше в Сколівському районі знаходиться найбільший в Україні центр гірськолижного спорту. Це селище міського типу Славське. Основна гірськолижна зона центру розташована на горі Тростян (1232м). Доступ на гору забезпечує крісельна канатна дорога довжиною 2750 м. На схилах діють 6 витягів довжиною від 900 до 1300 м, які обслуговують гірськолижні траси довжиною до 1800 м.

На інвестиційному ярмарку 2001, що відбувся у Львові, був представлений проект “Створення гірської туристично-рекреаційної станції”. Суть проекту полягає в комп-

лексному розвитку та координації туристично-рекреаційної галузі в гірській місцевості на території Сколівського району на основі сучасних засад проектування, будівництва та функціонування об'єктів туризму та рекреації для одержання максимального соціально-економічного ефекту. Проект є сукупністю окремих об'єктів: елементи інфраструктури, рекреаційні хутори, туристично-рекреаційні комплекси, гірськолижні траси, канатні дороги, мотелі, готелі, міні-готелі, ресторани, кафе, вузкоколіїні залізничні дороги.

Загалом гірськолижна рекреація є найприбутковішим і нині найперспективнішим видом рекреаційної діяльності, тому важливого значення набуває розвиток системи внутрішнього канатного транспорту гірськолижних центрів та підвищення якості послуг тих складових туризму, що тісно пов'язані з гірськолижною рекреацією. Одним із засобів поліпшення якості послуг є їх сертифікація. Мета сертифікації в галузі – захист споживачів туристичних послуг від недоброякісної діяльності організацій, які їх пропонують, захист життя, здоров'я та майна туриста, підтвердження заявлених показників якості туристичного обслуговування; формування правового та економічного середовища для інтенсивного розвитку туристичного та готельного бізнесу.

Важливим є те, що сертифікація послуг неможлива без їх стандартизації. Особливістю сертифікації є те, що послуга є складним об'єктом стандартизації, оскільки не всі її характеристики можуть бути виражені у кількісній формі.

За своїм змістом принципи оцінки рівня якості послуг не відрізняються від принципів оцінки технічних об'єктів, промислової продукції та товарів народного споживання. Однак послуги мають цілий ряд особливостей, які необхідно враховувати, оцінюючи їх якість. Серед них такі:

- а) разовий характер послуги інколи нематеріалізований і не піддається вимірюванню;
- б) наявність певних фаз “обслуговування” до і після виконання самої послуги;
- в) досить високі регіональні та інші відмінності в уявленні про якість послуги, яка ускладнює оцінку;
- г) часто результатом споживання є не стільки суто економічний, скільки соціальний характер (економія вільного часу, підвищення комфорту тощо);
- д) у сфері послуг не менш важливими є фактори доступності та культури обслуговування, які можуть бути досліджені методом соціологічного опитування.

Державна політика щодо забезпечення якості туристичних послуг реалізується на основі законодавчих та нормативних документів (Законів України, постанов Кабінету Міністрів України, міждержавних стандартів тощо).

В 1995 році був прийнятий Закон України “Про туризм”, який вважають найкращим на теренах СНД. Метою цього закону є створення правової бази для становлення туризму як високорентабельної галузі економіки та важливого засобу культурного розвитку громадян, забезпечення зайнятості населення, збільшення валютних надходжень, захист законних прав та інтересів туристів і суб'єктів туристичної діяльності, визначення їх обов'язків та відповідальності. Важливим моментом, є те що в статті 15 «Сертифікація готельних послуг і послуг харчування» зазначено, що «готельні послуги і послуги харчування, що надаються суб'єктами туристичної діяльності, підлягають обов'язковій сертифікації на їх відповідність вимогам нормативних документів» [5].

Ще в 1994 році за рішенням глав держав був створений “Совет по туризму стран СНГ” який включився в роботу зі стандартизації та сертифікації сфери туристичних послуг. Вже в 1995 році був розроблений проект концепції уніфікації стандартів та систем сертифікації в туризмі (сьогодні в Україні діють стандарти ГОСТ 28681.1-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг; ГОСТ 28681.2 Туристско-экскурсионное обслуживание. Общие требования; ГОСТ 28681.3 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов; ГОСТ 28681.4 Классификация гостиниц).

Досвід інших країн, зокрема Росії, що ввела сертифікацію ряду послуг раніше ніж Україна, свідчить, що при підготовці до сертифікації послуг керівництво і персонал підприємства (готелі, ресторани, туристичні бюро) вживають заходи щодо забезпечення тих мінімальних вимог, що закладені в нормативних документах.

За кордоном дедалі більше поширюється впровадження і сертифікація систем якості за стандартами ISO серії 9000. Найсерйозніші туристичні фірми, готелі, ресторани і кафе надають перевагу саме цій формі оцінювання якості надаваних ними послуг. Україна вже стоїть на початку цього шляху.

Прийняті рішення про обов'язкову сертифікацію транспортних послуг, послуг готелів і харчування, а також запланована сертифікація туристичних послуг буде стимулювати роботи з підвищення їх якості в Україні. Для успішної підготовки обов'язкової сертифікації надаваних послуг підприємствам необхідні нормативні документи (закони, постанови, стандарти та інше), що використовуються під час сертифікації. Вимоги до туристичної послуги повинні бути конкретизовані у вигляді характеристик, що піддаються спостереженню і допускають оцінювання їх споживачем. Здебільшого якість туристичних послуг може бути досягнута лише за рахунок управління процесом послуги. Тому важливу роль у досягненні і підтриманні необхідного рівня якості послуги відіграють вимірювання параметрів процесу й управління ним.

1. Бурбан В. Туризм-зеркало державы // *Зеркало недели*. – 1999. – 15 мая. – С. 3.
2. Туризм – дорога в майбутнє [Бесіда з М. Шпариним] // *Столиця*. – 1999. – 23 вересня. – С. 3.
3. Статистичний бюллетень “Туризм в Україні 2000”. 2000.
4. Подоляк Л. Бізнес на індустрії відпочинку в Карпатах // *Галицькі контракти*. – 2001. – №7. – С. 21-23.
5. Закон України “Про туризм”, 1995.