

УДК: 330.3:338.48

В. В. Баєв,

доктор філософії (PhD) в галузі економіки, доцент кафедри управління туристичної діяльності  
Україно – Російського інституту менеджменту та бізнесу МАУП, Київ, Україна

## СКЛАДОВІ ЯКОСТІ СФЕРИ ТУРИЗМУ ТА ЇХ ОЦІНЮВАННЯ

V. V. Baev,

doctor of philosophy (PhD) in Economics, associate Professor, Department of tourist activity of the  
Ukrainian - Russian Institute of management and business of the interregional Academy of personnel management, Kiev, Ukraine

### COMPONENTS OF QUALITY IN THE SPHERE OF TOURISM AND THEIR ASSESSMENT

*У статті досліджено основні складові якості сфери туризму які характеризують спроможність сфери туризму країни щодо надання якісних туристичних послуг. Визначено структурні складові індексу якості сфери туризму та методи розрахунку індексу якості як сукупності субіндексу якості інфраструктури та ресурсів, субіндексу задоволеності споживачів комплексного туристичного продукту та субіндексу безпеки.*

*The article examines the main components of quality in the sphere of tourism, which characterize the ability of the sphere of tourism in the country regarding the provision of quality tourist services. Structural components of index of the quality of tourism and methods of calculation of the index of quality as set index the quality of infrastructure and resources, index customer satisfaction complex tourist product and index security.*

**Ключові слова:** сфера туризму, індекс якості, якість інфраструктури, субіндекс задоволеності споживачів, субіндекс безпеки.

**Keywords:** tourism, quality index, quality of infrastructure, index customer satisfaction, index security.

#### Постановка проблеми

Індустрія туризму є одним з перспективних напрямів розвитку світогосподарських відносин, а в умовах трансформації економіки України, підвищення ефективності функціонування цієї галузі набуває особливої актуальності. Економічні перетворення, що відбуваються нині на теренах України, привертють увагу науковців і практиків до проблем підвищення якості надання послуг на підприємствах туристичної галузі.

Надання споживачам високоякісних туристичних послуг на внутрішньому та міжнародному ринках має сприяти формуванню іміджу України, як країни з унікальними туристичними можливостями.

#### Аналіз останніх досліджень і публікацій

Значний вклад у дослідження теоретичних і практичних основ якості туристичних послуг внесли праці вчених Апілат О.В., Бедрадіної Г.К., Бігдан М.Г., Бутко М.П., Валентюк І.В., Гамова В.Г., Герасименко В. Г., Дехтярь Г.М., Дядечко Л.П., Кирик В.Ф., Рубанової І.Н., Сидоренко І. О., Старичкова Н.В., Ткаченко Т.І., Швець І.Ю., Augustyn M., Haghkhal A., Rajaram S., Shahbazipour M.A., Ulrike Kuhnenn.

Аналіз наукових досліджень та науково-методичних праць Апілат О.В., Баумгартена Л.В., Биковського В.В., Ополченова С.В., Мейланової І. А., Швець І.Ю., Altuntas S., Mhamdi S., Teodorescu N. дозволив визначити основні складові, які характеризують спроможність сфери туризму країни щодо надання якісних туристичних послуг. Разом з тим, значна частина питань, пов'язаних з визначеною темою, залишається поза увагою дослідників і потребує подальшої розробки, розрахунків та систематизації.

#### Формулювання цілей

Метою роботи є визначення та розрахунок основних складових індексу якості сфери туризму.

Досягнення цієї мети зумовило необхідність вирішення наступних задач: визначення структурних складових індексу якості сфери туризму; методи розрахунку індексу якості як сукупності субіндексу якості інфраструктури та ресурсів, субіндексу задоволеності споживачів комплексного туристичного продукту та субіндексу безпеки.

#### Виклад основного матеріалу

Сталий розвиток туризму в Україні та посилення її конкурентоспроможності на світовому туристичному ринку обумовлено не тільки вдосконаленням функціонування туристичних підприємств, проте й діяльності всіх суб'єктів туристичної індустрії, задіяних в наданні якісного комплексного туристичного продукту, стану інфраструктури та ресурсів туризму, його екологічності та безпеки. Проведений аналіз сфери туризму України за критеріями та показниками якості засвідчив, що інфраструктура туризму не відповідає її ресурсному потенціалу та потребує модернізації та реконструкції транспортної інфраструктури, більш високих темпів розвитку інфраструктури проживання та інформаційно-комунікаційних технологій. Недостатня якість природного середовища та низький рівень екологічної стійкості та безпеки туризму в Україні заважає ефективному використанню рекреаційного природного потенціалу та гальмує в'їзний туризм в Україні.

Паралельно із незадовільними показниками та критеріями, що забезпечують спроможність України надавати якісні туристичні послуги, відмічається невисокий рейтинг конкурентоспроможності туризму та подорожей в Україні (78 місце серед 140 країн за рейтингом World Economic Forum), низький рейтинг та бальні показники України за показниками сталого розвитку, визнання державою пріоритетності туристичної індустрії та цінової конкурентоспроможності туризму.

З метою моніторингу спроможності сфери туризму надавати якісні туристичні послуги, запропоновано інструментарій оцінювання якості сфери туризму в країні за методикою визначення індексу якості, який розраховується як сумарний показник від трьох субіндексів: якості інфраструктури та ресурсів; задоволеності

споживачів та безпечності подорожі ( рис.1 ).

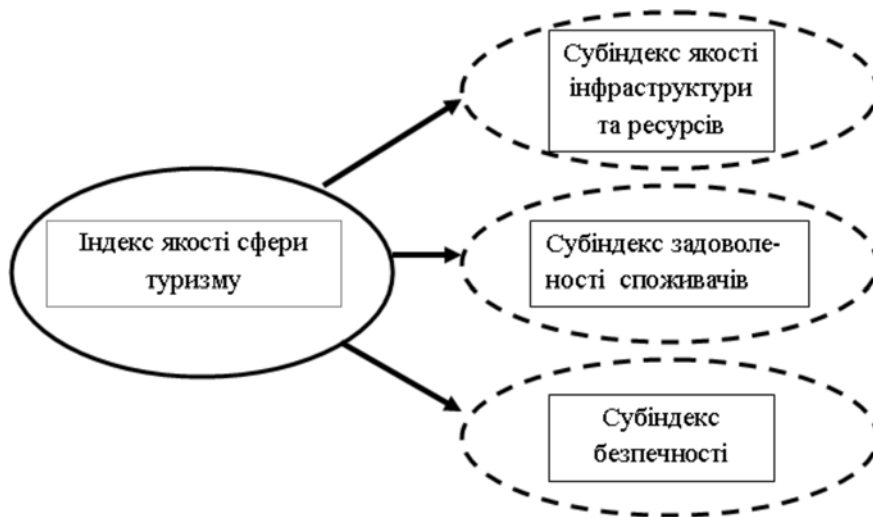


Рис. 1. Складові якості сфери туризму

Субіндекс якості інфраструктури та ресурсів сфери туризму та подорожей було розраховано на базі аналізу показників, які представлені на рис.2.

До показників якості відносять технологічні та людські ресурси [2,3, с.13, 9]. До технологічних ресурсів, що визначають якість надання туристичних послуг можна віднести повітряну та наземну транспортну інфраструктуру, інфраструктуру проживання, інфраструктура телекомунікаційних послуг в сфері туризму та культурні ресурси.

Джерелом інформації для розрахунку субіндексу якості інфраструктури та ресурсів сфери туризму були бальні показники World Economic Forum в Travel & Tourism Competitiveness Report 2013 [10].

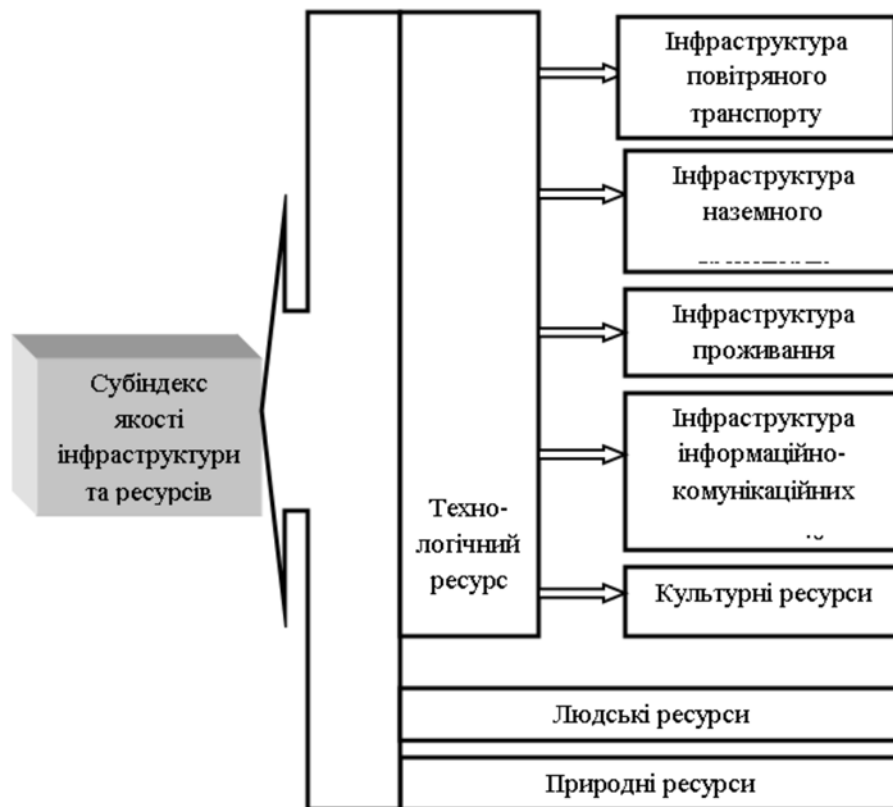


Рис. 2. Складові показники субіндексу якості інфраструктури та ресурсів сфери туризму

Для розрахунку субіндексу якості інфраструктури та ресурсів сфери туризму було запропоновано таку залежність:

$$Q_{ir} = (At_i + Gt_i + H_i + IKt + Hr + Nr + Cr) / 7 \quad (1) \quad \text{де:}$$

- $Q_{ir}$  – субіндекс якості інфраструктури та ресурсів сфери туризму;
- $At_i$  - показник якості інфраструктури повітряного транспорту;
- $Gt_i$  - показник якості інфраструктури наземного транспорту;
- $H_i$  - показник якості інфраструктури проживання;
- $IKt$  - показник якості інфраструктури інформаційно - комунікативних технологій;
- $Hr$  - показник, що характеризує людські ресурси;
- $Nr$  - показник, що характеризує природні ресурси;
- $Cr$  – показник, що характеризує культурні ресурси.

$$Ati = Atic / Atil ; \quad (2) \quad \text{де:}$$

Atic - показник якості ( у балах) інфраструктури повітряного транспорту по країні;  
Atil - показник якості ( у балах) інфраструктури повітряного транспорту по країні - лідеру рейтингу World Economic Forum.

$$Gti = Gtic/Gtil; \quad (3) \quad \text{де:}$$

Gtic - показник якості ( у балах) інфраструктури наземного транспорту по країні;  
Gtil; - показник якості ( у балах) інфраструктури наземного транспорту по країні - лідеру рейтингу World Economic Forum.

$$Hi = Hic / Hil ; \quad (4) \quad \text{де:}$$

Hic - показник якості ( у балах) інфраструктури проживання по країні;  
Hil - показник якості ( у балах) інфраструктури проживання по країні - лідеру рейтингу World Economic Forum.

$$IKt = IKtc/IKtl; \quad (5) \quad \text{де:}$$

IKtc - показник якості ( у балах) інфраструктури інформаційно-комунікативних технологій по країні;  
IKtl - показник якості ( у балах) інфраструктури інформаційно-комунікативних технологій по країні - лідеру рейтингу World Economic Forum.

$$Hr = Hrc / Hrl ; \quad (6) \quad \text{де:}$$

Hrc - показник ( у балах), що характеризує людські ресурси країни;  
Hrl показник ( у балах), що характеризує людські ресурси країни - лідера рейтингу World Economic Forum.

$$Nr = Nrc / Nrl ; \quad (7) \quad \text{де:}$$

Nrc - показник ( у балах), що характеризує природні ресурси країни;  
Nrl - показник ( у балах), що характеризує природні ресурси країни - лідера рейтингу World Economic Forum.

$$Cr = Crc/Crl; \quad (8) \quad \text{де:}$$

Crc – показник ( у балах), що характеризує культурні ресурси країни;  
Crl- показник ( у балах), що характеризує культурні ресурси країни - лідера рейтингу World Economic Forum.

Цифрові показники для розрахунку субіндексу якості інфраструктури та ресурсів туризму України представлено в табл.2.30. Таким чином, можна розрахувати субіндекс якості інфраструктури та ресурсів сфери туризму:

$$Qir = (Ati + Gti + Hi + IKt + Hr + Nr + Cr) / 7 =$$

$$= (0,419+0,537+0,661+0,552+0,807+0,490+0,317) / 7 = 0,54 \quad (9)$$

В наведеній залежності субіндекс якості інфраструктури та ресурсів туризму знаходиться в межах від 0,01 до 1. Субіндекс якості інфраструктури та ресурсів туризму до 0,5 - характеризується як низький; від 0,51 до 0,7 – характеризується як середній; від 0,71 до 0,8 – вище середнього та від 0,81 до 1 – характеризується як високий (табл.1).

Проведені розрахунки свідчать, що субіндекс якості інфраструктури та ресурсів туризму України становить 0,54 та знаходиться в межах середніх значень.

Для порівняльної характеристики показників, що характеризують спроможність інфраструктури та ресурсів країни забезпечувати надання якісних туристичних послуг проводився розрахунок субіндексів якості інфраструктури та ресурсів сфери туризму та подорожей Німеччини, Швейцарії, Російської Федерації, Молдови та Данії.

Джерелом інформації для розрахунку субіндексу якості інфраструктури та ресурсів сфери туризму були бальні показники World Economic Forum в Travel & Tourism Competitiveness Report 2013 [10]. Результати розрахунків представлено в таблиці 2.

Діаграма субіндексів якості інфраструктури та ресурсів туризму європейських країн представлено на рис.3. Субіндекси якості інфраструктури та ресурсів туризму Швейцарії та Німеччини визначаються як високі; Данії – вище середнього; Російської Федерації, України та Македонії як середні, а Албанії та Молдови – як низький рівень розвитку.

**Таблиця 1.**  
**Розрахунок показників, що характеризують спроможність інфраструктури та ресурсів України забезпечувати надання якісних туристичних послуг**

Показник	Показник у балах ( за розрахунком World Economic Forum)		Розрахунок показника субіндексу	
	Україна	Країна – лідер рейтингу	Залежність	Показник субіндексу
Інфраструктура повітряного транспорту	2,80	6,67	Ati = Atic / Atil	0,419
Інфраструктура наземного транспорту	3,52	6,55	Gti = Gtic/Gtil	0,537
Інфраструктура проживання	4,63	7,00	Hi = Hic / Hil	0,661
Інфраструктура інформаційно-комунікативних технологій	3,13	6,00	IKt = IKtc/IKtl	0,552
Людські ресурси	4,93	6,11	Hr = Hrc / Hrl	0,807
Природні ресурси	3,03	6,18	Nr = Nrc / Nrl	0,490
Культурні ресурси	2,08	6,57	Cr = Crc/Crl	0,317

В рейтингу конкурентоспроможності туризму World Economic Forum Македонія займає позицію вище України, проте інфраструктура та ресурси туризму України дозволяють займати більш високі позиції в рейтингу.

Одним з основних критеріїв якості послуги є її екологічність та безпека [5, с. 1381, 7,с. 23, 8,с.110].

Безпечність розглядається як показник якості комплексного туристичного продукту [4,с.103,7, с. 23], тому при розрахунку індексу якості сфери туризму

**Таблиця 2.**

**Показники, що характеризують спроможність інфраструктури та ресурсів європейських країн забезпечувати надання якісних туристичних послуг**

Показник	Показники субіндексу Qit європейських країн						
	Російська Федерція	Німеччина	Молдова	Швейцарія	Данія	Албанія	Македонія
Ati	0,645	0,810	0,314	0,809	0,674	0,378	0,330
Gti	0,516	0,947	0,412	0,977	0,885	0,494	0,489
Hi	0,700	0,814	0,414	0,957	0,800	0,524	0,614
IKi	0,702	0,900	0,533	0,933	0,933	0,418	0,567
Hr	0,753	0,900	0,736	1,0	0,934	0,836	0,787
Nr	0,696	0,761	0,324	0,809	0,566	0,461	0,453
Cr	0,654	0,959	0,213	0,944	0,746	0,304	0,335

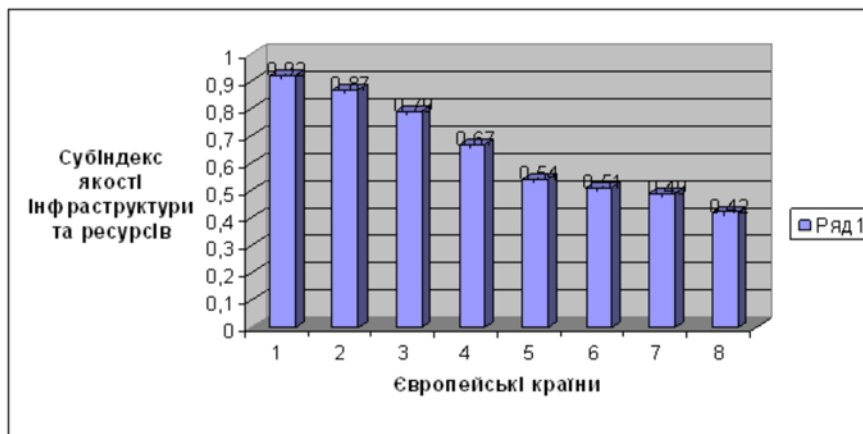


Рис. 3. Субіндекси якості інфраструктури та ресурсів туризму європейських країн

( 1 – Швейцарія; 2 – Німеччина; 3 – Данія; 4 – Російська Федерація; 5 – Україна; 6 – Македонія; 7 – Албанія; 8 – Молдова)

визначали субіндекс безпеки. Субіндекс безпеки було розраховано на базі аналізу показників, представлених на рис. 4.

Джерелом інформації для розрахунку основних показників субіндексу безпеки були бальні показники World Economic Forum в Travel & Tourism Competitiveness Report 2013 [10]. Для розрахунку показника смертності населення від інфекційних захворювань було використано стандартизовані показники World Health Organization за 2011 рік [11].

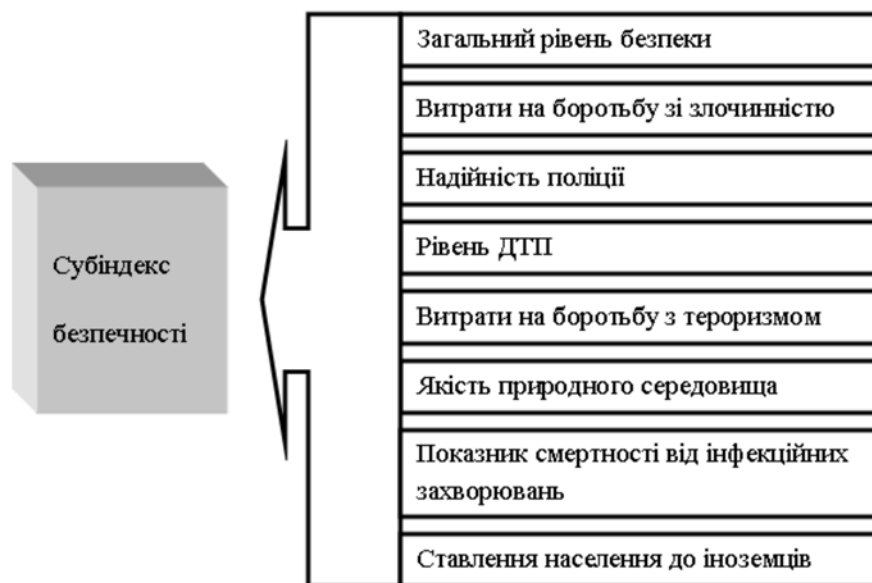


Рис. 4. Складові показники субіндексу безпеки

Для розрахунку субіндексу безпеки було запропоновано таку залежність:

$$Si = \frac{(S + Cc + Rp + Ra + Ct + Qn + Inf + Af)}{8}; \quad (10) \quad \text{де:}$$

Si – субіндекс безпеки;

S – показник загального рівня безпеки;

Cc – показник, що характеризує витрати боротьбу з злочинністю;

Rp – показник, що характеризує надійність поліції;

Ra – показник, що характеризує рівень ДТП;

Ct – показник, що характеризує витрати на боротьбу із тероризмом;

Qn – показник, що характеризує якість природного середовища;

Inf – показник, що характеризує смертність населення від інфекційних захворювань;

Af – показник (у балах), що характеризує ставлення населення до іноземців.

$$S = Sc/SI; \quad (11) \quad \text{де:}$$

Sc – показник (у балах) загального рівня безпеки в країні

SI – показник (у балах) загального рівня безпеки країни – лідера рейтингу World Economic Forum ;

$$C_c = C_{cc}/C_{cl}; \quad (12) \quad \text{де:}$$

$C_{cc}$  – показник (у балах), що характеризує витрати на боротьбу із злочинністю в країні;

$C_{cl}$  – показник (у балах), що характеризує витрати на боротьбу із злочинністю в країні лідера рейтингу World Economic Forum ;

$$R_p = R_{pc}/R_{pl}; \quad (13) \quad \text{де:}$$

$R_{pc}$  - показник (у балах) , що характеризує надійність поліції країни;

$R_{pl}$  – показник (у балах), що характеризує надійність поліції країни - лідера рейтингу World Economic Forum;

$$R_a = R_{al} / R_{ac} \times 2,5; \quad (14) \quad \text{де}$$

$R_{ac}$  показник (у балах) , що характеризує рівень ДТП в країні;

$R_{al}$  – показник ( у балах), що характеризує рівень ДТП в країні - лідера рейтингу World Economic Forum ;

$$C_t = C_{tc}/C_{tl}; \quad (15) \quad \text{де:}$$

$C_{tc}$  - показник (у балах), що характеризує витрати на боротьбу із тероризмом;

$C_{tl}$  - показник ( у балах), що характеризує витрати на боротьбу із тероризмом в країні - лідера рейтингу World Economic Forum

$$Q_n = Q_{nc}/Q_{nl}; \quad (16) \quad \text{де:}$$

$Q_{nc}$  - показник (у балах), що характеризує якість природного середовища країни;

$Q_{nl}$  - показник (у балах), що характеризує якість природного середовища країни - лідера рейтингу World Economic Forum ;

$$Inf = Inf(\min)/Inf(\text{score}); \quad (17) \quad \text{де:}$$

$Inf(\min)$  – стандартизований показник смертності від інфекційних захворювань, в країні в мінімальним рівнем смертності за цією групою захворювань;

$Inf(\text{score})$  - стандартизований показник смертності від інфекційних захворювань, в країні.

$$A_f = A_{fc}/A_{fl}; \quad (18) \quad \text{де:}$$

$A_{fc}$  – показник (у балах), що характеризує ставлення населення до іноземців в країні;

$A_{fl}$  показник (у балах), що характеризує ставлення населення до іноземців в країні - лідера рейтингу World Economic Forum ;

Цифрові показники для розрахунку субіндексу безпечності туризму України представлено в табл. 3.

Таким чином, можна розрахувати субіндекс безпечності туризму в Україні:

$$S_i = (S + C_c + R_p + R_a + C_t + Q_n + Inf + A_f) / 8 = \\ = (0,723 + 0,818 + 0,455 + 0,209 + 0,925 + 0,567 + 0,295 + 0,824) / 8 = 0,6 \quad (19)$$

Для порівняльної характеристики показників, що характеризують безпечність туризму в Україні, проводився розрахунок субіндексів безпечності туризму Німеччини, Швейцарії, Російської Федерації, Молдови та Данії.

Джерелом інформації для розрахунку субіндексу безпечності туризму були бальні показники World Economic Forum в Travel & Tourism Competitiveness Report 2013 [10]. Для розрахунку показника смертності населення від інфекційних захворювань було використано стандартизовані показники World Health Organization за 2011 рік [11]. Результати розрахунків представлено в табл. 3.

В наведеній залежності проблематично проаранжувати країни за рівнем безпечності. В європейських країнах туризм традиційно вважається з більш високим рівнем безпечності, ніж в країнах інших регіонів. Тому для порівняння ми визначили субіндекс безпечності туризму в Мексиці, Пакистані та Єгипті.

**Таблиця 3.**  
**Розрахунок показників, що характеризують безпечність туризму та подорожей в Україні**

Показник	Показник у балах (за розрахунком World Economic Forum)		Розрахунок показника субіндексу	
	Україна	Країна – лідер рейтингу	Залежність	Показник субіндексу
Загальний рівень безпеки	4,7	6,5	$S = Sc/SI$	0,723
Витрати на боротьбу зі злочинністю	5,4	6,6	$C_c = C_{cc}/C_{cl}$	0,818
Надійність поліції	3,0	6,6	$R_p = R_{pc}/R_{pl}$	0,455
Рівень ДТП	21,5	1,8	$R_a = R_{al} / R_{ac} \times 2,5$	0,209
Витрати на боротьбу з тероризмом	6,2	6,7	$C_t = C_{tc}/C_{tl}$	0,925
Якість природного середовища	3,8	6,7	$Q_n = Q_{nc}/Q_{nl}$	0,567
Показник смертності від інфекційних захворювань	61	18	$Inf = Inf(\min)/Inf(\text{score})$	0,295
Ставлення населення до іноземців	5,6	6,8	$A_f = A_{fc}/A_{fl}$	0,824

Джерелом інформації для розрахунку субіндексу безпечності в цих країнах були бальні показники World Economic Forum в Travel & Tourism Competitiveness Report 2013 [10]. Для розрахунку показника смертності населення від інфекційних захворювань було використано стандартизовані показники World Health Organization за 2011 рік [11]. Результати розрахунків представлено в табл. 5.

За статистичними показниками World Health Organization в Єгипті та кистані спостерігаються високі показники смертності населення від інфекційних захворювань. Стандартизований показник становив 131 – по Єгипту, та 403 – по Пакистану. Проблемним для туристів є захворюваність та смертність на малярію. Коефіцієнт смертності від малярії в країнах Європи традиційно не перевищує нульової позначки. В Пакистані коефіцієнт смертності від малярії становить 0,8, а в Єгипті - 10[11].

**Таблиця 4.**  
**Показники, що характеризують безпечність туризму в європейських країнах**

Показник	Показники субіндексу $S_i$ європейських країн
----------	---

	Російська Федерация	Німеччина	Молдова	Швейцарія	Данія	Албанія	Македонія
S	0,600	0,924	0,755	0,970	0,863	0,755	0,819
Cc	0,687	0,885	0,809	0,931	0,794	0,718	0,763
Rp	0,422	0,889	0,467	0,964	0,934	0,602	0,647
Ra	0,175	0,762	0,303	0,933	0,750	0,330	0,663
Ct	0,698	0,862	0,921	0,906	0,817	0,832	0,832
Qn	0,507	0,881	0,567	0,970	0,820	0,522	0,612
Inf	0,254	0,818	0,281	0,947	0,875	0,346	0,621
Af	0,732	0,893	0,893	0,952	0,835	0,878	0,981

Таблиця 5.

Показники, що характеризують безпечність туризму в країнах з низьким рівнем безпеки

Показник	Показники субіндексу Si країн		
	Мексика	Пакистан	Єгипет
S	0,570	0,478	0,416
Cc	0,442	0,473	0,458
Rp	0,422	0,452	0,527
Ra	0,225	0,175	0,100
Ct	0,698	0,460	0,460
Qn	0,552	0,552	0,597
Inf	0,247	0,045	0,137
Af	0,937	0,775	0,922

На рис. 5 представлено порівняльну діаграму субіндексу безпечності туризму в різних країнах світу.

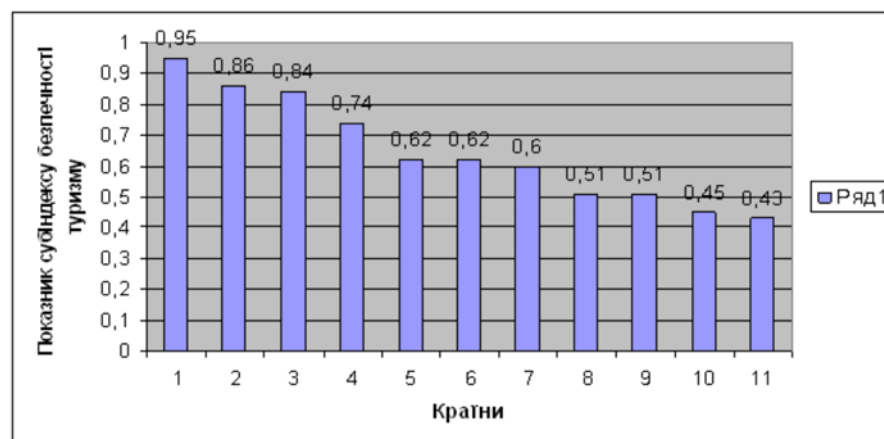


Рис. 5. Діаграма субіндексів безпечності туризму по країнах:

1-Швейцарія; 2-Німеччина; 3-Данія; 4 – Македонія; 5- Албанія; 6- Молдова; 7 –Україна; 8- Російська Федерация; 9- Мексика; 10 – Єгипет; 11 – Пакистан

В наведеній залежності субіндекс безпечності туризму знаходиться в межах від 0,01 до 1. Субіндекс безпечності туризму до 0,55 - характеризується як низький; від 0,56 до 0,7 – характеризується як середній; від 0,71 – характеризується як високий. За рівнем безпечності Україна займає позиції кращі ніж Російська Федерация, яка за субіндексом інфраструктури та ресурсів туризму має кращі показники. Проте, такі європейські країни як Албанія, Молдова та Македонія мають більш високий субіндекс безпечності туризму.

Державним стандартом України ДСТУ ISO 9001-2001 «Системи управління якістю. Вимоги» та міжнародним стандартом ISO 9004-4:1993 «Quality management and quality system elements» визначено, що політика в сфері якості має бути орієнтованою на клієнта. Така орієнтація передбачає вивчення ступеня задоволеності споживача послуг. В п. 8.2.1 «Задоволеність замовника» ДСТУ ISO 9001-2001 визначається, що відстеження інформації стосовно сприйняття споживачем (замовником) рівня задоволення його вимог є одним з показників функціонування системи управління якістю [1, с.38, 6].

Аналіз задоволеності споживачів туристичного продукту проводився за відгуками іноземних громадян про подорожі в Україну в 2012-2013 рр. Джерелом інформації виступали відгуки туристів про подорож в Україну в таких Інтернет-сайтах: Jester/livejournal; Friend feed; Columbus 2; Travelblogger sunite.com; Utr-group.livejournal; Travel.ru/letters/Ukraine.

Результати опитування представлено в табл.6. Для розрахунку субіндексу задоволення (Is) запропоновано таку залежність:

$$I_s = \frac{P_f}{n} + \frac{N_f}{n} \quad (20) \text{ де:}$$

$P_f$  – кількість позитивних відгуків про подорож в Україну;

$N_f$  – кількість нейтральних відгуків про подорож в Україну;

$n$  – кількість проаналізованих відгуків в Інтернет –мережі.

Позитивні відгуки туристів про подорож в Україну ми оцінювали в 2 бали; нейтральні відгуки – 1 бал, а негативні відгуки – як 0 балів.

В проведених розрахунках субіндекс задоволеності заходить в межах від 0 до 2. Субіндекс задоволеності до 1,0 визначається як низький рівень задоволеності подорожжю; в межах 1,1-1,5 – як середній, а вищий за 1,51- як високий.

Розрахунки свідчать, що рівень задоволеності іноземних громадян, які подорожують як організовані туристи, становить 0,97, а рівень задоволеності осіб, які відвідали Україну як приватні туристи, становить 0,965. Таким чином, рівень задоволеності іноземних туристів від подорожі в Україну знаходиться в низьких значень.

З метою порівняльного аналізу оцінювався субіндекс задоволення споживачів туристичного продукту, що характеризує суб'єктивне сприйняття іноземних туристів подорожі в Російську Федерацию, Швейцарію, Німеччину, Молдову, Данію, Македонію та Албанію. Результати аналізу відгуків по країнах представлено в табл.6.

Таким чином, в Україні, Російській Федерация та Молдові субіндекс задоволеності туристів від подорожі в країну має низькі показники.

Розрахунок основних субіндексів, що характеризують якість сфери туризму в країні (субіндекс інфраструктури та ресурсів; субіндекс безпечності туризму та субіндекс задоволення туристичним продуктом) дозволяє розрахувати загальний індекс якості сфери туризму (табл.6).

Таблиця 6.

## Розрахунок субіндексу задоволення туристів (Сз) від подорожі в країні Європи

Країна	Всього відгуків	Характеристика відгуків			Сз
		Позитивні	Нейтральні	Негативні	
Німеччина	60	47	11	2	1,75
Швейцарія	46	38	7	1	1,80
Данія	35	27	5	3	1,69
Російська Федерація	75	27	25	23	1,05
Молдова	41	9	13	19	0,76
Македонія	22	13	7	2	1,50
Албанія	24	15	6	3	1,50

Для розрахунку індексу якості сфери туризму (Qit) країні запропоновано таку залежність:

$$Qit = Qir + Si + Is; \quad (21) \quad \text{де:}$$

Qit – індекс якості сфери туризму;

Qir- субіндекс якості інфраструктури та ресурсів туризму;

Si – субіндекс безпечності туризму;

Is – субіндекс задоволеності споживача туристичного продукту.

За рейтингом World Economic Forum Україна в 2013 році займає 76 місце між Македонією та Албанією. За субіндексом інфраструктури та ресурсів туризму наша країна має показники кращі за вищезазначені країни. Проте за розрахованим індексом якості сфери туризму позиції України значно гірші від показників Македонії та Албанії. Така ситуація обумовлена.

Таблиця 7.  
Розрахунок індексу якості сфери туризму європейських країн

Країна	Субіндекс			Індекс якості сфери туризму (Qit)
	Qir	Si	Is	
Україна	0,54	0,60	0,97	2,11
Німеччина	0,87	0,86	1,75	3,48
Швейцарія	0,92	0,95	1,80	3,67
Данія	0,79	0,84	1,69	3,32
Російська Федерація	0,67	0,51	1,05	2,23
Молдова	0,42	0,62	0,76	1,80
Македонія	0,51	0,74	1,50	2,75
Албанія	0,49	0,62	1,50	2,61

порівняно невисокими показниками безпечності туризму та низькими показниками задоволеності споживачів туристичного продукту. Така ситуація могла бути одним з чинників перевищення потоків виїзного туризму над потоками в'їзного туризму, що приводить до збільшення негативного сальдо фінансових рахунків за статтею «Подорожі» та зменшення надходжень до державного бюджету.

### Висновки

Порівняльний аналіз ряду європейських країн за індексом якості сфери туризму свідчить про низькі показники субіндексу задоволення іноземних споживачів комплексного туристичного продукту, за рахунок недостатнього професіоналізму працівників туристичних підприємств та інших суб'єктів туристичної індустрії, недостатній ступінь безпечності туризму в Україні, що зумовлює необхідність розробки та впровадження системи управління якістю в сфері туризму країни.

### Список використаних джерел.

1. ДСТУ ISO 9004-2001 Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення якості. К.: Держстандарт України. – 2001. - 61 с.
2. Кудла Н.Е. Менеджмент туристичного підприємства/ Н.Е.Кудла, К.:Знання, 2012.- 278 с.
3. Управління якістю: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл./ В.Б.Захожай, Н.Г.Салухіна, О.М.Язвинська, А.Ю.Чорний; за наук.ред. В.Б.Захожая.- К.:ДП «Вид-дім «Персонал», 2011.- 936 с.
4. Фролова Т.А. Экономика и управление в сфере социально-культурного сервиса и туризма: конспект лекцій/Т.А.Фролова.- Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2010.- 259 с.
5. Altuntas S. Multi-criteria decision making methods based weighed Servoqual scales to measure perceived service quality/ Serkan Altuntas , Turkey Dereli, Mustafa Kemal Yilmaz// Total Quality Management.-2012.-V.23.-No 12.-P. 1375-1395
6. ISO 9004-4:1993 Quality management and quality system elements. Part 4: Guidelines for quality improvement [Електронний ресурс]// Шлях доступу: www.iso.org/iso/catalogue\_detail.htm?csnumber=16544
7. Mansfeld Y. Tourism, Security and Safety / Yoel Mansfeld, Abraham Pizam.- Butterworth Heinemann.- 2005. 437 p.
8. Mhamdi S. New criteria and quality of health care services in the governorate of Monastir/ Mhamdi S, Soltani MS, Haddad A, Letaief M, Ben Salem K.// East Mediterr Health J.- 2010.- No.16(1).- P. 107-112.
9. Partalidou M. Crafting a policy framework of indicators and quality standards for rural tourism management/ Maria Partalidou, 2008, IJTP.- vol 1 No(4).pdf 271 KB [Електронний ресурс]// Шлях доступу: http://academia.edu/1472782/Crafting\_a\_policy\_framework\_of\_indicators\_and\_quality\_standards\_for\_rural\_tourism\_management
10. Travel & Tourism Competitiveness Index 2013. TPCI data platform – TIBCO Sport Web Player. World Economic Forum.- [Електронний ресурс]. Режим доступу:http://www.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness/ TCI13.
11. World Health Statistics 2011 .World Health Organization 2011. [Електронний ресурс] // Шлях доступу: http://www.who.int/whosis/whostat/EN\_WHS2011\_Full.pdf

### References.

1. DSTU ISO 9004-2001 Sistemi upravlinnya yakystyu. Nastanovi scho do polipshennya yakosti. K.: Derzhstandart Ukraini. – 2001.- 61 s.
2. Kudla N.E. Menedzhment turistichnogo pidpriemstva/ N.E.Kudla, K.:Znannya, 2012.- 278 s.
3. Upravlinnya yakystyu: navch. posib. dlya stud. visch. navch. zakl./ V.B.Zaxozhai, N.G.Saluxina, O.M.Yazvins'ka, A.YU.CHornii; za nauk.red. V.B.Zaxozhaya.- K.:DP «Vid.dim «Personab», 2011.- 936 s.
4. Frolova T.A. Ekonomika i upravlenie v sfere social'no-kul'turnogo servisa i turizma: konsept lekci/Т.А.Фролова.- Таганрог: ТТИ YUFU, 2010.- 259 s.
5. Altuntas S. Multi-criteria decision making methods based weighed Servoqual scales to measure perceived service quality/ Serkan Altuntas , Turkey Dereli, Mustafa Kemal Yilmaz// Total Quality Management.-2012.-V.23.-No 12.-P. 1375-1395
6. ISO 9004-4:1993 Quality management and quality system elements. Part 4: Guidelines for quality improvement [Elektronni resurs]// SHlyax dostupu: www.iso.org/iso/catalogue\_detail.htm?csnumber=16544
7. Mansfeld Y. Tourism, Security and Safety / Yoel Mansfeld, Abraham Pizam.- Butterworth Heinemann.- 2005. 437 p.
8. Mhamdi S. New criteria and quality of health care services in the governorate of Monastir/ Mhamdi S, Soltani MS, Haddad A, Letaief M, Ben Salem K.// East Mediterr Health J.- 2010.- No.16(1).- P. 107-112.
9. Partalidou M. Crafting a policy framework of indicators and quality standards for rural tourism management/ Maria Partalidou, 2008, IJTP.- vol 1 No(4).pdf 271 KB [Elektronni resurs]// SHlyax dostupu: http://academia.edu/1472782/Crafting\_a\_policy\_framework\_of\_indicators\_and\_quality\_standards\_for\_rural\_tourism\_management
10. Travel & Tourism Competitiveness Index 2013. TPCI data platform – TIBCO Sport Web Player. World Economic Forum.- [Elektronni resurs]. Rezhim dostupu:http://www.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness/ TCI13.
11. World Health Statistics 2011 .World Health Organization 2011. [Elektronni resurs] // SHlyax dostupu: http://www.who.int/whosis/whostat/EN\_WHS2011\_Full.pdf

Стаття надійшла до редакції 26.07.2013 р.



ТОВ "ДКС Центр"