

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-32-10>

УДК 338.483.1:330.34

РЕГІОНАЛЬНА ПОЛІТИКА ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

REGIONAL QUALITY IMPROVEMENT POLICY HOSPITALITY INDUSTRY PRODUCTS AND SERVICES

Смаль Борис Анатолійович

аспірант,

Луцький національний технічний університет

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8586-8404>

Smal Boris

Lutsk National Technical University

Запропоновано удосконалення регіональних програм розвитку туризму регіону, а саме пропонуємо збільшити кількість центрів туристичної інформації в регіоні та запровадити регіональні організації з менеджменту дестинацій; залучати до вирішення завдань якості різні зацікавлені сторони, зокрема бізнес; розвивати механізми місцевих туристичних об'єднань; створювати та формувати регіональні стандарти якості туристичних послуг, які відповідають міжнародним стандартам та кращим світовим практикам. Обґрунтовано, що запропонований підхід покращить якість продукції та послуг індустрії гостинності на регіональному рівні та дозволить максимально раціонально та ефективно використовувати туристичний потенціал регіону. Визначено підхід до удосконалення регіональної політики підвищення якості туристичних послуг, який передбачає формування пріоритетів розвитку та стратегічних цілей підвищення якості зазначених послуг в регіоні. Запропоновано авторське бачення концептуальних засад підвищення якості продукції та послуг індустрії гостинності регіону з врахуванням визначених програмно-цілевих напрямів підвищення якості досліджуваних процесів, а також визначення основних блоків забезпечення якості продукції та послуг в регіоні, що дозволяє сформулювати передумови підвищення якості досліджуваних процесів, пріоритетні напрями дій та визначити основні інструменти та важелі для досягнення мети.

Ключові слова: індустрія гостинності, рівень якості, продукція та послуги, регіональний розвиток.

Предложено усовершенствование региональных программ развития туризма региона, а именно, предлагаем увеличить количество центров туристической информации в регионе и внедрить региональные организации по менеджменту дестинаций; привлекать к решению задач качества разные заинтересованные стороны, в частности бизнес; развивать механизмы местных туристических объединений; создавать и формировать региональные стандарты качества туристических услуг, отвечающих международным стандартам и лучшим мировым практикам. Обосновано, что предложенный подход улучшит качество продукции и услуг индустрии гостеприимства на региональном уровне и позволит максимально рационально использовать туристический потенциал региона. Определен подход к усовершенствованию региональной политики повышения качества туристических услуг, предполагающий формирование приоритетов развития и стратегических целей повышения качества указанных услуг в регионе. Предложено авторское видение концептуальных основ повышения качества продукции и услуг индустрии гостеприимства региона с учетом определенных программно-целевых направлений повышения качества изучаемых процессов, а также определения основных блоков обеспечения качества продукции и услуг в регионе, что позволяет сформировать предпосылки повышения качества изучаемых процессов, приоритетные направления действий и определить основные инструменты и рычаги для достижения целей.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства, качество, продукция и услуги, региональное развитие.

It is proposed to improve the regional programs of tourism development in the region, namely, we propose to increase the number of tourist information centers in the region and to introduce regional organizations for destination management; involve various stakeholders, including business, in solving quality problems; develop mechanisms of local tourist associations; creation and formation of regional standards of quality of tourist services which correspond to the international standards and the best world practices. It is substantiated that the proposed approach will improve the quality of products and services of the hospitality industry at the regional level and will allow the most efficient and effective use of the tourist potential of the region. The approach to the improvement of the regional

policy of improving the quality of tourist services is determined, which envisages the formation of development priorities and strategic goals of improving the quality of these services in the region. The author's vision of conceptual bases of improvement of quality of production and services of the hospitality industry of region taking into account the certain program-target directions of improvement of quality of researched processes, and also definition of the basic blocks of maintenance of quality of production and services in the region is offered. and identify the main tools and levers to achieve the goal.

Keywords: hospitality industry, quality level, products and services, regional development.

Постановка проблеми. Основою для розроблення політики підвищення якості продукції та послуг індустрії гостинності має бути створення умов для повноцінної реалізації туристичного потенціалу регіону. Проблема забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності регіону є багатогранна та має економічний, соціальний, науково-технічний, організаційний політичний, та екологічний контекст формування та реалізації.

Регіональна політика підвищення якості продукції та послуг індустрії гостинності має бути націлена на створення нових конкурентних переваг і підтримці вже існуючих. В даному випадку, ресурси мають концентруватись на розвитку ключових об'єктів туризму регіону, що базуються на регіональних конкурентних перевагах, і характеризуються максимальним мультиплікативним ефектом [1].

Економічні процеси, які відбуваються в Україні та світі за останні два роки, найбільшою мірою вплинули на сферу гостинності, в тому числі на стан та розвиток індустрії туризму. Туризм виступає важливим фактором економічного зростання, підвищення конкурентоспроможності регіонів, створення нових робочих місць, забезпечення доходів та інвестицій у формування регіональної інфраструктури, збереження і популяризації природної та культурної спадщини регіону. На якість туристичних послуг здійснюють вплив фактори, які у більшості випадків мають деструктивний характер (поширення пандемії, економічні та політичні кризи, зuboжіння населення тощо) [6]. Крім того, періодично з'являються сучасні тренди в індустрії гостинності (новітні інформаційно-комунікаційні технології, електронна торгівля тощо). Такі процеси зумовлюють пошук оптимальних механізмів з підвищення якості туристичних послуг в регіонах, формування туристичної інфраструктури територій відповідно до міжнародних стандартів та кращих світових практик. Тож, необхідною умовою підвищення рівня якості туристичних послуг в регіоні є формування та використання цілісних механізмів розвитку туризму регіонів, які передбачали б чітку впорядкованість усіх елементів і ефективність їх взаємодії.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Ґрунтовні наукові результати в дослідженні питань забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності отримані такими вченими: М. Босовською [1], М. Барною [2], Н. Кудлюю [9], О. Лютак [16], О. Любіцевою та І. Смірновим [13], С. Нездойміновим [7], В. Охотою, В. Паппом [12], Л. Чепурдою [15] та інші. Серед зарубіжних вчених, що займалися підвищенням рівня якості продукції та послуг слід виділити праці Д. Гарвіна, Дж. Джурана, А. Зоріна, В. Квартального, Дж. Харрінгтона [16] та інших. Водночас процеси підвищення якості продукції та послуг індустрії гостинності на рівні регіону не стали об'єктом системних досліджень, а тому потребують серйозного переосмислення, доопрацювання, проведення подальших наукових розвідок та практичного застосування.

Формулювання цілей статті. Метою дослідження є узагальнення теоретико-методичних положень та розробка науково-практичних рекомендацій щодо формування регіональної політики підвищення якості продукції та послуг індустрії гостинності в регіоні.

Досягнення мети зумовило необхідність формування та вирішення наступних завдань:

- визначити основні функції регіональної політики підвищення якості продукції та послуг індустрії гостинності;
- конкретизувати понятійно-термінологічний апарат дослідження у частині визначення змісту якості продукції та послуг індустрії гостинності в регіоні;
- сформулювати підхід до удосконалення регіональної політики підвищення якості туристичних послуг в регіоні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Важливість розвитку регіональної політики підвищення якості продукції та послуг індустрії гостинності обґрунтована тим, що окрім вирішення приватних соціально-економічних проблем, туризм є важливим елементом системи територіального маркетингу і формування сприятливого іміджу регіону по відношенню до зовнішніх суб'єктів (туристам, жителям інших регіонів і країн, сусіднім регіонам, господарюючим суб'єктам) [2]. Також,

володіючи комплексно-утворюючою роллю, розвиток туризму здатний створити сприятливі умови для залучення на територію інших галузей і видів економічної діяльності. Разом з тим, здійснення ефективної регіональної політики розвитку туризму на рівні регіону, залежить від координації і узгодженості дій, направлених на вирішення загальних проблем для різних рівнів територій регіону.

Регіональна політика підвищення якості продукції та послуг індустрії гостинності має виконувати ряд основних функцій, що систематизовані в табл. 1.

Успішна реалізація регіональної політики підвищення якості продукції та послуг індустрії гостинності передбачає виконання усіх перелічених функцій. Зусилля зацікавлених сторін мають бути спрямовані на забезпечення досягнення основних цілей регіональної політики, в даному випадку – підвищення рівня якості продукції та послуг індустрії гостинності, що у свою чергу створить умови для збільшення доходів регіону через збільшення туристичних потоків, підвищить туристичну конкурентоспроможність регіону, зменшить рівень безробіття та сприятиме соціально-економічному розвитку досліджуваного регіону [7].

В регіонах України, залежно від наявності факторів впливу, які переважають (стимулюючі якість продукції та послуг індустрії гостинності чи стримуючі її) та наявності бізнес-процесів в регіоні (бізнес-процеси які починають розвиватись та мають незначну конкуренцію та бізнес-процеси які розвиваються швидкими темпами та потребують регулювання, як наприклад, у м. Львів) регіональні механізми

розвитку якості продукції та послуг індустрії гостинності можуть функціонувати у напрямі стимулювання розвитку якості чи направляючого регулювання. Механізм стимулювання підвищення якості продукції та послуг індустрії гостинності в регіоні застосовується у випадку доцільності підтримки суб'єктів туристичного господарювання у період спаду економічного розвитку. Поширення пандемії COVID-19 зумовило економічний спад бізнес-процесів у всьому світі, в тому числі у досліджуваних регіонах України. В такому разі заходи державних органів регулювання туристичної діяльності мають спрямовувати свої зусилля на активізацію виробництва послуг високої якості, тобто які є безпечні для споживачів продукції та послуг індустрії гостинності [13].

З точки зору алгоритму підвищення якості продукції та послуг індустрії гостинності саме міжнародні стандарти, норми, правила, положення та кращі світові практики забезпечення якості відіграють важливу роль у створенні якісної послуги, що продемонстровано за допомогою розробленого алгоритму забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності регіону на основі міжнародних стандартів, який слугуватиме методологічною основою створення регіональних стандартів якості. Аналізуючи етапи життєвого циклу підвищення якості продукції та послуг індустрії гостинності, можна дійти висновку, що підвищення зазначених процесів охоплює усі ключові етапи, що впроваджуються при створенні, виробництві та представленні споживачу продукції та послуг.

Таблиця 1

Основні функції регіональної політики підвищення якості продукції та послуг індустрії гостинності

Функції	Зміст
стимулююча	передбачає різні типи стимулювання суб'єктів туристичної діяльності підвищувати рівень якості пропонованих ними послуг
регулююча	передбачає залучення до формування програми усіх зацікавлених сторін та обов'язкове виконання ухвалених в програмі рішень усіма суб'єктами туристичної діяльності без винятку
координуюча	полягає в координації діяльності суб'єктів туристичної індустрії у напрямі відповідності стандартам, нормам та правилам
промоційна	передбачає поширення інформації та першочергову рекомендацію тих суб'єктів туристичної діяльності, які є сертифіковані та надають якісні продукції та послуг індустрії гостинності
інформаційна	передбачає запровадження реєстру об'єктів та суб'єктів туристичної діяльності
контролююча	полягає у визначенні відповідальності за реалізацію політики підвищення рівня якості продукції та послуг індустрії гостинності в регіоні

Джерело: систематизовано автором

Слід також зауважити, що поняття якості знаходиться в області суб'єктивних оцінок кожного споживача досліджуваних послуг і має тенденцію до постійних змін. Отже, під якістю розуміємо динамічну характеристику, яка відображає ступінь задоволення вимог конкретного споживача в умовах конкретного суб'єкту діяльності на туристичному ринку регіону.

Алгоритм забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності регіону на основі міжнародних стандартів передбачає високу якість всієї системи управління щодо досягнення певного рівня якості в регіоні. Передусім ця робота пов'язана із забезпеченням високого організаційно-технічного рівня створення послуги, належних умов праці, ефективного менеджменту [12].

Якість послуг включає обґрунтованість прийнятих управлінських рішень, систему аналізу та оцінки, планування, стимулювання, адаптації, регулювання, формування, контролю та моніторингу. Особливе значення має якість наданої послуги, яка безпосередньо пов'язана з створенням послуги (контроль та моніторинг якості регіональних продукції та послуг індустрії гостинності та продуктів). Якість послуги безпосередньо пов'язане з організацією діяльності суб'єкта господарювання індустрії гостинності. Це – якість керівництва і управління (планування, аналізу, контролю) [8].

Якість у надавача послуги і споживача – поняття взаємозв'язані, однак співвідношення «ціна-вартість» послуги ними розуміється і оцінюється по-іншому. Для туристичної організації всі послуги, що надаються не містять недоліків та мають цінність. Для споживача цінність мають лише ті властивості послуги, які відповідають його очікуванням.

Отже, для підвищення рівня якості продукції та послуг індустрії гостинності в регіоні необхідною умовою є постійне навчання, стандартизація, сертифікація, категоризація, нормування та для здійснення контролю аудит. На основі моделі міжнародного досвіду пропонуємо суб'єктам господарювання проводити самооцінювання результатів діяльності. Методика самооцінювання підприємств займає важливе місце в усіх основних моделях національних премій із якості. На їх основі можна робити висновки щодо ефективності діяльності туристичних організацій, ступеня задоволення потреб споживачів, а також знайти шляхи для поліпшення діяльності [14].

Відповідно до алгоритму забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостин-

ності в регіоні та виходячи із основних положень сучасної концепції менеджменту якості, продукція та послуга індустрії гостинності розглядається як самостійна, складна функція управління бізнес-процесами, цілями реалізації якої є:

- підвищення конкурентоспроможності та прибутковості продукції та послуг індустрії гостинності за рахунок підвищення якості послуги та всіх основних, допоміжних та управлінських процесів;

- зниження всіх видів витрат та укріплення економічної стабільності регіону;

- дотримання вимог охорони навколишнього середовища;

- забезпечення цілеспрямованого та системного впливу на параметри якості в напрямі їх постійного поліпшення.

Як зазначено вище, питання стимулювання якості продукції та послуг індустрії гостинності в регіоні в першу чергу пов'язане з можливостями, які існують у даному регіоні. Програмування розвитку туризму є однією з форм моніторингу та прогнозування якості продукції та послуг індустрії гостинності, а також моделювання бажаної якості досліджуваних послуг. Тому, відповідно до нашого дослідження, програмування – це спосіб моделювання бажаного рівня якості продукції та послуг індустрії гостинності, що полягає у науковому обґрунтуванні очікуваного результату, який може бути досягнутий через систематичне впровадження визначених чітких дій та процесів.

Процес програмування якості продукції та послуг індустрії гостинності, також передбачає формування комплексу взаємопов'язаних завдань, цілей та заходів реалізації щодо підвищення рівня якості продукції та послуг індустрії гостинності в регіоні, використовуючи конкретні критерії зазначених процесів. Основна особливість програмування – багатоваріантність.

Зважаючи на регіональний аспект дослідження, програмування якості продукції та послуг індустрії гостинності регіону має об'єднувати зусилля усіх зацікавлених сторін (бізнес, громада, професійні та наукові установи, влада тощо). У цивілізованому суспільстві бізнес в будь-якій сфері діяльності, тим більше у туристичній, регулюється законодавчими, нормативними, програмними документами, технічними регламентами [3].

Аналіз регіональних програм розвитку засвідчив, що в регіонах України такі програми представлені в розрізі індустрії туризму. Відповідно до загальноприйнятої методики програмування соціально-економічного роз-

витку регіонів, регіональні програми розвитку туризму регіону складається з таких структурних розділів:

– діагностика, яка визначає реальний стан якості продукції та послуг індустрії гостинності та потенціалу, а також оцінку причинно-наслідкових зв'язків, основних факторів та наявних проблем для конкретного регіону. В даному випадку діагностика передбачає опис наявних атрактивних ресурсів, (природних, історико-культурних, економічних, соціальних тощо);

– аналіз ринкового середовища індустрії гостинності регіону, що враховує слабкі та сильні сторони, а також можливості та загрози;

– прогностичні дослідження перспектив досягнення якості досліджуваних процесів. Виділимо такі типи прогностичних досліджень: 1) спрямовані на екстраполяцію тенденцій якості та пошук раціонального розвитку подій; 2) евристичне, яке поєднує інструменти інтуїції, експертизи та припущень; 3) інтегроване, яке має на меті – встановити та порівняти характеристики різних прогнозів для підтвердження та перевірки висновків попередніх методик із використанням моделей вхідного та вихідного аналізу.

– стратегічне дерево цілей, де формулюються конкретні цілі щодо підвищення якості продукції та послуг, наприклад: формування регіонального стандарту якості сфери гостинності чи модернізація туристичної інфраструктури чи навчання місцевого населення з питань започаткування та ведення власного туристичного бізнесу тощо;

– програма стратегічного розвитку є ключовим етапом програмування якості продукції та послуг індустрії гостинності в регіоні. Дієва програма стратегічного розвитку повинна включати: 1) прогностичні цілі забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостин-

ності, а також методи та засоби їх досягнення; 2) нормативно-правову базу, у тому числі чинну стратегічну документацію загальнодержавного та регіонального рівня; 3) форми співпраці з регіональними та державними органами влади, а також бізнес-середовищем; 4) можливості залучення органів місцевого самоврядування та громадських інституцій; 5) основу для формування бренду території [15].

Основним ініціатором формування програми підвищення якості продукції та послуг індустрії гостинності є органи місцевого самоврядування. Напрями їх діяльності щодо забезпечення якості ресурсного потенціалу регіону є:

– формування дієвої регіональної політики розвитку індустрії гостинності;

– розробка та впровадження регіональних стандартів якості та нормативів обслуговування гостей (споживачів послуг);

– ліцензування і сертифікація суб'єктів господарювання;

– промоція регіональної продукції та послуг індустрії гостинності;

– реєстр об'єктів туризму та суб'єктів діяльності;

– просвітництво та навчання місцевого населення та усіх зацікавлених в підвищенні якості пропонованих послуг.

Зважаючи на зазначене, доцільно визначити основні критерії, за якими можна провести аналіз якості діючих та вже реалізованих програм розвитку. Пропонуємо визначити критерії якості регіональних програм, що представлено на рис. 1.

Так, регіональна програма підвищення якості продукції та послуг індустрії гостинності має узгоджуватись з стратегією розвитку регіону, діючими державними та іншими регіональними програмами. Крім того, програма має враховувати наявні ресурсні можливості



Рис. 1. Структурні елементи оцінки якості регіональних туристичних програм

Джерело: розроблено автором

щодо забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності, бути націленою на кращі світові практики та міжнародні стандарти якості, а також містити реальні завдання. Крім того, в процесі формування та реалізації програми розвитку туризму доцільно залучати усіх зацікавлених сторін (готелі, ресторани, туристичні агенції, туристичні оператори, компанії-перевізники, галузеві асоціації, активісти, управлінці, інвестори) та створити зворотній зв'язок реагуючи на пропозиції та зауваження. Крім того, доцільно провести якісні дослідження з виявлення проблем якості продукції та послуг індустрії гостинності регіону, сформувати портрет сучасного туриста, визначити його потреби та побажання, що значно полегшить формування стратегічних та оперативних цілей, а також дозволить поставити чіткі завдання, які реально виконати та створити змодельований якісний регіональний туристичний продукт. Проведемо аналіз реалізованих регіональних програм розвитку туризму і курортів території дослідження (табл. 2) на предмет їх якості за критеріями, що представлені вище (рис. 1).

Аналіз змісту та завдань регіональних програм розвитку туризму Львівської, Івано-Франківської та Рівненської областей України

відповідають основним завданням наявних документів. В решті досліджуваних регіонів, на нашу думку, розробники програми приділили недостатньо уваги як визначенню чітких та актуальних завдань, зважаючи на регіональні особливості, так і змістовній частині самої програми.

Програма Волинської області за метою та завданнями частково відповідає цілям та основним завданням стратегічних документів. Також доцільно зазначити, що у програмах Львівської, Івано-Франківської та Рівненської областей визначені пріоритети відповідають більшості завдань, поставлених у «Стратегії розвитку туризму і курортів» [4; 5; 10; 11].

Дослідження показало, що більшість регіональних програм розвитку туризму відповідають цілям та завданням «Концепції Державної цільової програми розвитку туризму і курортів на період до 2022 року».

У всіх проаналізованих регіональних програмах визначені проблеми розвитку потенціалу туристичної галузі, проаналізовано причини їх виникнення, обґрунтовано необхідність їх вирішення за допомогою цільових програм.

Виявлено відсутні пріоритети у програмах Волинської та Закарпатської, областей. Пере-

Таблиця 2

**Перелік реалізованих регіональних програм розвитку туризму і курортів
(станом на 2020 рік)**

Регіон (затвердження)	Назва документу	Термін дії	Зміст завдань
Волинська (рішення сесії обласної ради від 07.04.2016 р. № 4/10)	Програма розвитку туризму та рекреації у Волинській області на 2016–2020	2016–2020 (зі змінами до 2021)	Розвиток транскордонного співробітництва, прикордонної інфраструктури.
Закарпатська (розпорядження голови Закарпатської облдержадміністрації від 22.12.2015 р. № 95)	Програма розвитку туризму і курортів у Закарпатській області на 2016–2020 роки	2016–2020	Розвиток туристичної та курортно–рекреаційної сфери
Львівська (рішення сесії обласної ради від 05.12.2017 р. № 558)	Програма розвитку туризму, курортів і рекреації у Львівській області на 2018–2020 роки	2018–2020	Розвиток курортно–рекреаційної сфери Розвиток зеленого туризму в сільській місцевості
Івано-Франківська (рішення сесії обласної ради від 16.10.2015 р. № 1820– 39/2015)	Комплексна регіональна цільова програма розвитку туризму в області на 2016–2020 роки	2016–2020	Розвиток туристичного комплексу. Розвиток зеленого туризму в сільській місцевості
Рівненська (рішення сесії обласної ради від 13.04.2016 р. № 61)	Програма розвитку туризму в Рівненській області на 2016–2020 роки	2016–2020	Розвиток зеленого туризму в сільській місцевості

Джерело: систематизовано автором

важна більшість регіональних програм передбачала фінансування з різних джерел, не заборонених чинним законодавством.

Проведений аналіз наявних програм розвитку туризму засвідчив низьку їх якість. Систематизовані аспекти діючих та вже реалізованих регіональних туристичних програм, на предмет допущених помилок визначено такі:

- обмежене залучення громадськості;
- широкий спектр пріоритетів в програмі;
- вибір цілей розвитку громади обґрунтований не логікою, а політичними інтересами;
- неврахування динамічних факторів впливу на розвиток громади;
- впровадження «чужих» елементів та копіювання розвинутих регіонів без акцентування уваги на місцеві особливості;
- відсутність ретельного аналізу регіональних ресурсів та активів.

Варто зазначити, що оцінка регіональних програм розвитку туризму засвідчила їх наукову обґрунтованість. Найбільше це простежується у програмі Львівського регіону. Програма Волинського регіону, є недостатньо науково обґрунтована. Зважаючи на зазначене пропонуємо вдосконалити представлений для обговорення проект програми розвитку туризму у Волинській області на період 2022–2025 рр. на предмет підвищення якості продукції та послуг індустрії гостинності.

Територія Волині становить 20,1 тис. км² (3,3% території України) та володіє значним туристичним потенціалом, який є передумовою формування та надання якісних туристичних послуг. Станом на 01.01.2021 р., туристичний потенціал області формують: 4 центри туристичної інформації, 3 національні парки, 231 рекреаційна зона, 118 рекреаційних пунктів, 267 озер, 285 агросадіб, 152 заклади розміщення, 7 санаторіїв, 17 музейних закладів, 1534 об'єкти культурної спадщини, 11 фестивалів, 1 туристичний кластер, 8 маркованих туристичних шляхів, 7 туристичних знаків, 5 активних туристичних клубів, 2 екопарки, 2 офіційних туристичних веб-ресурси, 341 суб'єкт туристичної діяльності області [4].

В регіоні введено в дію Стратегію розвитку Волинської області на період до 2027 року, в якій визначено актуальність якості туристичних продуктів. Зокрема вказано, що «..При наявності значного туристичного потенціалу, частка туристичної галузі у валовому регіональному продукті області залишається невисокою. Тому необхідно підвищити конкурентоспроможність Волинської області шляхом створення якісних туристичних продуктів на

основі залучення інвестицій у сферу туризму регіону та раціонального використання природно-рекреаційного потенціалу». Питання розвитку індустрії гостинності висвітлені в стратегічній цілі 1. «Підвищення конкурентоспроможності регіональної економіки», зокрема в оперативній цілі 1.2. «Нарощення туристично-рекреаційного потенціалу», визначені такі завдання:

- 1.2.1. Розвиток туристичних продуктів (подієвий, історико-культурний, спортивний, «зелений», медичний туризм, тощо);
- 1.2.2. Туристична промоція області, підтримка інноваційних проектів, заходів, що формують імідж регіону;
- 1.2.3. Розвиток рекреаційно-курортних зон, зокрема, Шацького поозер'я;
- 1.2.4. Відродження історико-архітектурної спадщини смт Олика.

Аналіз діючої програми розвитку туризму засвідчив такі основні напрямки розвитку індустрії гостинності:

- кадрове та науково-методичне забезпечення (навчання голів ОТГ та студентів ЗВО, проект фахової підготовки екскурсіводів для міста Луцька «Школа екскурсівода»);
- розвиток туристичної інфраструктури та матеріально-технічної бази (позначення маршрутів проїзду до туристичних об'єктів та місць туристичних відвідувань, розвиток мережі автокемпінгів, благоустроїв рекреаційних зон та об'єктів туристичних відвідувань, сприяння розвитку велотуризму, забезпечення доступності до об'єктів туристичних відвідувань та закладів туристичної інфраструктури для осіб з обмеженими фізичними можливостями);
- стимулювання розвитку санаторно-курортного туризму (передбачено можливість розбудови інфраструктури та бронювання вільних земельних ділянок для будівництва цілорічних закладів відпочинку, що змінить тривалість туристичного сезону з літнього на круглорічний, у державній Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року, окремим пунктом задекларовано створення курорту державного значення на території Шацького поозер'я);
- сільський туризм (стимулювання розвитку малого підприємництва у сфері організації відпочинку на селі, забезпечення його нормативно-правовою, рекламно-інформаційною та організаційною підтримкою органами виконавчої влади);
- промоція туристично-рекреаційного потенціалу (проведення комплексної реклам-

ної кампанії туристично-рекреаційних ресурсів та кращих пропозицій туристичних компаній, створення позитивного іміджу на всеукраїнському та міжнародному ринках туристичних послуг, створено бренд «Волинь унікальна», створено перший та єдиний туристичний веб-сайт області (www.tourism.volyn.ua), реалізовано проекти туристичної інфраструктури (марковані маршрути, ознакування туристичних об'єктів), проводиться робота із відродження найбільшого туристичного маршруту «Золота діадема Волині» (Volyn Golden Diadem);

- безпека туристів (створення безпечних умов перебування туристів на території області, захист їх законних прав та інтересів, визначено 45 місць масового відпочинку на воді).

Основними проблемними питаннями забезпечення якості продукції та послуг індустрії гостинності Волинського регіону є:

- недофінансування туризму з обласного бюджету, найнижчий показник серед усіх регіонів України;
- наявність черг на пунктах пропуску, що суттєво зменшує потік іноземних туристів;
- припинення наступних етапів робіт, щодо створення курорту державного значення «Шацьк»;
- відсутність оптимального графіку руху залізничних потягів;
- недосконале законодавство, яке регулює сферу сільського (зеленого) туризму;

- відсутність штатних одиниць (профільних фахівців), відповідальних за розвиток туризму.

Зважаючи на зазначене, вважаємо за доцільне, систематизувати структуру наявних регіональних документів, в яких декларується якість продукції та послуг індустрії гостинності регіону. До таких документів регіонального рівня щодо якості продуктів та послуг відносяться Стратегія розвитку Волинської області на період до 2027 року та Програма розвитку туризму на період 2016–2020 років (з поправками до 2021 року). Зазначені документи регіонального рівня доповнюються плановими документами муніципального і локального рівня (рис. 2).

Документи, які розроблені і реалізуються на рівні районів та окремих територіальних громад Волинської області, що мають найбільше значення в питаннях якості продукції та послуг індустрії гостинності є такі:

- районні стратегічні плани та програми соціально-економічного розвитку;
- районні цільові програми і стратегії розвитку;
- плани і програми розвитку туристсько-рекреаційної і природоохоронної діяльності природних територій області, що особливо охороняються;
- генеральні плани і схеми територіального планування розвитку міст і районів області;
- програми розвитку туризму міст регіону (м. Луцьк – діюча програма та м. Ковель –



Рис. 2. Систематизована структура наявних регіональних документів, в яких декларується якість продукції та послуг індустрії гостинності регіону

Джерело: розроблено автором

проект програми задекларовано оприлюднити до кінця 2021 року).

Крім того, зазначені документи регіонального, рівня доповнюються технологічними картами розробки регіональних туристських маршрутів, а також перспективними планами організації і проведення фестивалів та інших заходів. В сукупності всі зазначені документи є єдиною системою підвищення якості туристичних послуг Волинської області.

Таким чином, стратегічною метою програмування індустрії гостинності в регіоні Волинської області є формування сприятливого бізнес середовища індустрії туризму для підвищення якості продукції та послуг індустрії гостинності Волинського регіону.

На нашу думку основними завданнями у цьому напрямі є:

- розбудова туристичної інфраструктури регіону;
- удосконалення інституційної інфраструктури регіону;
- регулювання досліджуваних процесів шляхом розробки та впровадження регіональних стандартів з якості продукції та послуг на основі міжнародних стандартів та кращих практик індустрії гостинності;
- підвищення рівня поінформованості та обізнаності суб'єктів щодо питань якості продукції та послуг індустрії гостинності;
- покращення інформаційної доступності туристичного потенціалу Волинської області;
- інформаційний супровід і підвищення безпеки продукції та послуг індустрії гостинності регіону, їх сертифікація;
- створення комплексного регіонального туристичного продукту;
- створення умов для формування різного роду туристичних об'єднань (кластерів, альянсів, асоціацій, клубів, громадських організацій) тощо.

Аналіз просторового розподілу туристичної активності на території Волинської області дозволив визначити окремі зони туристичної активності (Шацькі озера, м. Луцьк, м. Володимир-Волинський). В цьому випадку однією з найважливіших стратегічних задач в регіоні є об'ґрунтування і створення регіональних

центрів туристичної інформації, об'єднаних загальними цілями розвитку. Це дозволить досягнути ефекту синергії при реалізації регіональної політики підвищення якості продукції та послуг індустрії гостинності.

Пропонуємо збільшити кількість центрів туристичної інформації в регіоні та запровадити регіональні організації з менеджменту дестинацій, які доцільно засновувати на основі партнерства і взаємодії органів влади, місцевого самоврядування, господарюючих суб'єктів у сфері туризму, підприємств і об'єктів туристичної інфраструктури і сфери обслуговування, громадських організацій і асоціацій, зацікавлених в якості туристичних послуг.

Функціональне створення і розвиток таких регіональних структур пропонується в безпосередній взаємодії з Департаментом зовнішніх відносин, залучення інвестицій та з питань туризму і курортів Волинської обласної державної адміністрації.

На регіональному рівні організації з менеджменту дестинації активно залучають до вирішення завдань якості різні зацікавлені сторони, зокрема бізнес приваблює можливість промоції та просування регіональних продуктів та послуг силами організації з менеджменту дестинації.

Висновки. Для реалізації регіональних програм розвитку гостинності та під час формування стандартів якості продукції та послуг індустрії гостинності, пропонуємо на основі міжнародного досвіду та зважаючи на сучасні фактори впливу, такі як COVID-19, впроваджувати нові стандарти якості індустрії гостинності в регіонах. Регіональні стандарти якості продукції та послуг індустрії гостинності запропоновано формувати зважаючи на специфіку туристичної привабливості регіону. Таке документальне врегулювання процесів якості продукції та послуг індустрії гостинності сприятиме створенню умов для збільшення доходів регіону через збільшення туристичних потоків, підвищить конкурентоспроможність регіонів, зменшить рівень безробіття та стимулюватиме соціально-економічний розвиток території

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Босовська М.В. Інтеграційні процеси в туризмі : монографія. Київ : КНТЕУ, 2015. 832 с.
2. Барна М.Ю., Тучковська І.І. Основні тенденції управління туристичною діяльністю в Україні. *Підприємництво і торгівля*. 2016. № 20. С. 5–8.
3. Галузеві стандарти Міністерства Економіки України. URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti> (дата звернення: 14.10.2021).

4. Волинська обласна державна адміністрація, департамент зовнішніх зносин, залучення інвестицій та з питань туризму і курортів. Офіційний сайт. URL: <http://www.tourism.volyn.ua> (дата звернення: 15.10.2021).
5. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 15.10.2021).
6. Матвійчук Л.Ю., Масечко І.В. Регіональний вимір рівня якості надання туристичних послуг. *Регіональна економіка. Збірник наукових праць*. Луцьк : РВВ Луцького НТУ, 2017. С. 183–190.
7. Нездоймінов С.Г., Бедрадіна Г.К. Напрями імплементації міжнародних стандартів в сфері управління якістю туристичних послуг. *Innovative Approaches to Ensuring the Quality of Education, Scientific Research and Technological Processes: Monograph / Edited by Magdalena Gawron-Łapuszek, Yana Suchukova*. Katowice : Publishing House of University of Technology, 2021. С. 1084–1089.
8. Лютак О.М., Романчук Д.Л. Туристичний продукт як основний елемент забезпечення конкурентоспроможності туристично-рекреаційного кластера. *Економічні науки. Серія : Облік і фінанси*. 2013. Вип. 10(2). С. 141–150.
9. Lepkiy M.I., Matviichuk L.Y., Lysiuk T.V., Tereshchuk O.S., Podolak V.M. A model for the development of high quality training of tourism professionals through the use of computer 3D-tours. *Journal of geology, geography and geoecology*. 2021. Volume 30(1). P. 90–100.
10. Регіональна стратегія розвитку Закарпатської області на період 2021–2027 років. Рішення обласної ради від 22 грудня 2019 р. № 1630. URL: <https://www.minregion.gov.ua> (дата звернення: 15.10.2021).
11. Регіональна цільова програма розвитку туризму в Івано-Франківській області на 2021 рік. Рішення обласної ради від 25.09.2020 № 1571-37-20. URL: <https://orada.if.ua/decision/1571-37/> (дата звернення: 14.10.2021).
12. Папп В.В., Лазар В.Ф., Гобрей М.В. Якість та конкурентоспроможність туристичних підприємств регіону. Перспективи розвитку туризму в Україні і світі: управління, технології, моделі : Колективна монографія / за наук. ред. проф. Л.Ю. Матвійчук. Вид. третє. Луцьк : ІВВ Луцького НТУ, 2017. С. 250–275.
13. Смирнов І., Любіцева О. Туристичний бізнес під час пандемії COVID-19: світовий та український досвід. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв*. 2020. № 3(2). С. 196–207.
14. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів: ДСТУ ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), IDT. Чинний від 2008-01-01. Київ : Держспоживстандарт України, 2008. 29 с. Національний стандарт України.
15. Чепурда Л.М., Бишовець Л.Г., Куракін О.Б. Критерії якості підготовки фахівців сфери послуг. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія. Видання шосте. Луцьк : ІВВ Луцького НТУ, 2020. С. 263–271.
16. Харрінгтон Дж.Х. Управление качеством в американских корпорациях: Москва : Экономика, 1990. 38 с.

REFERENCES:

1. Bosovskaya M.V. (2015) Integration processes in tourism [Intehratsiini protsesy v turyzmi]: a monograph [a monograph]. Kyiv: KNTEU, 832 p. (in Ukrainian)
2. Barna M.Y., Tuchkovskaya I.I. (2016) The main trends in tourism management in Ukraine [Osnovni tendentsii upravlinnia turystychnoiu diialnistiu v Ukraini]. *Entrepreneurship and trade*, no. 20, pp. 5–8. (in Ukrainian)
3. Industry standards Ministry of Economy of Ukraine [Haluzevi standarty Ministerstva Ekonomiky Ukrainy]. Available at: <https://www.me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti> (accessed 14 October 2021).
4. Volyn Regional State Administration, Department of Foreign Relations, Investment Attraction and Tourism and Resorts [Volynska oblasna derzhavna administratsiia, departament zovnishnikh znosyn, zaluchennia investytsii ta z pytan turyzmu i kurortiv]. Official site. Available at: <http://www.tourism.volyn.ua> (accessed 15 October 2021).
5. State Statistics Service of Ukraine [Derzhavna sluzhba statystyky Ukrainy]. Available at: <http://www.ukrstat.gov.ua> (accessed 15 October 2021).
6. Matviychuk L.Y., Masechko I.V. (2017) Regional measurement of the level of quality of tourist services [Rehionalnyi vymir rivnia yakosti nadannia turystychnykh posluh]. *Regional economy. Collection of scientific works*. Lutsk: EPD Lutsk NTU, pp. 183–190. (in Ukrainian)
7. Nezdoiminov S.G., Bedradina G.K. (2021) Directions of implementation of international standards in the field of quality management of tourist services [Napriamy implementatsii mizhnarodnykh standartiv v sferi upravlinnia yakistiu turystychnykh posluh]. *Innovative Approaches to Ensuring the Quality of Education, Scientific Research and Technological Processes: Monograph [a monograph] / Edited by Magdalena Gawron-Łapuszek, Yana Suchukova*. Katowice: Publishing House of the University of Technology, pp. 1084–1089.
8. Liytak O.M., Romanchuk D.L. (2013) Tourist product as the main element of ensuring the competitiveness of the tourist and recreational cluster [Turystychnyi produkt yak osnovnyi element zabezpechennia konkurentospro-

mozhnosti turystychno-rekreatsiinoho klastera]. *Economic sciences. Ser.: Accounting and Finance*, Edition, 10(2), pp. 141–150. (in Ukrainian)

9. Lepkiy M.I., Matviichuk L.Y., Lysiuk T.V., Tereshchuk O.S., Podolak V.M. (2021) A model for the development of high quality training of tourism professionals through the use of computer 3D-tours [Model rozvytku yakisnoho navchannia fakhivtsiv z turizmu shliakhom vykorystannia kompiuternykh 3D-turiv]. *Journal of geology, geography and geocology*, vol. 30(1), pp. 90–100. (in ukrainian)

10. Regional development strategy of the Zakarpattia region for the period 2021–2027 [Rehionalna stratehiia rozvytku Zakarpatskoï oblasti na period 2021–2027 rokiv]. Decision of the regional council of December 22, 2019 № 1630. Available at: <https://www.minregion.gov.ua> (accessed 15 October 2021).

11. Regional target program of tourism development in Ivano-Frankivsk region for 2021 [Rehionalna tsilova prohrama rozvytku turizmu v Ivano-Frankivskii oblasti na 2021 rik]. Decision of the regional council from 25.09.2020 № 1571-37-20. Available at: <https://orada.if.ua/decision/1571-37> (accessed 14 October 2021).

12. Papp V.V., Lazar V.F., Gobrey M.V. (2017) Quality and competitiveness of tourist enterprises in the region. [Yakist ta konkurentospromozhnist turystychnykh pidpriemstv rehionu]. Prospects for tourism development in Ukraine and the world: management, technology, models: Collective monograph [kolektyvna monohrafiia] / Edited by the professor L.Y. Matviychuk. Third edition. Lutsk: IPD Lutsk NTU, pp. 250–275. (in Ukrainian)

13. Smirnov I., Lyubitseva O. (2020) Tourism business during the COVID-19 pandemic: world and Ukrainian experience [Turystychnyi biznes pid chas pandemii COVID-19: svitovyi ta ukraïnskyi dosvid]. *Bulletin of Kyiv National University of Culture and Arts*, no. 3(2), pp. 196–207. (in Ukrainian)

14. Quality management systems [Systemy upravlinnia yakistiu]. Basic provisions and glossary of terms: DSTU ISO 9000: 2007 (ISO 9000: 2005), IDT. Valid from 2008-01-01. Kyiv: State standard of consumers of Ukraine, 2008. 29 p. National standard of Ukraine. (in Ukrainian)

15. Chepurda L.M., Bishovets L.G., Kurakin O.B., Karpyuk I.V. (2020) Quality criteria for training service professionals [Kryterii yakosti pidhotovky fakhivtsiv sfery posluh]. Prospects for tourism development in Ukraine and the world: management, technology, models: a collective monograph [kolektyvna monohrafiia]. Sixth edition. Lutsk: IPD Lutsk NTU, 332 p., pp. 263–271. (in Ukrainian)

16. Harrington J.H. (1990) Quality Management in American Corporations [Upravlenye kachestvom v amerykan-skykh korporatsiyakh]. Moscow: Economics, 38 p. (in Russian)