

УДК 338.14

І.Ф. Лаврик, к.е.н., доц.,

К.А. Компанець, асист.,

К.О. Мороз, асист.

(Національний транспортний університет, м. Київ)

ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА КОНФЛІКТНІ СИТУАЦІЇ В ТУРИЗМІ

У статті розглянуто регулювання сфери туристичних послуг та обґрунтовано фактори, що негативно впливають на розвиток туристичної галузі в ринкових умовах. Проаналізовано конфліктні ситуації держави, запропоновано класифікацію факторів удосконалення механізму регулювання туризму.

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

В статье рассмотрено регулирование сферы туристических услуг и обоснованы факторы, негативно влияющие на развитие туристической отрасли в рыночных условиях. Проанализированы конфликтные ситуации государства, предложена классификация факторов регулирования туризма.

Ключевые слова: сфера туристических услуг, экономическое регулирование, туристическая рыночная инфраструктура, туристический потенциал, конфликтные ситуации.

The article considers the regulation of the sphere of tourism services and justified factors, negatively affects the development of the tourism industry in market conditions.

Keywords: tourism services, economic regulation, tourist market infrastructure, tourist potential, conflict situations.

Постановка проблеми. Сучасна політика нашої держави то відкриває двері для розвитку туризму, то, навпаки, ставить повний бар'єр для спілкування з іншими країнами. У теперішній час в Україні стає велика потреба в розв'язанні багатьох конфліктних проблем.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Конфліктами займалося багато вчених, науковців: А.М. Руденко, М.А. Довгальова, Д.Л. Бикташева, Л.П. Гисевая, А.С. Саак, Ю.А. Пшеничних. Конфліктні ситуації в діяльності туристичних підприємств є постійним супутником між стосунками людини (туриста), організаціями та ін. Вони охоплюють різні структури суспільства. Поклавши в основу кількісні характеристики, П. Сорокін поділив конфлікти на два основні типи: інтерперсональні та групові. К. Боллрінг виділяє такі типи конфліктів: між особами; інтерперсональні; між групами; між організаціями; між особами й групами (всередині організації); між особами й організаціями; між групами й організаціями. Автори О.О. Бейбик та Н.О. Новосад, вивчаючи розвиток в'їзного туризму, розглядали психологічні фактори, приділяли увагу питанню 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 у зрівнянні з Україною за туристично-рекреаційним потенціалом, – щонайменше 10 млрд дол. США. 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. Основою розвитку теорії конфлікту є відмінності цінностей, а також розходження мети й інтересів сторін, що беруть участь в туризмі [2]. 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 й організаторами туризму найчастіше проявляються у формі

різних скарг. Туристи зараз, враховуючи жорстку конкуренцію на ринку, більш прискіпливо ставляться до питань своїх прав, передбачених договором. Крім того, різноманітність і різний рівень якості надання туристичних послуг, обумовлені діяльністю нових, менш досвідчених, туристичних фірм, провокують туристів на конфлікт. В результаті вони скаржаться на неналежне виконання пропонованих послуг, несвоєчасне інформування про зміни в програмі туру, недостовірну інформацію про тур [2].

Усі конфлікти приносять велику шкоду країнам. За останні роки в Україні зменшилися туристичні потоки [3], що призвело до зменшення фінансових надходжень до державного бюджету (табл. 1).

Таблиця 1

Туристичні потоки України [3,7,8]

Показники	Одиниці виміру	Роки						2008-2013 (%, +/-)	Разом 2008-2013
		2008	2009	2010	2011	2012	2013		
Загальний обсяг туристичних потоків, в тому числі:	тис. осіб	1009,9	949,4	1472,9	1814,1	2086,5	1585,0	56,9%	8917,8
- іноземних туристів	тис. осіб	263,1	194,2	208,9	286,9	313,4	257,9	-2,0%	1524,4
- туристів, що виїжджали за кордон	тис. осіб	421,4	530,2	878,1	1116,6	1396,0	1020,0	142,1%	5362,3
- туристів, охоплених внутрішнім туризмом	тис. осіб	325,4	224,9	385,8	410,6	377,1	307,2	-5,6%	2031,0
Кількість екскурсантів (без урахування відвідувачів музеїв)	тис. осіб	189,2	196,9	243,7	243,4	243,0	88,7	-53,1%	1204,9
Обсяг наданих туристичних послуг	млн грн	1099,0	1353,5	2076,5	3209,3	5062,8	6564,4	497,3%	19365,5

До стримуючих конфліктних ситуацій на рівні держави, що негативно впливають на туристів і 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, посилювання туристських формальностей, невиконання туристичними підприємствами своїх зобов'язань тощо. Все вищесказане є сучасним становищем України [6].

За повідомленням органів внутрішніх справ (без урахування 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 2011р.). Найбільша кількість потерпілих (78,4%) від крадіжок (7969 осіб) та

грабежів (894 особи) [4]. Тільки в столиці України кримінальна ситуація складна, що несе великий негативний наслідок на розвиток туристичної галузі.

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

Сфера туризму є ефективним засобом перерозподілу доходів і, таким чином, сприяє більш збалансованому розвитку економіки й соціальної сфери діяльності суспільства. Але якщо не приділяти цьому уваги з боку суспільства й держави, соціальні конфлікти у сфері туризму можуть призвести до руйнування традиційних культур і способів життя різних соціальних груп [5]. З вищесказаного можна висвітлити найголовніші фактори, які впливають на конфліктні ситуації в державі (табл. 2).

Таблиця 2

Фактори впливу на конфліктні ситуації в державі

Фактори	Впливаючі 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), економічні кризи, зростання зовнішньої заборгованості, політична нестабільність, зростання цін на предмети споживання, страйки, криміногенна обстановка, 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 та установ, які забезпечують функціонування суб'єктів туристичного підприємництва.

Туризм є продуктом світу і в той же час сам постійно сприяє розвитку миру на планеті. Соціально-економічне значення туризму зумовило у багатьох країнах організацію державних та урядових установ, які проводять в життя соціальну політику, сприяють його розвитку, асигнуючи кошти з державного бюджету на покупку рекреаційних земель, влаштування національних парків, архітектуру, етнографічних, природних заповідників, рекламу, пропаганду, наукові дослідження, підготовку кадрів. Однак продовження недозволених 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 їхнім потребам. Професіонали сфери туризму спільно з органами державної влади повинні дбати про безпеку, запобігання нещасних випадків, охорону здоров'я та гігієну харчування для осіб, що звертаються за їхніми послугами; вони

мають забезпечувати наявність належних систем страхування та допомоги; приймати зобов'язання нести відповідальність, звітувати згідно з умовами, передбаченими в їхньому національному законодавстві, і надавати справедливую компенсацію за невиконання своїх договірних зобов'язань.

Висновки. Складна ситуація в Україні не дає змоги для нормального розвитку туризму. Поки не буде стабільної політичної обстановки в країні і поки уряд не зверне увагу на туристичну індустрію, наша держава так і буде залишатися для іноземних туристів країною, в якій мають місце корупція, поганий сервіс, бездоріжжя й відсутність будь-якої етики спілкування. Регулювання туристської діяльності повинне поєднувати в собі саморегулювання, засноване на законах вільного ринку, і державне регулювання в особливо важливих питаннях і, зокрема, що стосуються законотворчості.

Список використаних джерел

1. **Винниченко І.** Ваше слово, панове олігархи! / І. Винниченко // Дзеркало тижня. – 2008. – 16 серп. – С. 23.
2. **Мальська М.П.** Туристичний бізнес: теорія та практика / М.П. Мальська, В.В. Худо – 2012 р
3. **Киптенко В.К.** Менеджмент туризму: підручник / В.К. Киптенко. – 2005р.
4. **Звіт** Головного управління статистики в м. Києві за 2012р
5. **Наукова** бібліотека дисертацій та авторефератів disserCat <http://www.dissercat.com>
6. **Герасимчук А.А.** Соціологія / А.А. Герасимчук, Ю.І. Палеха., О.М. Шинш // Європейський університет - 2004р
7. **Довідка** про динаміку туристичних потоків в Україні за 9 міс. 2010 р. (за даними Адміністрації Держприкордонслужби України)
8. **Офіційний** сайт Головного управління статистики України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.sf.ukrstat.gov.ua>.

© **І.Ф. Лаврик**

К.А. Компанець

К.О. Мороз

Надійшла до редакції 08.12.2013 з.