

УДК 338.48

Матвійчук Л. Ю. д.е.н., професор,

Масечко І. В., аспірант,

Луцький національний технічний університет

РЕГІОНАЛЬНИЙ ВИМІР РІВНЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

У статті розглянуто та проаналізовано наукові підходи до визначення поняття якості, визначено складові якості туристичних послуг, проведено аналіз наявних проблем туристичної галузі на рівні регіону.

Ключові слова: якість, туристичні послуги, стандарти, сертифікація.

Matviychuk L., Masechko I.

REGIONAL MEASUREMENT OF THE QUALITY OF TOURIST SERVICES

The article explain and analyze scientific approaches to the definition of the concept of quality. The interpretation of this economic category by modern home and foreign scientists-economists, expediency of realization of certification and standardization is reasonable for the provided internalss of grant of tourist services in the regions of Ukraine. In the modern terms of conduct of tourist business much attention should be spared to implementation of complex of the measures, sent to upgrading of grant of tourist services, development of effective standards of maintenance of tourists, improvement of work of all enterprises of sphere of tourism. With the aim of perfection of organization of tourist activity, most countries of the world apply the special mechanisms of influence on business entities, that appear in the introduction of procedures for standardization, certification of tourist services, licensing of tourism activities and depend on the certain model of state regulation in the field of tourism.

Key words: quality, travel services, standards, certification.

Матвійчук Л. Ю., Масечко И. В.

РЕГИОНАЛЬНОЕ ИЗМЕРЕНИЕ УРОВНЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

В статье рассмотрены и проанализированы научные подходы к определению понятия качества, определены составляющие качества

туристических услуг, проведен анализ существующих проблем туристической отрасли на уровне региона.

Ключевые слова: качество, туристические услуги, стандарты, сертификация.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. Кількісні показники якості та створення офіційних стандартів якості стали фактом лише у ХХ столітті. Останнім часом підвищений інтерес до такої проблеми як якість зумовлена вимогами ринку. Сьогодні споживачі хочуть бачити належну якість кожного придбаного продукту чи послуги. У сучасних умовах ведення туристичного бізнесу багато уваги необхідно приділяти виконанню комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості надання туристичних послуг, розроблення дієвих стандартів обслуговування туристів, поліпшення роботи всіх підприємств сфери туризму. З метою вдосконалення організації туристичної діяльності більшість країн світу застосовує спеціальні механізми впливу на суб'єктів підприємництва, які виявляються у запровадженні процедури стандартизації, сертифікації туристичних послуг, ліцензування туристичної діяльності та залежать від певної моделі державного регулювання в галузі туризму.

Аналіз останніх досліджень, у яких започатковано вирішення проблеми. Значним внеском у дослідження теоретичних і практичних проблем якості туристичних послуг стали праці вчених Л. Дядечко, Л. Завідної, Н. Кудли, Н. Кузнецової, В. Лук'янова, М. Мальської, Л. Нечаюк, В. Кифяка, П. Подлепіної, Т. Ткаченко, І. Школи, С. Цехли, Н. Чорненької та інших. Серед зарубіжних вчених подібна проблематика є також актуальною. Вона зустрічається в працях Д. Гарвіна, Дж. Джурана, А. Зоріна, В. Квартального, Дж. Харрінгтона та інших.

Цілі статті. Основними напрямками дослідження є визначення складових якості туристичних послуг та головних перешкод щодо забезпечення даної якості в регіоні.

Виклад основного матеріалу дослідження з обґрунтуванням отриманих наукових результатів. За даними

Всесвітньої туристичної організації UNWTO (далі – UNWTO) туристичний внесок у світову економіку оцінюється в 10,9 % світового валового внутрішнього продукту. На частку міжнародного туризму (подорожі та пасажирські перевезення) випадає 30 % світового експорту послуг і 6 % від загального обсягу експорту товарів і послуг. Туризм як експортна категорія займає четверте місце у світі після експорту палива, хімікатів і продуктів харчування, у той же час – перше місце у багатьох країнах, що розвиваються.

Однією із існуючих проблем в розвитку туризму в Україні є невідповідність вітчизняних стандартів світовим, а також неповна захищеність вітчизняного споживача через недосконалу законодавчу базу. Для вирішення даних проблем необхідне вдосконалення процедур із планування, розроблення, гармонізації, прийняття і перегляду нормативних документів із метою створення національної нормативної бази, яка відповідає законодавству України і кращій світовій та, в тому числі, європейській практиці. Уніфікація законодавства у сфері стандартизації та сертифікації продукції сприятиме розвитку зовнішньої торгівлі, припливу іноземних інвестицій, співробітництву у науково-технічній сфері. Хоча варто зазначити, що окрім посилення ролі міжнародних стандартів, Україна має запроваджувати і власні внутрішні стандарти, які призначені ретельно захищати інтереси національного споживача. Потрібно розуміти, що на даний момент законодавча база України не дозволяє повною мірою використовувати міжнародні норми і вимоги.

За визначенням Всесвітньої туристичної організації, якість – це виконання за встановленою і прийнятною ціною будь-яких бажань і сподівань клієнта, які не суперечать законодавству, при одночасному дотриманні вимог безпеки, гігієни і доступності туристичних послуг та гармонії людського і природного середовища [1].

У державному стандарті України наведено визначення якості продукції як економічної категорії, яка відображає сукупність властивостей продукції, що зумовлюють міру її придатності задовольняти потреби споживача відповідно до

свого призначення. Основні принципи та елементи систем якості, які охоплюють усі процеси, необхідні для забезпечення ефективності послуги, встановлює «ДСТУ 180 9004-2-96. Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг».

Якість послуги визначається вимогами ст. 6 Закону України «Про захист прав споживачів», згідно з яким виробник туристичної послуги зобов'язаний передати споживачеві продукцію, яка за якістю відповідає вимогам нормативних документів.

Поняття «якість» з позиції споживача розглядають багато авторів. Так, американський спеціаліст Дж. Харрінгтон підходить до цього поняття наступним чином: якість – це «задоволення очікувань споживача за ціну, яку він може собі дозволити, коли в нього виникає потреба»; висока якість – це «перевищення очікувань споживача за більш низьку ціну, ніж він планує» [7, с. 98].

Заслуговує на увагу підхід до визначення поняття якості сформований професором Гарвардської школи бізнесу Д. Гарвіном, який розглядаючи поняття «якість», визначає п'ять найбільш істотних його характеристик (таблиця 1) [7].

Таблиця 1

Основні підходи щодо розуміння якості

Види підходів	Сутність підходів
Трансцендентальний погляд на якість	Ототожнення поняття якості з поняттям вихідної досконалості, стандартів і високих досягнень, тобто відповідність технічним показникам кращих аналогів
Підхід, який ґрунтується на продукті	Якість є конкретно й вимірною змінною
Виробничий підхід	Ступінь точності дотримання усіх виробничих процесів продукту
З огляду на сподівання споживачів	Відповідність вимогам й очікуванням споживачів
Підхід, базований на визначенні цінності	Співвідношення цінності й ціни продукту (відповідність платоспроможному попиту)

У практиці використовується термін «система якості» – що означає сукупність організаційної структури, методик,

процесів і ресурсів, необхідних для здійснення загального керівництва якістю [6].

У туризмі дефініція якості складається з таких вимог: доступність, комунікабельність, компетентність, ввічливість, довірливість, стабільність і обережність, чуйність, безпека, відчутність та розуміння [2].

Оскільки вимоги до якості в туризмі визначає споживач, не може існувати такого поняття, як постійний рівень якості туристичних послуг. Підвищення якості повинне йти по зростаючій, тому що якість – це безперервно змінна ціль.

Якість надання туристичних послуг складається з структурних компонентів наведених в таблиці 2.

Таблиця 2

Складові якості туристичних послуг

Складові якості	Сутність складових
Соціальна	Відповідність туристичних послуг рівню добробуту громадян, національним і регіональним традиціям та особливостям; етика; високої рівень культури
Технічна	Забезпечення належної матеріально-технічної бази, надання послуг за принципом комплексності та своєчасності; впровадження засобів автоматизації
Правова	Відповідність туристичних послуг вимогам законодавчих актів, стандартів, норма правил, вивчення вимог споживачів
Економічна	Туристична послуга повинна мати корисний ефект як для споживача (задовольняти його потреби, очікування), так і для сервісної організації (отримання прибутку)
Функціональна	Якість всього технологічного процесу виробництва та надання туристичних послуг

Таким чином, виходячи з змісту якості туристичних послуг та її складових можна визначити чинники, які впливають на досліджувану якість.

Одним з таких чинників є інфраструктурне забезпечення туристичних регіонів держави. Так наприклад, на даному етапі стан транспортної системи України не можна вважати задовільним. Більшу частину інфраструктурних об'єктів транспорту необхідно визнати застарілими і такими, що не

відповідають сучасним вимогам щодо виконання своїх основних функцій. Насамперед, це стосується залізничного та автомобільного транспорту. Автомобільні дороги, зокрема, не відповідають європейським стандартам щодо багатьох показників, вони не дають можливість здійснювати перевезення швидко, безпечно та комфортно. Хоча саме вони є першою ланкою туристичного потоку іноземних громадян в Україну.

Ще однією проблемою забезпечення якості туристичних послуг у регіонах є низький рівень обслуговування. Ввічливість і висока культура спілкування не потребують ніяких матеріальних затрат, не потрібно багато часу, саме ці чинники роблять атмосферу обслуговування максимально сприятливою. Отже, одним із головних завдань сучасного розвитку туристичної діяльності регіонів України є, постійне вдосконалення працівників, тому що саме вони мають найбільший вплив та значення на покращення процесу виробництва чи обслуговування. Чинне законодавство України містить нечіткість щодо визначення вимог готельного господарства. На сьогодні в Україні практично відсутня відповідна система в галузі туризму для підготовки і перепідготовки кадрів, а також чіткі та відповідні світовим стандартам кваліфікаційні вимоги.

Також, для підвищення рівня якості надання туристичних послуг необхідна ефективна система державних органів контролю. За останні 23 роки відбулося 9 реорганізацій органу виконавчої влади цієї галузі. Сьогодні центральним органом виконавчої влади в галузі туризму є Міністерство економічного розвитку і торгівлі.

Крім того, українське туристичне законодавство морально застаріло. Враховуючи вектор зовнішньої політики, доцільно використовувати туризм як майданчик для апробації європейських стандартів і принципів роботи. Необхідно привести норми Закону «Про туризм» у відповідність директивам ЄС в туристичній сфері, в першу чергу директиві ЄС від 13.06.1990 р. № 90/314 ЄС про комплексний туризм, відпочинок та тури. Закон повинен бути більш прикладним, а не

декларативним, має містити основні вимоги та механізми реалізації послуг туристичними підприємствами.

Більшість регіонів регламентують підвищення якості туристичних послуг формуванням регіональних програм розвитку туризму [5]. Так наприклад, у 2013 – 2015 роках проблеми розвитку туризму в м. Одесі розв’язувалися у межах Програми розвитку туризму на 2013 – 2015 роки, завдяки якій проведені основні заходи, що сприяли популяризації м. Одеси як на українському, так і на міжнародному туристичних ринках, залученню додаткової кількості туристів в Одесу, а саме: проведено 12 прес-турів; 3 рекламних тури для українських й іноземних представників засобів масової інформації та туристичних операторів; 15 візитів до інших міст України та країн світу задля реалізації проекту «Одеса їде в гості»; 22 заходи (конференції, семінари, «workshops») за участю міжнародних експертів у сфері туризму; взято участь у 5 міжнародних туристичних виставках тощо [3].

Варто зазначити, що у 2014 році було витрачено багато зусиль на переорієнтацію діяльності, оскільки структура в’їзних туристичних потоків до м. Одеси істотно змінилася. У 2014 – 2015 роках переважно акцент ставився на внутрішній туризм. Вживалися заходи для створення сприятливої, безпечної обстановки в місті. Величезна увага також приділялася синергії зусиль міської влади, туристичного бізнесу та громадськості. Як результат, туристичний сезон 2015 року був досить успішним.

До прикладу, на Волині також успішно реалізуються регіональні програми розвитку туризму. Так, місто Луцьк згідно з Програмою розвитку туризму на 2017 – 2018 роки реалізувало значну кількість заходів туристичного спрямування, що дозволило підвищити якість туристичних послуг у регіоні. У 2016 році у Луцьку відбулися «Ніч у Луцькому замку», «Бандерштат», «Поліське літо з фольклором», «Князівський бенкет» та інші фестивалі. Крім того, у 2016 році було вдосконалено двомовну систему туристичної інформації (українською й англійською мовами), реалізовано проект

«Луцький кликун», проведено першу театралізовану екскурсію «Старомиська прогулянка з Оксинею».

Висновки. Підвищення рівня якості туристичних послуг має важливе значення для туристичної сфери, споживача даних послуг та економіки регіону в цілому. Надання якісних туристичних послуг сприяє збільшенню обсягу їх реалізації, рентабельності туристичної галузі, зростанню престижу регіону. Споживання туристичних послуг поліпшеної якості та більшої споживчої вартості зменшує поточні витрати туристів та забезпечує більш повне задоволення їх вимог.

1. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі : підручник / Н. Кудла – К. : Центр учбової літератури, 2015. – 328 с.
2. Матвійчук Л. Ю. Рационалізація використання та охорони туристичних ресурсів: діагностика та механізм забезпечення : монографія / Людмила Матвійчук. – Луцьк : Волиньполіграф, 2011. – 340 с.
3. Офіційний веб-сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua>
4. Сагалакова Н. О. Характеристика туристичного продукту як специфічного об'єкта ціноутворення / Н. О. Сагалакова // Інвестиції: практика та досвід. – 2015. – № 17. – С. 27–33.
5. Стратегія розвитку туризму та курортів на період до 2026 року / Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 березня 2017 р. № 168-р. [Ел. ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-p>.
6. Ткаченко Т. Управление качеством гостиничных услуг / Т. Ткаченко // Гостиничный бизнес. – 2005. – № 4. – С. 24–27.
7. Харрингтон Дж. Совершенство управления процессами. – М. : Стандарты и качество, 2007. – 192 с.