

Катерина Андріївна КОМПАНЕЦЬ

кандидат економічних наук,
доцент кафедри менеджменту,
Національний транспортний університет

Владислава Анатоліївна БОНДАРЕНКО

старший викладач кафедри туризму,
Національний транспортний університет

Ксенія Олександрівна МОРОЗ

асистент кафедри туризму,
Національний транспортний університет

ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА КОНФЛІКТНІ СИТУАЦІЇ В ТУРИЗМІ

Компанець, К. А. Фактори впливу на конфліктні ситуації в туризмі [Текст] / Катерина Андріївна Компанець, Владислава Анатоліївна Бондаренко, Ксенія Олександрівна Мороз // Економічний аналіз : зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет; редкол.: В. А. Дерій (голов. ред.) та ін. – Тернопіль : Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету «Економічна думка», 2016. – Том 24. – № 2. – С. 80-84. – ISSN 1993-0259.

Анотація

Вступ. У статті розглянуто регулювання сфери туристичних послуг і обґрунтовано фактори, які негативно впливають на розвиток туристичної галузі в ринкових умовах. Проаналізовано конфліктні ситуації держави, запропоновано класифікацію факторів удосконалення механізму регулювання туризму. Об'єкт дослідження – конфліктні ситуації у сфері регулювання туристичної галузі.

Мета роботи – визначити вплив конфліктних ситуацій, які зустрічаються у діяльності в туристичній індустрії.

Метод – статистичний аналіз, експертний, порівняльно-описовий, системно-структурний

Результати. Економічна та політична ситуація в Україні призводить до багатьох конфліктних ситуацій у сфері туризму. Через це знижуються грошові надходження до бюджету держави, зменшуються туристичні потоки і діяльність туристичних підприємств стає неприбутковою. Виявлені фактори допоможуть урегулювати деякі проблеми у сфері туристичних послуг, наладити відносини та уникнути непорозумінь між державою та підприємствами туристичної галузі.

Результати статті можуть бути використані у виробничій діяльності туристичних підприємств.

Ключові слова: сфера туристичних послуг; економічне регулювання; туристична ринкова інфраструктура; туристичний потенціал; конфліктні ситуації.

Kateryna Andriyivna KOMPANETS

PhD in Economics,
National Transport University

Vladyslava Anatolivna BONDARENKO

Senior Lecturer,
Department of Tourism,
National Transport University

Kseniya Oleksandrivna MOROZ

Assistant,
Department of Tourism,
National Transport University

FACTORS OF INFLUENCE ON THE CONFLICT SITUATION IN TOURISM

Abstract

The article deals with the regulation of sphere of tourist services. The factors that negatively affect the development of the tourism industry in market conditions are grounded.

The object of the research. *The conflict situations in the sphere of regulation of tourism industry have become the object of the article.*

Purpose. *The aim of the study is to determine the impact of conflict situations that affect the tourism industry activity.*

Method (methodology). *The method of statistical analysis, expert method, comparative and descriptive method, systematic and structural method are used in this article.*

The economic and political situation leads to many conflict situations in the tourism sector. Due to this situation cash receipts to the state budget reduce, tourist flows decrease and the activity of tourism enterprises becomes unprofitable. Factors that can help resolve some problems in the sphere of tourist services are revealed. They will also help establish relations and avoid misunderstanding between the state and enterprises of the tourism industry. The results of this paper can be used in the activity of tourism enterprises.

Keywords: *sphere of tourism services; economic regulation; tourist market infrastructure; tourism potential; conflict situations.*

JEL classification: A13, C53, D74, D84

Вступ

Сучасна політика нашої держави то відкриває двері для розвитку туризму, то навпаки ставить бар'єри для спілкування з іншими країнами. Нині в Україні постала велика потреба в розв'язанні багатьох конфліктних питань у зазначеній сфері.

Конфліктами займалося багато вчених, науковців, серед яких Бикташева Д. Л., Гієва Л. П., Довгальова М. А., Пшеничних Ю. А. Руденко А. М., Саак А. Е. Конфліктні ситуації в діяльності туристичних підприємств є постійним супутником у стосунках людини (туриста), організації та інших. Вони охоплюють різні структури суспільства. Поклавши в основу кількісні характеристики, П.Сорокін поділив конфлікти на два основні типи: інтерперсональні і групові. К. Боллрінг виокремлює такі типи конфліктів: між особами; інтерперсональні; між групами; між організаціями; між особами і групами (всередині організації); між особами і організаціями; між групами і організаціями. Автори О. О. Бейбик та Н. О. Новосад, вивчаючи розвиток в'їзного туризму, розглядали психологічні фактори та звертали увагу на питання конфліктології в туристичній галузі.

За оцінками вітчизняних і зарубіжних фахівців, надходження від туризму до бюджетів усіх рівнів можуть становити стільки ж, скільки отримують нині країни, які можна взяти для зіставлення з Україною за туристично-рекреаційним потенціалом, – щонайменше 10 млрд доларів. Окрім припливу коштів, туризм вирішує й чимало інших актуальних завдань: забезпечує виконання економічних, соціальних і гуманітарних функцій держави, сприяє збереженню довкілля та культурної спадщини, створенню робочих місць, збільшенню питомої ваги сфери послуг у структурі ВВП [1, с. 23].

Виклад основного матеріалу дослідження

Основою розвитку теорії конфлікту є відмінності цінностей, а також розходження мети та інтересів сторін, що беруть участь у туризмі.[6] Термін «конфлікт» вживається для опису ситуації суперечності інтересів, яка лише в суспільних умовах може перетворитися в його зовнішній прояв, яким є протест чи конфлікт. Конфлікти між туристами і організаторами туризму найчастіше втілюються у формі різних скарг. Туристи зараз, враховуючи жорстку конкуренцію на ринку, більш прискіпливо ставляться до питань своїх прав, передбачених договором Крім того, різноманітність і різноманітна якість надання туристичних послуг, обумовлених діяльністю нових, менш досвідчених, туристичних фірм, провокують туристів на конфлікт. У результаті вони скаржаться на неналежне виконання пропонованих послуг, несвоєчасне інформування про зміни в програмі туру, недостовірну інформацію про тур [6].

Усі конфлікти завдають значної шкоди країнам. За останні роки в Україні зменшилися туристичні потоки, що привело до зменшення фінансових надходжень до державного бюджету. За даними державної служби статистики [5] сформовано табл 1.

Таблиця 1. Туристичні потоки України. (осіб)

| Роки | Кількість громадян України, які виїжджали за кордон - усього* | Кількість іноземних громадян, які відвідали Україну - усього* | Кількість туристів, обслуговуваних суб'єктами туристичної діяльності України – усього** | Із загальної кількості туристів:** | | |
|------|---|---|---|------------------------------------|--|-------------------|
| | | | | іноземні туристи | туристи-громадяни України, які виїжджали за кордон | внутрішні туристи |
| 2009 | 17334653 | 23122157 | 2863820 | 372455 | 336049 | 2155316 |
| 2010 | 15498567 | 25449078 | 3041655 | 372752 | 1282023 | 1386880 |
| 2011 | 15333949 | 20798342 | 2290097 | 282287 | 913640 | 1094170 |
| 2012 | 17180034 | 21203327 | 2280757 | 335835 | 1295623 | 649299 |
| 2013 | 19773143 | 21415296 | 2199977 | 234271 | 1250068 | 715638 |
| 2014 | 21432836 | 23012823 | 3000696 | 270064 | 1956662 | 773970 |
| 2015 | 23761287 | 24671227 | 3454316 | 232311 | 2519390 | 702615 |

* Разом із одноденними відвідувачами (за даними Адміністрації Держприкордонслужби України)

** 2000-2010 за даними Міністерства інфраструктури України, починаючи з 2015 року за даними Держстату України

До стримувальних конфліктних ситуацій на рівні держави, які негативно впливають на туристів та туристичні потоки, належать: кризи, зростання зовнішньої заборгованості, політична нестабільність, зростання цін на предмети споживання, безробіття, страйки, криміногенна обстановка, фінансова нестабільність (інфляція, стагнація валют), скорочення обсягів особистого споживання, негаразди з екологічною ситуацією, банкрутство туристських фірм, посилення туристських формальностей, невиконання туристичними підприємствами своїх зобов'язань тощо. Все вищесказане характеризує сучасний стан України.

За повідомленням органів внутрішніх справ (без урахування даних податкової міліції), протягом січня – травня 2012р. зареєстровано 15792 злочини, що на 7,2 % більше, ніж у січні – травні 2011р. Із загального числа зафіксованих органами внутрішніх справ кримінальних проявів 26,0 % (на 1,9 в.п. менше, ніж у січні – травні 2011р.) – тяжкі та особливо тяжкі. Кількість потерпілих від злочинів за січень – травень 2012р. становила 11298 осіб (на 16,5 % більше, ніж у січні – травні 2011 р.). Найбільша кількість потерпілих (78,4 %) від крадіжок – 7969 та пограбувань – 894 особи. [4] Тільки в столиці України кримінальна ситуація настільки складна, що несе великі негативні наслідки для розвитку туристичної галузі.

Істотну роль в економіці грає туристичний бізнес, пов'язаний з прийомом гостей з України і зарубіжних країн, а також пов'язана з цим економічна активність у сфері обслуговування. Туристичний район може вважатися повноцінним і розвиненим, якщо він формується навколо потужного туристичного ядра чи системоформувального туристичного центру – міста з розвиненими туристичними функціями.

Сфера туризму є ефективним засобом перерозподілу доходів і, таким чином, сприяє більш збалансованому розвитку економіки і соціальної сфери діяльності суспільства. Однак, якщо не звертати на це увагу з боку суспільства та держави, соціальні конфлікти у сфері туризму можуть призвести до руйнування традиційних культур і способів життя різних соціальних груп до серйозних наслідків [7]. З

вищесказаного можна висвітлити найголовніші фактори (табл. 2), які впливають на конфліктні ситуації в державі.

Таблиця 2. Фактори впливу на конфліктні ситуації в державі

| Фактори | Ознаки |
|---------------|--|
| Соціальні | Рівень загальної і професійної культури в країні, віросповідання, соціальний та професійний статус населення, рівень доходів (у тому числі на одного члена сім'ї), економічна криза, зростання зовнішньої заборгованості, політична нестабільність, зростання цін на предмети споживання, страйки, криміногенна ситуація, фінансова нестабільність (інфляція, стагнація валют), скорочення обсягів особистого споживання |
| Демографічний | Чисельність населення, етап життєвого циклу сім'ї, міграція (осілість чи мобільність), безробіття, негаразди з екологічною ситуацією, банкрутство туристських фірм, посилювання туристських формальностей, невиконання туристичними підприємствами своїх зобов'язань |
| Психологічний | Ставлення до туризму суспільства країни, інтенсивність споживання туристичного продукту, чутливість до факторів маркетингу, ступінь готовності прийняття управлінських рішень керівництва держави, рівень вимог до обслуговування, стиль придбання товару туристами, тип особистості споживача, спрямованість особистості, система цінностей, активність життєвої позиції |

Наведений перелік факторів може бути розширений за рахунок підприємств, організацій і установ, які забезпечують функціонування суб'єктів туристичного підприємництва.

Туризм є продуктом світу і водночас сам постійно сприяє розвитку миру на планеті. Соціально-економічне значення туризму зумовило у багатьох країнах організацію державних і урядових установ, які запроваджують у життя соціальну політику, сприяють його розвитку, асигнуючи кошти з державного бюджету на купівлю рекреаційних земель, влаштування національних парків, архітектуру, етнографічних, природних заповідників, рекламу, пропаганду, наукові дослідження, підготовку кадрів. Однак продовження нерозв'язаних регіональних конфліктів негативно позначається на розвитку туризму як символу миру.

Політика держав повинна бути спрямована на розвиток національного туризму і проводитися таким чином, щоб вона сприяла підвищенню життєвого рівня населення відвідуваних районів і відповідала їх потребам. Професіонали сфери туризму, спільно з органами державної влади, повинні дбати про безпеку, запобігання нещасним випадкам, охорони здоров'я та гігієни харчування для осіб, що звертаються за їх послугами; вони повинні забезпечувати наявність належних систем страхування та допомоги; приймати зобов'язання нести відповідальність, звітувати згідно з умовами, передбаченими в їх національному законодавстві, і надавати справедливую компенсацію за невиконання своїх договірних зобов'язань.

Висновки та перспективи подальших розвідок

Ситуація, яка склалася в Україні, не дає змоги туризму нормально розвиватися. Поки не буде політичної стабільності в країні і уряд не зверне увагу на туристичну індустрію, то наша держава так і буде залишатися для іноземних туристів країною, у якій корупція, поганий сервіс, бездоріжжя і відсутність будь-якої етики спілкування, але яка має красивий і рекреаційний потенціал. Регулювання туристської діяльності повинне поєднувати в собі саморегулювання, засноване на законах вільного ринку, і державне регулювання в особливо важливих питаннях, зокрема, які стосуються законотворчості.

Список літератури

1. Винниченко, І. Ваше слово, панове олігархи! / І. Винниченко // Дзеркало тижня. – 2008. – 16 серп. – С. 23.
2. Герасимчук, А. А. Соціологія / А. А. Герасимчук, Ю. І. Палеха, О. М. Шинш. – Європейський університет, 2004.
3. Довідка про динаміку туристичних потоків в Україні за 9 міс. 2010 р. (за даними Адміністрації Держприкордонслужби України)
4. Звіт Головного управління статистики в м. Києві за 2012 р.
5. Киптенко, В. К. Менеджмент туризму: підручник / В. К. Киптенко. – 2005 р.
6. Мальська, М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика / М. П. Мальська, В. В. Худо. – 2012 р.

-
7. Наукова бібліотека дисертацій та авторефератів disserCat. – Режим доступу: <http://www.dissercat.com>.
 8. Офіційний сайт Головного управління статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.sf.ukrstat.gov.ua>.

References

1. Vynnychenko, I. (2008). *Vashe slovo, panove oliharkhy! Dzerkalo tyzhnya*, 23.
2. Herasymchuk, A. A., Palekha, Yu. I., Shynsh, O. M. (2004). *Sotsiologiya. Yevropeys'kyi universytet*.
3. *Dovidka pro dynamiku turystychnykh potokiv v Ukraini za 9 mis. 2010 r.* (2010).
4. *Zvit Holovnoho upravlinnya statystyky v m. Kyievi za 2012 r.* (2012).
5. Куптенко, В. К. (2005). *Menedzhment turyzmu*.
6. Mal's'ka, M. P. & Khudo, V. V. (2012). *Turystychnyy biznes: teoriya ta praktyka*.
7. *Naukova biblioteka dysertatsiy ta avtoreferativ disserCat.* (2016). Retrieved from: <http://www.dissercat.com>.
8. *Ofitsynny sayt Holovnoho upravlinnya statystyky Ukrainy.* (2016). Retrieved from: <http://www.sf.ukrstat.gov.ua>.

Стаття надійшла до редакції 29.05.2016 р.