

УДК 911.373

Штогрин Неля Богданівна

Львівський національний університет
імені Івана Франка, Україна, м. Львів
e-mail: nelly.shtogryn@gmail.com

СУБ'ЄКТИ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ: СКЛАД, НАПРЯМКИ ТА РЕЗУЛЬТАТИ ДІЯЛЬНОСТІ

Мета. Дослідження проведено з метою аналізу складу та результатів діяльності усіх суб'єктів туристичної галузі Івано-Франківської області, обґрунтування напрямків створення нового якісного туристичного продукту та належного обслуговування туристів.

Основу *методології* дослідження становить структурно-функціональний аналіз особливостей діяльності суб'єктів туристичної індустрії з використанням статистичних методів.

Результати дослідження показали, що впродовж останніх років кількість суб'єктів туристичної галузі в Івано-Франківській області мала тенденції до зростання. Так само і збільшувались обсяги надання туристичних послуг. Разом з тим, відчутною є необхідність удосконалення роботи закладів обслуговування туристів в Івано-Франківській області відповідно до європейського рівня та підняття позиції регіону на туристичному ринку країни. Особливу увагу слід приділяти закладам масового скупчення туристів та підвищенню рівня гідів-екскурсоводів під час внутрішніх поїздок. Результати аналізу показали необхідність подальшого розширення напрямів та форм туристичної діяльності.

Наукова новизна проведеного дослідження полягає у тому, що автором на основі статистичного аналізу результатів діяльності суб'єктів туризму обґрунтовано перспективні напрями та тенденції розвитку галузі в одному з регіонів України, виявлено взаємозалежності між складовими розвитку туристичної індустрії.

Практичне значення. У роботі зроблено конкретні рекомендації щодо запровадження нових методів і форм роботи суб'єктів туристичної діяльності, підвищення якості роботи персоналу, що свідчить про практичну значущість дослідження. Тематика порівняно нова і має підстави ефективно розвиватись і надалі, сприяючи формуванню нових практичних стратегій у роботі всіх ланок туристичної індустрії.

Ключові слова: туристичний оператор, турагент, суб'єкт туристичної галузі, туристичні потоки.

УДК 911.373

Штогрин Неля Богдановна

Львовский национальный университет имени
Ивана Франка, Украина, г. Львов, Україна
e-mail: nelly.shtogryn@gmail.com

СУБЪЕКТЫ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ ИВАНО-ФРАНКОВСКОЙ ОБЛАСТИ: СОСТАВ, НАПРАВЛЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Исследование проведено с целью анализа состава и результатов деятельности всех субъектов туристической отрасли Ивано-Франковской области, обоснование направлений создания нового качественного туристического продукта и надлежащего обслуживания туристов.

Основу методологии исследования составляет структурно-функциональный анализ особенностей деятельности субъектов туристической индустрии с использованием статистических методов.

Результаты исследования показали, что в последние годы количество субъектов туристической отрасли в Ивано-Франковской области имело тенденции к росту. Так же и увеличивались объемы предоставления туристических услуг. Вместе с тем, ощутима необходимость совершенствования работы учреждений обслуживания туристов в Ивано-Франковской области в соответствии с европейским уровнем и поднятия позиции региона на туристическом рынке страны. Особое внимание следует уделять заведениям массового скопления туристов и повышению уровня гидов-экскурсоводов при внутренних поездках. Результаты анализа показали необходимость дальнейшего расширения направлений и форм туристской деятельности.

Научная новизна проведенного исследования заключается в том, что автором на основе статистического анализа результатов деятельности субъектов туризма обоснованно перспективные направления и тенденции развития отрасли в одном из регионов Украины, выявлено взаимосвязи между составляющими развития туристической индустрии.

Практичная значимость. В работе сделаны конкретные рекомендации по внедрению новых методов и форм работы субъектов туристической деятельности, повышения качества работы персонала, что свидетельствует о практической значимости исследования. Тематика сравнительно новая и имеет основания эффективно развиваться и в дальнейшем, способствуя формированию новых практических стратегий в работе всех звеньев туристической индустрии.

Ключевые слова: туристический оператор, турагент, субъект туристической отрасли, туристические потоки.

THE SUBJECTS OF TOURISM INDUSTRY IN IVANO-FRANKIVSK REGION: ITS COMPOSITION, DIRECTIONS AND RESULTS

The research is conducted to analyse composition and active results of all subjects of tourism industry in Ivano-Frankivsk region, to found directions for creating new qualitative tourist product and high tourist service.

The methodology of research includes structural and functional analysis of peculiarities of activities by subjects of tourism industry with using statistic methods.

Results of work have demonstrated, that the number of tourism subjects have been accrued during last years. Also scopes of provided tourist services have increased. Besides, the necessity of perfection tourist service facilities work in Ivano-Frankivsk region to the European standard and raising position of territory in Ukrainian tourism sphere are required. It's necessary to concentrate main attention on crowded tourist territories and increase the level of guides during domestic trips. Results of analysis have shown, that its necessary to expand tourism directions and form further.

Scientific novelty of this research is the next: the perspective directions and trends of tourism development in one of regions in Ukraine, based on the statistic analysis of activities by tourism subjects are substantiated, interdependences between components of development of tourism industry are identified.

The practical significance. Specific recommendations of introduction new methods and forms for activity of subjects of tourism industry, increase quality of stuff work are suggested. It shows the practical significance of research. The subject is comparatively new and has all reasons to develop actively forwards, it helps to form new practical strategies in work of all sections of tourism industry.

Key words: tour operator, tour agency, subject of tourism industry, tourist flows.

Постановка проблеми. Якісний і кількісний склад суб'єктів туристичної діяльності є одним з головних чинників, які не лише сприяють розвитку туристичної галузі регіону, а й визначають її динаміку, окреслюють нові пріоритетні напрямки, а також методи та технології створення й надання послуг. Тому дослідження структури середовища суб'єктів туризму, їхнього потенціалу та впливу на економіку галузі й регіону, на території якого вони зосереджені, є необхідним в сучасних умовах постійних змін на туристичному ринку. Окреслена проблематика є малодослідженою, оскільки аналізом діяльності суб'єктів туризму займаються переважно лише місцеві органи влади та органи статистики, без обґрунтування певних стратегій та нововведень у роботу цього підприємницького середовища.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивченням деяких особливостей та проблем діяльності туристичних фірм Івано-Франківської області займались науковці Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника (Мендела І.Я.,

Польова Л.В., Клапчук В.М.), Івано-Франківського технічного університету нафти і газу (Передерко В.П.).

Постановка завдання. Проте комплексна оцінка та обґрунтування перспективних рішень для покращення роботи та прибутковості суб'єктів туризму наразі ще не проведена. Тому це завдання є необхідним для покращення як ефективності роботи самих підприємств, так і задля підняття туристичного іміджу області на один рівень з більш розвинутими в маркетинговому плані регіонами України.

Виклад основного матеріалу. З практичного погляду в галузі туризму людські ресурси відіграють дві основні функції: 1) як споживачі готового туристичного продукту, окремих чи супутніх туристичних послуг; і 2) є працересурсною основою безпосереднього створення туристичних послуг, їхнього просування й реалізації та забезпечують їх надання на місці споживання. Реалізацію другої функції якраз і забезпечує коло працівників, яких можна загально окреслити як «суб'єкти туристичної діяльності». Це поняття означено в головному офіційному документі, який регламентує роботу галузі – законі України «Про туризм», а також є загальноприйнятим у сучасній туристичній літературі. Отже, узагальнюючи наявні підходи, можна зробити висновок, що суб'єкти туристичної діяльності – це всі учасники, фізичні та юридичні особи, окремі спеціалісти туристичної галузі, що займаються плануванням, створенням, наповненням туристичного продукту, надають основні послуги перевезення, тимчасового розміщення, харчування, екскурсійного супроводу та інші супутні послуги в процесі споживання туристичного продукту, посередницькі фірми та особи, що здійснюють безпосередній продаж сформованого туристичного продукту (або окремих лише компонентів) для споживача (клієнта), а також самі туристи – споживачі туристичних послуг. Як бачимо, у створенні та реалізації турпродукту бере участь значна кількість працівників різного профілю. В функціональному розрізі серед суб'єктів туристичної галузі, що здійснюють підготовку та продаж послуг туризму, доцільно окремо виділити такі групи:

- спеціалісти з планування та стратегії створення туристичного продукту;

- фірми та заклади, що забезпечують основні послуги туристичного продукту (переміщення туристів та розміщення), тобто постачальники або виробники цих послуг;

- організації, що займаються комплектацією та прорахунком цілого туристичного продукту, забезпечують супровід туриста в період всієї туристичної подорожі або в конкретному місці відпочинку (фірми-туроператори);

- фізичні та юридичні особи, котрі виступають посередниками між споживачем (туристом) та організаторами (виробниками) туристичного продукту, який цей споживач купує (фірми-турагенти);

- заклади, що надають додаткові та суміжні послуги в процесі споживання туристом придбаного туристичного продукту: заклади харчування, екскурсійного обслуговування, туристично-інформаційні центри, місця культурного та історичного значення для туристів (дестинації), заклади розваг та проведення дозвілля, банківські та фінансові установи тощо.

Основні функції кожної з цих груп чітко визначені та регламентовані, ними практично неможливо замінити один одного (за винятком реалізації готового туристичного продукту, який, крім турагентів, може здійснювати також туроператор напряму). Всі вищенаведені суб'єкти забезпечують туристичне обслуговування як для окремих туристів, так й організованих груп (дитячих, ділових чи дружніх поїздок). Заклади розміщення (готелі, хостели, мотелі, пансіонати, кемпінги та ін.) та організації, що надають послуги з переміщення, крім забезпечення основними послугами туристичну галузь, можуть надавати окремі послуги лише розміщення (наприклад для жителів того ж міста) або перевезення (внутрішні та зовнішні з діловою метою, метою шопінгу, відвідання родичів, круїзи та ін.). Водночас категорії туроператорів та турагентів безпосередньо створюють середовище туристичної індустрії та забезпечують її функціонування. Туроператор – це суб'єкт туристичної галузі, що формує, komponує туристичний продукт, займається його просуванням на ринку, рекламою, насичує інформативністю, унікальністю та реалізує через туристичного агента споживачеві цього продукту (туристу) за певну ціну. Зазвичай склад туристичного продукту має визначені включені пункти, а саме: перевезення, авіапереліт до місця відпочинку або переміщення по маршруту круїзу, трансфер від аеропорту до закладу розміщення, проживання на обраний туристом термін (зазначається кількість ночей) з вибраним типом харчування при готелі (BB, NB, NB+, FB, FB+, AI, UA1, SupAI, A-lacarte) або без нього (RO або BO), а також туристичну страхівку на період подорожі. Проте у XXI ст. люди активно вчать і самостійно можуть користуватися європейськими он-лайн-системами бронювання авіаквитків, закладів розміщення від 1 доби до 3 місяців, відповідно цей пакет обов'язкових послуг почав зменшуватись і може включати лише переліт, лише проживання плюс страхування, проживання і трансфер та інші, за потребами туристів, комбінації послуг. Турагент – це суб'єкт туристичної діяльності, юридична або фізична особа, що здійснює посередницьку діяльність між туроператором і споживачами через продаж туристичного продукту останнім [1, с.33]. Тобто турагент є прямим продавцем туристичних послуг туристу, що реалізується в основному через менеджера або агента туристичної фірми. У цій посередницькій діяльності турагент (менеджер) допомагає клієнту обрати туристичний продукт, інформує щодо усіх умов подорожі, усіх її нюансів (часу добирання до місця

споживання турпродукту, візових правил країни відвідання, погодні умови, культуру країни, особливості кухні, обмеження у побуті, можливість придбати унікальні для даної місцевості речі чи послуги та ін.), здійснює розрахункові операції та скеровує ще раз перед самою поїздкою. При підборі туру менеджер одразу ж викуповує необхідний продукт в туроператора, несучи чим самим за собою фінансові зобов'язання перед останнім, та укладає договір з туристом з урахуванням всіх вибраних послуг та вартості путівки.

Такими є основні функції, які щодня виконують означені суб'єкти туристичної галузі та відповідно саме вони відстежують й визначають внутрішні і зовнішні потоки туристів для певної території, орієнтованість місцевого населення на певні іноземні напрямки, середні показники затрат на поїздки, їх тривалість та ін. Тому дослідження та обґрунтування показників діяльності суб'єктів туризму певного регіону є не лише актуальним, але й необхідним для об'єктивної оцінки туристичної галузі. Івано-Франківська область вважається однією із стратегічно найбільш відвідуваних та прибуткових областей в контексті розвитку туристичної індустрії. Унікальні природні ресурси, розташування в межах Карпатського гірського регіону, близькість до країн Європи, потужна база історико-культурних об'єктів, а також низка соціально-економічних чинників посприяли виходу регіону на новий рівень розвитку туризму та туристичної привабливості. Особливо чітко це можна простежити у 2006-2011 рр. – період розбудови курорту «Буковель», коли кожного року число його відвідувачів росло у 2 рази порівняно з попереднім та у 2012 р. в період проведення Євро – 2012 [3, с. 422]. Результати діяльності суб'єктів туристичної індустрії Івано-Франківської області в 2013 р. такі: туристичні послуги надавали 112 суб'єктів (49 юридичних осіб та 63 фізичні особи-підприємці), якими упродовж року було обслуговано 77,7 тис. осіб, що на 32,5 тис. осіб менше, ніж у 2012 р. (110,2 тис). Слід відзначити, що до 2012 р. кількість туристів була меншою – 59,9 тис, а до початку 2014 р. збільшилось число обслуговуваних іноземних туристів (в 3,5 рази в порівнянні з 2008 р.) та туристів, що виїжджали на відпочинок за кордон (12,7 тис у 2013 р. над 9,7 тис у 2008 р.) [2, ст. 5, ст. 11]. Така тенденція пов'язана з кількома чинниками:

- розбудовою туристичної інфраструктури області, особливо в 2008-2012 рр.;
- екологічним станом території, яка приваблює жителів європейських мегаполісів;
- популяризацією серед місцевого населення іноземних напрямків для відпочинку, зростання бюджету населення, що виділявся на відпочинок;
- ціновою та транспортною доступністю туристичних послуг мешканцям області;

- збільшення кількості туроператорів, що займаються в'їзним туризмом Івано-Франківщини, а також розширення мережі турагенств, що пропонували свої послуги для відпочинку, внаслідок чого клієнти мали достатній вибір щодо своїх уподобань та коштів.

Пріоритетним напрямом для всіх категорій туристів у поточному році були дозвілля та відпочинок, яким було охоплено 38,3 тис. осіб або 49,3% від загальної кількості туристів [2, ст.5]. На початок 2014 р. в області працювало 22 туроператори (всі офіційно зареєстровані як юридичні особи), з яких 12 в місті Івано-Франківську, по 2 у м. Яремче та м. Коломия, а також у Галицькому (організація сплавів по р. Дністер), Надвірнянському та Тисменицькому районах (організація внутрішніх поїздок та екскурсій). Станом на кінець 2014 року на фірмах такого профілю офіційно забезпечено роботою 459 працівників, половина з яких – жінки, та 53,4% - віком до 30 років [2, ст. 10]. Не зовсім позитивною особливістю праце ресурсного потенціалу є той факт, що з усіх 459 зайнятих туроператорською діяльністю осіб лише 44, тобто 9,6% мають вищу або спеціальну туристичну освіту. Пояснюється це тим, що оцінка суб'єктів туристичної галузі в регіоні охоплює заклади та підприємства, що не лише створюють туристичний продукт, але й надають додаткові важливі послуги (інформаційні центри, продаж сувенірної продукції, прокат гірськолижного спорядження, організація внутрішніх екскурсійних турів, а цим зазвичай займаються спеціалісти по історії та культурі). Це свідчить про необхідність підвищення рівня знань працівників, що створюють туристичний продукт, потребу в частковій перекваліфікації, оскільки саме вони формують його наповнення, привабливість та відповідають за його унікальність на туристичному ринку.

За 2013 р. в Івано-Франківській області працювало 82 туристичні агенти. В обласному центрі зосереджена 51 фірма, що продавала споживачам туристичний продукт, також 8 у м. Калуш, 6 у Коломиї та 5 у місті Яремче. Також турфірми такого профілю працювали у Долинському, Рожнятівському, Тлумацькому, Богородчанському та Надвірнянському районах. Офіційно в турагенствах було зареєстровано більше 100 працівників, що напряму здійснювали продажі туристичних послуг, з яких більше 60% мають вищу спеціалізовану освіту в сфері туризму. Проте рівень ерудованості та обізнаності працівників можна вважати задовільним також за рахунок того, що менеджери (прямі продавці турпослуг) часто відвідують практичні тренінги, семінари, рекламні тури для ознайомлення з новими країнами, їх готельною базою, відповідно багаж знань, необхідних для якісної роботи охоплює не лише теоретичні знання, що здобуваються у ВНЗ, а більше практичну сторону галузі. Тому фактор підготовки спеціалістів туристичних підприємств як з теоретичної, так і з практичної сторони прямо впливає на ефективність роботи останніх, розширення їх пропонованих послуг

чи їх сукупності, надання кваліфікованої консультації потенційним туристам, відповідно й покращує туристичний імідж та розвиток регіону.

Доходи від здійснення туристичної діяльності для суб'єктів (туроператорів та турагентів) у 2013 р. склали 242350,5 тис грн., плюс 4116,4 тис грн. – сума комісійних, агентських та інших винагород, а витрати, які були зроблені суб'єктами на надання туристичних послуг, становили 238994,8 тис, тобто за минулий рік від створення та реалізації туристичних послуг в межах Івано-Франківської області офіційно було зароблено 7472,1 тис грн. [2, ст.10]. Сім з половиною мільйони гривень – далеко не найбільший результат для регіону, в 2008-2012 роках цей показник був вищим, однак ці цифри доводять актуальність туризму для області, значення кваліфікації та підготовки спеціалістів, що працюють в галузі, а також необхідність покращення їхніх знань з огляду на нові економічні виклики.

Перелік напрямків, найбільше популярних та затребуваних для туристів з Івано-Франківської області виглядає таким чином: Болгарія (більше 4 тис. туристів у 2013 р.), Греція, Угорщина, Польща, Туреччина (близько 2 тис. туристів по кожній країні), Єгипет, Чорногорія, Хорватія, Чехія, Іспанія, Кіпр (до 1 тис. туристів в рік) [2, ст. 15, ст. 28]. Ці напрями стабільно актуальні для українського споживача вже на протязі останніх 10 років, відповідно обізнаність про них досить хороша як серед працівників турагенств, так й серед туристів. Порівняно «свіжими» для потенційного клієнта в 2013 р. стали такі країни, як Індія, Шрі-Ланка, Домініканська республіка, Танзанія, В'єтнам, Грузія. Знання та ерудованість за цими напрямками є необхідними для обслуговування вибагливих клієнтів, що загалом сприяє як більшій прибутковості туристичних фірм, так і підвищенню рівня таких фірм на українському ринку.

Також слід відзначити, що в 2013 р. змінився сектор в'їзного туризму для Івано-Франківській області. Зокрема, зросло число відвідувачів з Ізраїлю, Молдови, Білорусії, Канади, Польщі, Франції, Німеччини. Рівень обслуговування іноземних туристів повинен відповідати європейським стандартам, щостосується як і рівня сервісу, так і володіння хоча б двома іноземними мовами тими працівниками, які безпосередньо надають туристичні послуги. На даний момент ці показники на високому рівні у 4-5- зіркових готелях Івано-Франківська, Буковелю, м.Яремче та деяких закладах харчування та проведення дозвілля. Однак ці навички варто підтягнути у віддалених гірських місцевостях, де відпочивають любителі спокійного відпочинку, а також і місцевим гідам-екскурсоводам для кращого порозуміння з іноземними туристами та привернення уваги серед потенційних відвідувачів.

У розрізі цілей, з якими здійснювались поїздки в Івано-Франківську область у 2013 р., основними є такі: спортивний та

гірськолижний туризм (64%) , дозвілля та відпочинок (30%) та ділові поїздки (6%) [2, с.17]. Тому і загалом регіони, де можна здійснювати подорожі з такою метою є найбільш популярними та перспективними у своєму розвитку, а відповідно і суб'єкти туристичної діяльності тих територій повинні працювати на вищому рівні, а також удосконалювати свої послуги та орієнтуватись на європейський рівень обслуговування.

Висновки. Всі суб'єкти, робота яких пов'язана з туристичною галуззю, починаючи від людей, які створюють туристичний продукт, доводять його по всіх етапах до споживача і закінчуючи закладами харчування чи прокату туристичного спорядження прямо впливають на рівень туризму певної території, формують її імідж та туристичну привабливість, забезпечуючи відповідне місце на туристичному ринку. Тому роботу закладів, що надають туристичні послуги потрібно стабільно удосконалювати та покращувати. Тенденції в туризмі дуже швидко змінюються: те, що було ефективне кілька місяців назад, зараз вже може не працювати, а для підтримання іміджу території, її популярності та туристичної прибутковості суб'єкти туристичної діяльності повинні працювати динамічно, професійно та якісно на всіх етапах – від створення до споживання туристичного продукту туристом.

Список використаних джерел:

1. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник. – Київ: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.
2. Суб'єкти туристичної діяльності Івано-Франківської області у 2013 році: Бюлетень. За ред. О.В. Костюк – Івано-Франківськ: 2014. – 35 с.
3. Статистичний щорічник Івано-Франківської області за 2012 рік. – Івано-Франківськ: видавництво Головного управління статистики в Івано-Франківській області, 2013. – 494 с.

Список использованных источников:

1. Мальская М.П., Худо В.В., Цибух В.И. Основы туристического бизнеса: Учебное пособие. - Киев: Центр учебной литературы, 2004. - 272 с.
2. Субъекты туристической деятельности Ивано-Франковской области в 2013 году: Бюллетень. Под ред. О.В. Костюк - Ивано-Франковск: 2014. - 35 с.
3. Статистический ежегодник Ивано-Франковской области за 2012 год. - Ивано-Франковск: издательство Главного управления статистики в Ивано-Франковской области, 2013 - 494 с.

References:

1. Malska M.P, Khudo V.V., Tsybukh V.I. Basics of tourism business: Manual. – Kyiv: Center textbooks, 2004. - 272 p.
2. Subjects of tourism industry of Ivano-Frankivsk region in 2013: Bulletin. By O.V. Kostyuk - Ivano-Frankivsk, 2014. - 35 p.
3. Statistical Yearbook of Ivano-Frankivsk region in 2012. - Ivano-Frankivsk: Publishing of the Central Statistical Office in Ivano-Frankivsk regoin, 2013. - 494 p.