

ЯКІСТЬ
ТУРИСТИЧНИХ
ПОСЛУГ

НА ЛЬВІВЩИНІ

Н. Крап, асистент, Львівський інститут економіки і туризму,

В. Юзевич, доктор фізико-математичних наук, провідний науковий співробітник, професор,
Фізико-механічний інститут ім. Г. В. Карпенка НАН України, м. Львів

КАЧЕСТВО ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ ВО ЛЬВОВСКОМ РЕГИОНЕ

Н. Крап, ассистент, Львовский институт экономики и туризма,
В. Юзевич, доктор физико-математических наук, ведущий научный сотрудник, профессор,
Физико-механический институт НАН Украины, г. Львов

QUALITY OF TOURIST SERVICES ON LVIV REGION

N. Krap, Assistant, Lviv Institute of Economics and Tourism,
V. Yuzevych, Doctor of Physical and Mathematical Sciences, Leading Researcher, Professor,
Physico-Mechanical Institute of National Academy of Sciences of Ukraine, Lviv

Туристична галузь набуває дедалі більшого значення для розвитку економіки та соціальної сфери України. Зростає роль стандартизації як важливої ланки системи управління технічним рівнем якості надання туристичних послуг від етапу створення до їх реалізації. Туристична діяльність в Україні регламентується стандартами [1—5] та низкою законодавчих актів. Системи управління якістю (СУЯ) в цій сфері впроваджені не в повному обсязі [6].

Розвиток вітчизняної туристичної галузі потребує відповідного нормативного забезпечення. Саме тому виникає нагальна необхідність розгляду й аналізу чинних нормативно-правових документів, які встановлюють загальні вимоги до якості туристичних послуг.

На сьогодні питаннями нормативно-правового забезпечення туристичної діяльності України зацікавлена значна кількість дослідників. Аналіз наукових публікацій дозволяє стверджувати, що сучасних комплексних досліджень щодо аналізу нормативно-правової бази сфери туризму на регіональному рівні небагато. О. Шапгала розробляє питання нормативно-правової бази функціонування і розвитку сфери рекреаційного обслуговування в АР Крим, О. Василів досліджує туристично-рекреаційну сферу Івано-Франківщини та Карпатського регіону тощо. Однак праць стосовно оцінювання якості туристичних послуг загальнодержавного масштабу недостатньо.

У статті досліджено складові показники якості туристичних послуг на Львівщині. Отримано інтегрований показник — рівень якості туристичних послуг.

Метою статті є аналіз та оцінювання якості туристичних послуг на Львівщині. Туристична галузь настільки різнопланова, що оцінити її розвиток однозначно неможливо. Оцінити якість туристичних послуг у певному регіоні можна за допомогою показників: площа природних рекреаційних ресурсів (x_1); кількість антропогенних туристичних ресурсів (x_2); кількість засобів розміщення (x_3); інвестиції в основний капітал готелів та ресторанів (x_4); середній потижневий рівень цін на послуги у туристичних підприємствах (x_5); якість рекламно-інформаційних послуг (x_6); привабливість історико-культурних пам'яток регіону (x_7); якість навколишнього середовища (x_8); економічна привабливість регіону (x_9); політична стабільність регіону (x_{10}). Частина показників — (x_1-x_5) — кількісно вимірювана, інша — (x_6-x_{10}) — може бути встановлена експертно.

Для розрахунку кількісних показників використано статистичні показники, наведені у статистичних збірниках державної статистичної звітності, для оцінювання якісних показників — дані, наведені у [7—8].

Кількісні показники x_1-x_5 , які використовуються для оцінювання якості туристичних послуг, такі: $x_1=18,7$ км²; $x_2=14,04$; $x_3=82$; $x_4=15,1$ млн грн; $x_5=400$ грн на 1 особу. Статистичні показники, за якими виконано оцінювання кожного чинника впливу на якість

туристичних послуг, мають різні одиниці вимірювання. Для агрегування в один інтегральний показник необхідно кожний статистичний показник нормувати і виразити відносно безрозмірною величиною.

На практиці застосовують різні способи нормування. Усі вони ґрунтуються на порівнянні з певною величиною як елементом порівняння, на який необхідно рівнятися. За елемент порівняння прийнято середнє значення кожного показника. Отже, нормовані показники визначено як відношення значення фактичного показника до його середнього значення [9].

Значення якісних показників x_6-x_{10} , які використовуються для оцінювання якості туристичних послуг, такі: $x_6 = 5$; $x_7 = 5$; $x_8 = 3,33$; $x_9 = 5$; $x_{10} = 4$.

Інтегрований показник якості R_r туристичних послуг на Львівщині розраховано за формулою

$$R_r = \sum_{i=1}^n \alpha_i R_i,$$

де α_i — коефіцієнт вагомості, що характеризує конкретний показник якості туристичних послуг по відношенню до загального числа показників, який розраховується:

$$\alpha_i = \frac{x_i^n}{\sum_{i=1}^n x_i^n};$$

R_i — середні зважені арифметичні індекси якості туристичних послуг:

$$R_i = \sum_{i=1}^n \frac{\alpha_i x_i}{x_i + (1 - \alpha_i)}.$$

Результати розрахунків інтегрованого показника якості подано у таблиці.

Таким чином, інтегральний показник якості туристичних послуг $R_r = 0,55$.

Визначений показник якості свідчить про таке:

- низькі темпи розвитку туристичної сфери обумовлені кризовим станом економіки країни, скороченням фінансування соціально-економічних програм розвитку, зменшенням платоспроможності населення, зростанням цін на рекреаційні послуги;

- функціонування туристичних фірм в умовах мінливого, нестабільного і недосконалого законодавства, що гальмує нормальний розвиток рекреаційної сфери, обмежує розширення асортименту послуг, впливає на ціноутворення відповідних товарів та послуг;

- конкуренція на внутрішньому ринку недостатня, що обумовлено наявністю природних рекреаційних ресурсів;

- спостерігається загострення конкурентної боротьби із закордонними рекреаційними системами.

Ці негативні фактори гальмують розвиток рекреаційної сфери. Населення все більше починає надавати перевагу закордонним поїздкам. Це пояснюється розвинутою інфраструктурою територіальних рекреаційних систем, вищим рівнем якості послуг, їхньою диференціацією залежно від індивідуальних особливостей рекреантів, помірним рівнем цін. Це тенденція останніх років.

Таблиця. Результати розрахунків інтегрованого показника якості туристичних послуг на Львівщині

Показники	Значення x_i	R_i
x_1	18,7	0,001090587
x_2	14,04	0,000604565
x_3	82	0,021827078
x_4	15,1	0,000702583
x_5	400	0,524415184
x_6	5	6,84336E-05
x_7	5	6,84336E-05
x_8	3,33	2,80094E-05
x_9	5	6,84336E-05
x_{10}	4	4,2043E-05
сума	552,17	0,54891535

ВИСНОВКИ

Результати оцінювання якості туристичних послуг демонструють рівень туристичної привабливості Львівщини відповідно до її туристичних ресурсів, інвестиційних вкладень чи інших заходів, які сприяють розвитку туризму, а також дозволяє визначити, які чинники мають найвагоміший вплив.

За вагомістю впливу факторів на якість туристичних послуг можна сформулювати систему заходів щодо впливу для визначення оптимального рівня якості туристичних послуг. Використання запропонованої методики сприятиме підвищенню точності визначення конкретних факторів, які впливають на рівень якості туристичних послуг.

ЛІТЕРАТУРА

1. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Закони розміщення. Загальні вимоги.
2. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
3. ГОСТ 28681.3-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требование по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
4. ГОСТ 12.1.004-91. Пожарная безопасность. Общие требования.
5. Послуги в Україні. Туризм. Готелі. Харчування. Законодавство. Стандартизація. Класифікація. Сертифікація. Нормативні документи: Довідник. — Львів: НІЦ «Леонорм», 1999. — 347 с.
6. Банько В. Г. Туристська логістика: Навчальний посібник / В. Г. Банько. — К.: Дакор, КНТ, 2008. — 204 с.
7. Статистичний щорічник Львівської області за 2007 рік: В 2 ч. — Львів: Головне управління статистики у Львівській обл., 2008. — Ч. 1. — 368 с.
8. Статистичний щорічник Львівської області за 2007 рік: В 2 ч. — Львів: Головне управління статистики у Львівській обл., 2008. — Ч. 1. — 354 с.
9. Затолкин В. М. Методы анализа качества продукции / В. М. Затолкин. — М.: Финансы и статистика, 1985. — 214 с. ■