

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-48-86>

УДК 338.167.89.6

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ ЯК СКЛАДОВА МІЖНАРОДНОГО ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

QUALITY MANAGEMENT OF HOSPITALITY SERVICES AS A COMPONENT OF INTERNATIONAL TOURISM BUSINESS

Чуєва Інна Олександрівна

кандидат наук з фізичного виховання і спорту, доцент,

Запорізький національний університет

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8697-7602>

Chuiyeva Inna

Zaporizhzhya National University

У статті розглянуто деякі теоретичні аспекти використання технологій туристської діяльності у роботі організаторів туризму України та світу. Виявлено, що на даний момент організатори туризму у своїй діяльності використовують наступні схеми організації турів: по перше – це безпосередня співпраця з постачальниками потрібних туристичних послуг, що беруть участь у формуванні турпакету, по-друге – організація турів за допомогою посередників – що включають не лише розселення в готелях курорту, а й організацію трансферу з аеропорту та назад, екскурсійну та культурну програму. Наведено приклади та статистичні дані щодо перспектив розвитку міжнародного туристичного бізнесу України та світу. Виявлено позитивні риси та недоліки організаційних роботи організаторів туризму щодо сучасного розвитку сфери гостинності як національної так і зарубіжної. Звичайно, військова агресія проти України, масові обстріли та воєнний стан негативно позначилася на роботі та діяльності організаторів туризму країни, деякі, навіть вийшли з вітчизняного ринку туристичних послуг, але деякі продовжують свою діяльність заради майбутнього економіки своєї країни.

Ключові слова: управління якістю, ЮНВТО, туристська діяльність, туризм, туристичний оператор, міжнародний туристичний бізнес, технології туристської діяльності, військова агресія, організація турів, міжнародний туристичний бізнес.

The article examines some theoretical aspects of the use of tourism technologies in the work of tourism organizers of Ukraine and the world. It was found that at the moment, tourism organizers use the following tour organization schemes in their activities: firstly, it is direct cooperation with suppliers of the necessary tourist services participating in the formation of the tour package, secondly, the organization of tours with the help of intermediaries – which includes not only accommodation in the hotels of the resort, as well as the organization of a transfer from the airport and back, an excursion and cultural program. Examples and statistical data on the prospects for the development of international tourism business in Ukraine and the world are given. The positive features and shortcomings of the organizational work of tourism organizers regarding the modern development of the field of hospitality, both national and foreign, are revealed. Of course, the military aggression against Ukraine, mass shelling and martial law had a negative impact on the work and activities of the country's tourism organizers, some even left the domestic market of tourist services, but some continue their activities for the sake of the future economy of their country. Along with the positive nature, some trends in the development of international tourism have a negative nature. The negative results of the globalization of tourism include: the unstable situation of the economy, which in one way or another reacts to changes in macroeconomic parameters; the growing number of "poor" countries makes unique parts of the world inaccessible for travel; detrimental impact on the development of national tourism of global travel companies; terrorism on a global scale, which reduces the number of options for tourist activities, etc. The disadvantages of globalization include the fact that the processes taking place on a global scale increase competition in the world tourist market. The main task of the countries in these conditions is to increase immunity in relation to external dangerous influences, risks, and reduce dependence on other states. It is worth noting such a threat as a decrease in the competitiveness of the national tourism economy, which is at a very low level in the vast majority of countries.

Keywords: quality management, UNWTO, tourist activity, tourism, tourist operator, international tourist business, technologies of tourist activity, military aggression, organization of tours, international tourist business.

Постановка проблеми. Сучасна світова економічна система зазнає значних змін як у зв'язку зі структурними зрушеннями, так і під впливом різних соціальних факторів. Це призвело до того, що у розвинених країнах провідною економічною сферою є сфера послуг. За даними Світової організації торгівлі (СОТ), частка послуг у світовий валовий продукт становить понад 60%.

Для сучасного ринку послуг характерна не лише тенденція зростання, причому випереджаючого в порівнянні з продукцією матеріального виробництва, але і з наростаючим тенденцією диверсифікації послуг. Останні десятиліття відзначені появою нових видів послуг у сфері комп'ютерних технологій та телекомунікацій. В цілому ж ринок послуг характеризується значною вагою так званих наукомістких послуг, вимагають застосування спеціальних економічних, технічних, інженерних та інших знань.

Діяльність з надання послуг тягнеться як на сферу задоволення соціальних, побутових, духовних людських потреб, і на сферу задоволення ділових потреб організацій чи навіть політичних, соціальних та економічних потреб окремих держав та світової спільноти в цілому.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Дослідженню сучасного використання технологій туристської діяльності та управлінням їх якості в практиці роботи туристичних підприємств займалися вітчизняні та зарубіжні вчені-теоретики, зокрема С. А. Гаврилюк, Т. І. Сокол, А. О. Зарубіна, М. Ф. Плотнікова тощо. Але тим не менш, зазначимо, що більш детального вивчення потребують деякі проблемні питання взаємовідносин сторін сфери, а саме: турист – турагент – туроператор.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Особливості управлінням якості технологіями туристської діяльності у значній мірі притаманні всім підприємствам сфери послуг, хоча у кожного різновиду можуть виявлятися у різних формах.

Зазвичай підприємства сфери послуг відносяться до малого та середнього бізнесу. Це пов'язано з необхідністю зберігати швидку адаптивність до мінливих умов та здатність до прискореного ухвалення рішень на будь-якому рівні. Ринок послуг досить швидко розвивається, та організації, які не встигають відреагувати на зростаючі потреби та запити клієнтів, які не зможуть конкурувати в такому середовищі.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Цілями статті є дослідження тех-

нологій туристської діяльності та управлінням їх якості, що використовують у своїй роботі сучасні організатори туризму, виділення типів організації турів та їх компонентів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сфера послуг, включаючи туризм, відноситься до так званого третинного сектору економіки. Роль цього сектора починає збільшуватися під час переходу від індустріальної до постіндустріальної стадії економічного розвитку, простежується приплив капіталу та висококваліфікованих кадрів у цей сектор. Впровадження інформаційних технологій у сферу туризму призвело до зміни самої природи туристських послуг. Довгий час існувала думка, що послуга живе внаслідок живого спілкування продавця та покупця, проте сьогодні послугою можна скористатися і в більш тривалий період часу за допомогою Інтернету.

Розвитку процесів глобалізації у туризмі сприяють економічний зростання, соціальний та технологічний прогрес. Вони сприяють збільшенню масштабів ділових поїздок, підвищення рівня поінформованості населення про тур. маршрутах, зростання попиту на пізнавальні та рекреаційні поїздки, полегшення процедури перетину кордонів тощо.

Особливість процесу глобалізації полягає в тому, що до нього включені майже всі туристські господарства різних країн світу, внаслідок чого посилюється взаємодія та взаємозалежність країн. Це призводить до інтеграції не лише окремих підприємств, а й туристсько-господарських систем різних країн світу.

Позитивним результатом глобалізації у світовому туризмі є пом'якшення, а часом і усунення, митних формальностей. Збільшується кількість країн, які укладають договори про безвізове відвідування.

Наприклад, згідно з міжнародним рейтингом країн за рівнем свободи пересування у 2019 р., мешканці Японії без візи можуть відвідувати 190 країн, Південна Корея та Сінгапур ділять за безвізовим відвідуванням друге місце (189 країн), Німеччина посідає третє місце разом із Францією (188 країн). Росія розташувалася на 48-му місці зі 104-х, маючи угоди про безвізовий допуск у 119 країн світу [2].

Все це, безперечно, сприяє зростанню туристських прибутків у світі. Так, у першій чверті XXI ст., за прогнозами ЮНВТО, очікується бум туристичних поїздок: кількість туристів у світі до 2020 зросте до 1,6 млрд. чол. на рік, що означає збільшення турист-

ських прибутків у 2,4 рази порівняно з 2000 р. 2020 прогнозується збільшення доходів від туризму до 2 трлн. дол. Ще одним ключовим моментом у розвитку туризму стане те, що, за прогнозами, зростуть і витрати туриста на одну подорож з 707 дол. 1995 р. до 1248 дол. у 2020 р., або в 1,8 раза [4]. Кожен одинадцятий турист у 2024 р. здійснить поїздку до Китаю. Друге місце в прогнозі за популярністю займуть США (102,4 млн), а Франція, лідер світового рейтингу найбільш відвідуваних країн в останні роки опуститься на третє місце. Італію та Великобританію потіснять Іспанія (71,0 млн) та Гонконг (59,3 млн), посівши відповідно 4 та 5 місце. На долю ТОП-10 країн у 2024 р. очікується 44,3% світового ринку туристських прибутків.

ЮНВТО дає сприятливий прогноз для російського туризму: до 2025 року Україна увійде до десятки найпопулярніших країн для відпочинку: величина туристських прибутків зросте до 2024 р. у 1,5 разів порівняно з 2014 р. та становитиме 16 млн, і за кількістю туристів, які в'їхали. У цілому нині розвиток туризму за двома напрямками (в'їзний та виїзний туризм) оцінюється ЮНВТО оцінку «добре». Найголовнішими постачальниками туристських потоків, стануть Німеччина, Японія, США, Китай, Великобританія, де в середньому на одного жителя припадатиме по 1,5–2 поїздки за кордон на рік.

В інших країнах, що входять до ТОП-10, туристична рухливість буде помітно нижче одиниці. Водночас на світовому ринку виїзного туризму, за прогнозами ЮНВТО перші 10 країн займуть майже половину ринку.

Щодо регіонального розподілу міжнародних туристичних потоків, то, як зазначає ЮНВТО, до 2024 р. в АТР буде зареєстровано 25% всіх міжнародних туристичних прибутків. У сфері світового туризму каталізатором його розвитку є напівпериферійні регіони. Для даних регіонів характерно збільшення темпів приросту прибуття туристів, а також зростання інших показників розвитку.

Нижчий рівень економічного розвитку країн Центральної та Східної Європи (ЦСЄ) є певним бар'єром для залучення населення цих країн у міжнародний туристичний обмін. Туристський потік між країнами Західної Європи та ЦСЄ зростатиме, але в основному напрямку зі Сходу на захід. Економічний підйом країн ЦСЄ, розвиток там туристської інфраструктури та транспортних систем призведуть до того, що міжнародний туризм для них стане джерелом не лише надходження

іноземної валюти, а також створення нових робочих місць, підвищення зайнятості.

Поряд із позитивним характером, деякі тенденції розвитку міжнародного туризму мають негативний характер. До негативних результатів глобалізації туризму відносять: нестійке становище економіки, яка так чи інакше реагує зміни макроекономічних параметрів; зростання числа «бідних» країн робить унікальні частини світу недоступними для подорожей; згубний вплив на розвиток національного туризму всесвітніх туристичних компаній; тероризм світового масштабу, що зменшує число варіантів туристичної діяльності тощо.

До мінусів глобалізації відноситься і те, що процеси, що відбуваються всесвітнього масштабу посилюють конкурентну боротьбу на світовій туристичній ринку. Основне завдання країн у цих умовах полягає у підвищенні імунітету стосовно зовнішніх небезпечних впливів, ризиків, зниження залежності з інших держав. Варто відзначити і таку загрозу як зниження показника конкурентоспроможності національного туристичного господарства, який у значній більшості країн знаходиться на дуже низькому рівні.

Незважаючи на те, що, за прогнозами ЮНВТО, у найближчі 15 років, щорічний приріст світового туризму буде стійким і становитиме 4–5% [4], слід зазначити і деякі інші негативні тенденції у розвитку міжнародного туризму, що виявилися останнім десятиліттям. Якщо вони залишаться такими ж, то прогнози ЮНВТО ризикують, на нашу думку, не здійснитися.

По-перше, у світі спостерігається нестійка тенденція капіталовкладень у туризм. Так, у 2017 р. порівняно з 2008 р. інвестиції у туризм у світі зріс на 17,1%, а щодо рівня 2010 р. – на 34,4%. При цьому слід зазначити, що у 2010 р. світова економіка вийшла з їхньої кризи і розвивалася досить швидко. Кризові процеси 2016 р., що призвели до падіння світового експорту товарів та послуг, які не вплинули на зростання капіталовкладень у світі на розвиток туризму – порівняно з 2015 р. інвестиції зросли на 33,6 млрд дол [1]. Ці дані свідчать, що в світовій туристичній індустрії спостерігається тенденція зростання інвестицій і якщо вона збережеться, то це в перспективі позитивно позначиться на поступальному розвитку міжнародного туризму.

У сфері капіталовкладень у туризм проявляється ще одна тенденція – країни поступово перекладають витрати на туризм на

приватний сектор, залишаючи у себе регулюючу роль. При цьому зниження обсягів капіталовкладень у туризм спостерігається в основних країнах міжнародного туризму. Так, рівень капіталовкладень у 2017 р. не досягав максимальних значень і становив: у Франції – 78,8%, в Іспанії – 81,0%, у Великій Британії – 89,3% і в Німеччині – 89,5% [1].

У зв'язку з цим прогноз ЮНВТО щодо України має пройти випробування часом. Для успішного розвитку туризму України, в першу чергу, потрібно зайняти своє місце на ринку в'їзного туризму світового масштабу, докласти максимум сил на вдосконалення промисловості туризму, збільшити атрактивність країни всім туристам планети.

У країнах, що розвиваються, капіталовкладення в туризм за своїми обсягами невеликі та збільшуються вкрай повільно. Наприклад, на Багамах інвестиції в туризм у 2018 р. склали 700 млн дол., у Камбоджі – 800 млн, на Мальдівах – 400 млн дол., на Сейшельських островах – 200 млн і т. д. [1]. Такі низькі обсяги капіталовкладень у цій групі країн викликані, на нашу думку, не тільки відсутністю достатніх коштів, але й тим, що найбільші світові туристичні ТНК вже створили там досить хорошу туристичну інфраструктуру (яка не вимагає поки додаткових вкладень) і її потужності достатні для обслуговування невеликої кількості туристів. Так, Мальдіви у 2017 р. відвідало всього 1390 тис. туристів, Сейшельські острови – 350 тис., Багами – 1439 тис. чол. [1]. Тут перераховані країни, що входять до світових лідерів за часткою туризму у ВВП.

Звідси випливає, що на розвиток туризму у світі інвестиції в цю галузь, що здійснюються країнами, що розвиваються, практично не надають значного впливу, і цей розвиток найбільшою мірою залежить від вкладень, зроблених розвиненими країнами.

По-друге, загальний внесок міжнародного туризму у світовий ВВП поступово скорочується. За період із 2004 р. по 2018 р. знижується питома вага прямого вкладу туризму у світовий ВВП хоч і повільно. Його частка за цей період скоротилася майже на 3%. При цьому зростає значення непрямого внеску туризму – зростання на 4,3% у період із 2004 р. по 2017 р. Збільшення ролі непрямого внеску у світовому ВВП означає, що туризм дедалі більше впливає на пов'язані з ним сфери економіки. Це призвело до того, що міжнародний туризм загалом нарощує свій поступальний розвиток та його роль на світовому ринку послуг у перспективі буде

По-третє, аналогічна картина спостерігається і у міжнародному вкладі туризму в зайнятість населення: загальний внесок міжнародного туризму в зайнятість населення у світі за період з 2004 р. по 2018 р. коливається від 9,1% до 10% [1]. Ця тенденція означає, що процес створення нових робочих місць безпосередньо як у туристичній індустрії, так і в суміжних галузях практично відсутня.

Таким чином, спрогнозувати перспективи розвитку міжнародного туризму досить складно. Ця галузь діяльності, не применшуючи впливу інших факторів, величезною мірою безпосередньо залежить від двох важливих факторів:

політичної обстановки у світі та в окремо взятій країні; економічних умов. Політична стабільність сприяє розвитку туризму, а несприятлива обстановка у туриста створює напругу та тривогу за свою безпеку. Війни, збройні конфлікти, терористичні акти, революції, політичні санкції та ін роблять країни закритими для співробітництва у сфері туризму. Так, політичні події, що відбуваються зараз в Україні, відбувалися у Тунісі, Єгипті, Туреччині, Таїланді та інших країнах, призвели до скорочення міжнародного туризму. Не дивно, що понад 3/4 міжнародного туристичного потоку у 2017 р. припадало на країни Європи та Азіатсько-Тихоокеанського регіону, де в цілому сприятливий політичний та економічний клімат. Економічна ситуація в країні (депресії, кризи, спади економічної активності та ін.) впливає на рівень життя населення, від доходів якого також залежить перспективи розвитку туризму. Звідси слід висновок, що туристські поїздки для більшості населення виявляються надто дорогими і люди або відкладають до «кращих часів», або зовсім відмовляються від закордонних поїздок. ЮНВТО прогнозує збільшення кількості міжнародних туристських прибуття в усьому світі до 1,8 млрд. в 2030 р. (у розвиваються країнах у середньому на 4,4% на рік, у розвинених – на 2,2%). Очікується, що частка країн з економікою, що розвивається, збільшиться з 47% у 2013 р. до 57% у 2030 р. Незважаючи на високі темпи зростання туризму у світі, слід зазначити, що нещодавно в економіці туризму було сформульовано гіпотезу про насичення глобального ринку подорожей, входження світового туризму до фази зрілості у його життєвому циклі та, як наслідок, уповільнення темпів зростання [3]. На наш погляд, ця гіпотеза не підтверджується реальною ситуацією, оскільки, завдяки постійній диференціації та

зростанню потреб населення, з'являються та розвиваються все нові види туризму.

Дані про динаміку структури світового туристичного ринку дозволяють зробити висновок, що акценти та центри розвитку міжнародного туризму дрейфують від традиційних ринків Західної Європи та США у бік альтернативних ринків (Азіатсько-Тихоокеанський регіон, Центральна та Східна Європа, Близький Схід та ін.). Сьогодні Азіатський напрямок приваблює близько 25% туристів, а ЄС – лише половину. Фінансові потоки перетікають із північних регіонів у південні [5].

Висновки. Отже, поліпшення кон'юнктури світового туристичного ринку супроводжується проявом таких нових тенденцій, як посилення процесів транснаціоналізації, інтеграції, диференціації туристичного сектора внаслідок появи нових видів туризму, збільшення інтра регіональності туристських потоків, підвищення вимог до якості туристичних послуг, поглиблення спеціалізації фірм та центрів туризму, прискорення процесів інновації, екологізації та соціалізації туристичної діяльності та ін. підвищуватись за рахунок зниження частки інших галузей сфери послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Гаврилюк, С., Сокол, Т., Міхо, О., Хорошенюк, А. (2022). Тенденції розвитку операційної діяльності туристичних підприємств в Україні. *Вчені записки Університету «КРОК»*, (2(66)), 96–106. DOI: <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2022-66-96-106>.
2. Зарубіна, А., Сіра, Е., Демчук, Л. (2022). особливості туризму в умовах воєнного стану. *Економіка та суспільство*, (41). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-14>.
3. Плотнікова М. Ф., Якобчук В. П., Хоодаківський Є. І., Войтенко А. Б., Колеснікова М. С. Державна політика реалізації туристичного потенціалу України. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. № 3. С. 102–112.
4. Державне Агентство з розвитку туризму. URL: <https://www.tourism.gov.ua/news-and-announcements> (дата звернення: 10.03.2023).
5. Діяльність суб'єктів великого, середнього, малого та мікропідприємництва у 2020 р.: стат. збірник. Держ. служба статистики України, 2021. 374 с. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
6. Про затвердження Міської цільової програми розвитку туризму в місті Києві на 2022–2024 роки. Затв. КМУ від 7 жовтня 2021 року № 2724/2765. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/MR212855>.
7. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР. Дата оновлення: 18.11.2003. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>.

REFERENCES:

1. Havryliuk, S., Sokol, T., Mikho, O., Khorosheniuk, A. (2022). Tendentsii rozvytku operatsiinoi diialnosti turystrychnykh pidpriemstv v Ukraini. *Vcheni zapysky Universytetu «KROK»*, 2(66), 96–106. DOI: <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2022-66-96-106>.
2. Zarubina, A., Sira, E., Demchuk, L. (2022). Osoblyvosti turyzmu v umovakh voiennoho stanu. *Ekonomika ta suspilstvo*, (41). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-41-14>.
3. Plotnikova M. F., Yakobchuk V. P., Khodakivskiy YE. I., Voitenko A. B., Kolesnikova M. S. (2022) Derzhavna polityka realizatsii turystrychnoho potentsialu Ukrainy. *Investytsii: praktyka ta dosvid*. № 3. P. 102–112.
4. Derzhavne Ahentstvo z rozvytku turyzmu. Available at: <https://www.tourism.gov.ua/news-and-announcements> (accessed: 10.03.2023).
5. Diialnist subiektiv velykoho, serednoho, maloho ta mikropidpriemnytstva u 2020 r.: stat. zbirnyk. Derzh. sluzhba statystyky Ukrainy, 2021. 374 p. Available at: <http://www.ukrstat.gov.ua> (accessed: 05.03.2023).
6. Pro zatverdzhennia Miskoi tsilovoi prohramy rozvytku turyzmu v misti Kyievi na 2022–2024 roky. Zatv. KМУ vid 7 zhovtnia 2021 roku №2724/2765. Available at: <https://ips.ligazakon.net/document/MR212855> (accessed: 05.03.2023).
7. Pro turyzm: Zakon Ukrainy vid 15.09.1995 r. № 324/95-VR. Date of renew: 18.11.2003. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (accessed: 05.03.2023).