

## ПРОБЛЕМИ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ PROBLEMS OF TOURIST SERVICES IN UKRAINE AND WAYS TO SOLVE THEM

УДК 338.48

**Мангушев Д.В.**

к.е.н., доцент кафедри маркетингу та менеджменту ЗЕД  
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

**Сашкова А.О.**

студентка  
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

**Шкумат А.В.**

студентка  
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

*У статті досліджується питання туристичних послуг, які зараз надаються в Україні, проблеми, які є у цій сфері, та шляхи вирішення цих проблем. Це питання є дуже важливим, тому що в нашій країні туризм є однією з проблемних сфер послуг, а для людини туризм є важливою ланкою життєдіяльності. Тому варто розглянути проблеми, які є у сфері туристичних послуг, з'ясувати, що заважає Україні максимально розвинути цю сферу, щоб у подальшому для нашої країни туризм був однією з найліпших сфер у діяльності держави.*

**Ключові слова:** туристичні послуги, проблеми туризму, сфера послуг, туризм, проблеми України, економічний стан.

*В статье исследуется вопрос туристических услуг, которые сейчас предоставляются в Украине, проблемы, которые существуют в этой сфере, и пути решения этих проблем. Этот вопрос является очень важным, так как в нашей стране туризм является одной из проблемных сфер услуг, а для человека туризм является важным звеном жизнедеятельности. Поэтому*

*стоит рассмотреть проблемы, которые существуют в сфере туристических услуг, узнать, что мешает Украине максимально развить эту сферу, чтобы в дальнейшем для нашей страны туризм был одной из лучших сфер деятельности государства.*

**Ключевые слова:** туристические услуги, проблемы туризма, сфера услуг, туризм, проблемы Украины, экономическое положение.

*In this work, the issue of tourism services, which are currently provided in Ukraine, problems that exist in this area, and ways to solve these problems, is being explored. This issue is very important since in our country tourism is one of the problem areas of services, and for a person, tourism is an important link in life. Therefore, it is worthwhile to consider the problems that exist in the sphere of tourist services, to find out what prevents Ukraine to develop this sphere to the maximum, so that in the future for our country tourism was one of the best spheres of the state activity.*

**Key words:** tourist services, tourism problems, services, tourism, problems of Ukraine, economic situation.

**Постановка проблеми.** Процес дослідження туризму в країнах, а зокрема туристичних послуг, які зараз пропонуються в Україні, є складним та включає в себе широке коло економічних, географічних, політичних та соціальних проблем, пов'язаних із питанням поліпшення та розширення туристичних послуг в Україні.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблемам розвитку нормативно-правових питань у сфері туризму та рекреації, організації туристичної діяльності в Україні присвячено праці П.В. Гудзя, В.Ф. Кифяка, О.О. Любіцевої, Л.М. Черчик та інших вітчизняних науковців.

**Постановка завдання.** Саме тому метою статті є виклад теоретичного матеріалу про сучасний стан туристичних послуг в Україні, дослідження проблем, які є у цій сфері, і з'ясування методів та

інструментів, які можуть бути використані Україною для поліпшення стану туристичних послуг.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Сфера туризму охоплює багато галузей економіки (майже 50 суміжних галузей) і створює додаткові робочі місця. У 2016 році Україну відвідало понад 13,3 млн. іноземних громадян, із них службові, ділові та дипломатичні поїздки здійснили 33,3 тис. чол., туристичні – 172,8 тис. чол., у приватних справах приїхало 13,0 млн. чол., з навчальною метою – 2,1 тис. чол., у зв'язку з працевлаштуванням – 26 осіб, іммігрували – 3,1 тис. чол., культурний та спортивний обмін здійснили 168 тис. чол. Однак, незважаючи на ці великі цифри, впродовж останніх 10 років розвиток сфери туризму в Україні характеризувався більше негативною динамікою, ніж позитивною (рис. 1):



Рис. 1. Динаміка кількості іноземних відвідувачів, 2007–2016 рр.

Так, порівняно з 2007 р. кількість іноземних відвідувачів знизилася на 42,3%, кількість іноземних туристів – на 90,6%, а кількість внутрішніх туристів – на 79,0%. Якщо порівняти ці цифри з кількістю виїзних туристів, то можна помітити ще одну негативну тенденцію, адже за останні 10 років їх число зросло більш ніж у 6 разів, вказуючи на те, що наші громадяни надають перевагу іноземним курортам. Це пов'язано насамперед з умовами політичної кризи, економічної нестабільності та тривалої антитерористичної операції.

Тільки 2016 р. показує кращі результати та незначне збільшення обсягів туристичних потоків (26,2% для виїзних туристів та 27,0% для внутрішніх). Це можна пояснити такими соціально-економічними факторами, як: 1) ухвалення стратегії щодо подорожей і туризму; 2) розвиток державно-приватного партнерства; 3) розширення пакету соціальних гарантій тощо. Водночас залишається питання, чи стануть ці позитивні значення новою кращою тенденцією, чи будуть мати лише випадковий характер. Сьогодні в межах розвитку галузі туризму в Україні також були прийняті такі заходи:

1) розроблено маршрут подорожей і туризму, що відображає основні показники виїзних поїздок;

2) напередодні сезону літніх подорожей виділено додатковий персонал.

Згідно з останніми даними статистичного бюлетеню «Туристична діяльність в Україні у

2015 році» налічувалося 3182 одиниць суб'єктів туристичної діяльності, з яких 1785 – юридичні особи (табл. 1.1) [3].

У структурі туристичного потоку України у 2016 р. відбулося зростання на 6,6% виїзного потоку та на 7,3% в'їзного, проте загальна кількість туристів значно нижча рівня 2013 р. (на 10 431 185 осіб) (рис. 2) [3]. Спад відвідування України іноземними туристами відбувся на 49,5% у 2014 р. в результаті «Революції гідності» та зросту політико-економічної невизначеності (до 1 271 150 осіб); найвище значення кількості іноземних громадян було зафіксовано у 2008 р. та 2013 р. (25,4 та 24,6 млн. осіб відповідно) [3].

За останні три роки кількість громадян України, що виїждять за кордон, зросла, що пов'язано насамперед з відсутністю робочих місць для молоді, яка в пошуках кращого життя, отримуючи освіту на Батьківщині, виїздить та розвиває економіку інших країн із більш стабільним та сприятливим економіко-політичним кліматом. У структурі виїзного потоку громадян України у 2015 р. 98% громадян виїжджали за кордон з приватною метою, і лише близько 1,0% припадає на організований туризм та службові поїздки (рис. 2). Найбільша кількість осіб у 2015 р. подорожувала з метою дозвілля та відпочинку у розрізі резиденції туристів. Так, 1 510 668 осіб здійснювали поїздки по Україні, 1 342 243 громадян України виїхало за кордон та лише 9782 особи-нерезиденти відвідали Україну з цією метою [3].

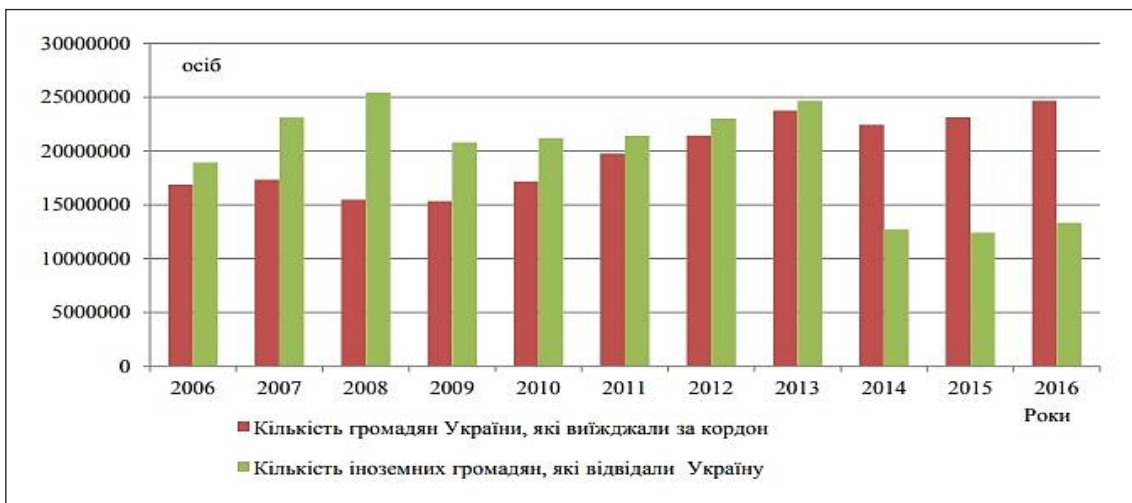


Рис. 2. Структура туристичного потоку України за 2006–2016 рр. в динаміці, у осіб

(розроблено автором за джерелом [3])

Таблиця 1

Кількість суб'єктів туристичної діяльності за видами суб'єктів на 2015 рік

Види суб'єктів	Кількість суб'єктів			Разом
	Туроператори	Турагенти	Суб'єкти, що здійснюють екскурсійну діяльність	
Юридичні особи	500	1228	57	1785
Фізичні особи	-	1319	78	1397

(розроблено автором за джерелом [3])

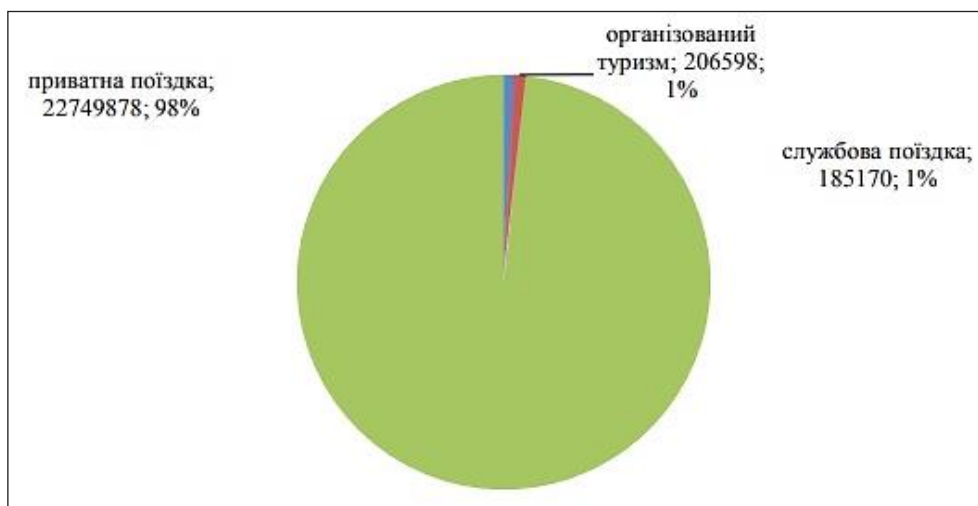


Рис. 3. Структура виїзного потоку громадян України у 2015 р., осіб

(розроблено автором за джерелом [4])

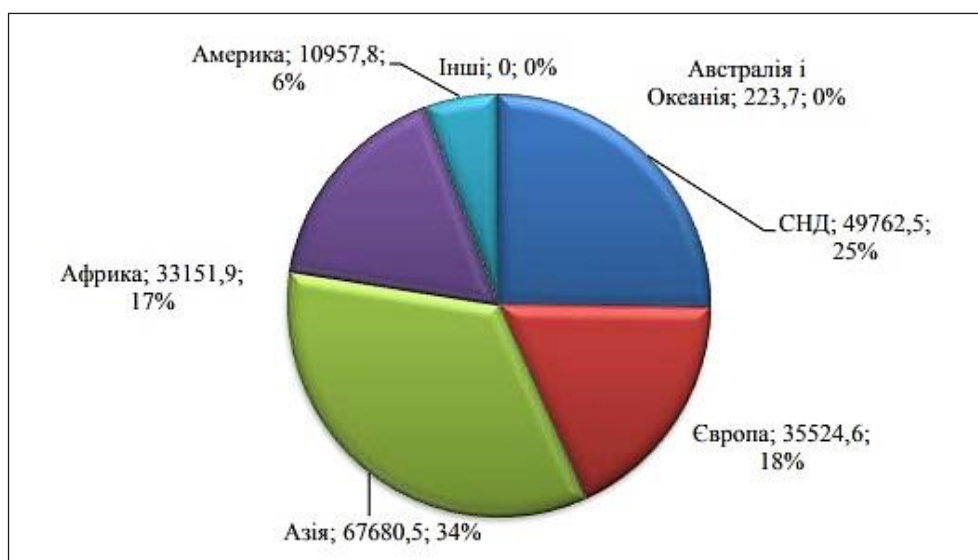


Рис. 4. Структура експорту міжнародних туристичних послуг країнами світу за 2015 рік, тис. дол. США (розроблено автором за джерелом [3])

Розраховано інтегральні показники міжнародних туристичних послуг України за період 2006–2016 рр. Отримані дані наведені в табл. 1.2.

Подорожуючи, іноземні туристи обирають різноманітні цілі, які Адміністрація Держприкордонслужби України поділяє на службову, ділову, дипломатичну, туризм, приватну, навчання, працевлаштування, імміграцію, культурний та спортивний обмін, релігійну тощо [3, 4]. За даними Державного комітету статистики, 92,7% виїзного туристичного потоку подорожує з приватною метою; 1,1% – з метою туризму та 5,8% – з культурною та спортивною, релігійною метою тощо (рис. 3) [3].

В експорті туристичних послуг друге місце посідають представники країн СНД з часткою 25%, а в імпорті – країни Європи з часткою у 35%, вони ж займають третє місце, але в оберненому порядку: Європа – 18% та СНД – 7%. Представники афри-

канського континенту займають 17% загального експорту туристичних послуг України (рис. 4) [3].

Сьогодні туризм вважається одним із перспективних напрямів соціально-економічного розвитку країни, регіонів та міст.

Аналізуючи ситуацію в Україні, можна дійти висновку, що туристичне господарство поступово розвивається, хоча не характеризується стабільним зростанням.

Поточний стан туристичної сфери в Україні дає змогу не тільки оцінити в реальному часі її конкурентоспроможність на міжнародному рівні, а й виявити основні проблеми, що заважають реалізації наявного туристичного потенціалу країни повною мірою.

**Інтегральні показники зовнішньоекономічної діяльності України  
у сфері міжнародних туристичних послуг за 2006–2016 рр.**

Показники	Роки						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Зовнішньоторговельний обіг, млн. дол. США	725,7	917,5	1127,2	1234,0	909,0	798,5	795,3
Експорт, %	52,4	49,6	49,2	43,6	25,1	25,2	27,8
Імпорт, %	47,6	50,4	50,8	56,4	74,9	74,8	72,2
Експортне покриття імпорту, %	110,3	98,4	97,0	77,4	33,5	33,6	38,5

(розроблено автором за джерелом [3])

Натепер відсутня скоординована висококваліфікована система дій з виведення туристичного продукту нашої країни на світовий ринок, яка давала б відчутні результати. Поряд із цим не можна не помітити, що низький рівень обслуговування туристів зумовлений загальною кваліфікацією працівників цієї сфери. В Україні практично відсутня система для підготовки, а також перепідготовки кадрів у сфері туризму і чіткі, відповідні світовим стандартам кваліфікаційні вимоги. А у навчальних закладів ще немає відповідного досвіду.

Актуальним залишається питання покращення екологічного стану, незважаючи на те, що Україна вже зробила значний крок: порівняно з 1990 роком зменшила забруднення атмосфери на 58,56%. Збільшення туристичного потоку піднімає проблеми визначення оптимального екологічного навантаження на регіони і необхідності визначення максимальної пропускної спроможності без шкоди навколишньому середовищу та історико-культурній спадщині.

В Україні не розвинутий сектор туристичної індустрії. У жодному місті України не роздають безкоштовні буклети-путівники історико-культурних пам'яток міста. Крім того, не у всіх містах є такі путівники, що зумовлено вузьким тлумаченням туризму і малою обізнаністю про ромаїття туристичних послуг. Ми маємо величезний туристичний потенціал, але, на жаль, використовуємо його не дуже ефективно.

Досягнення сприятливого соціально-економічного впливу туризму на суспільство є важливою стратегічною метою як розвинених держав, так і країн, що розвиваються.

Актуальним і перспективним є подальше вивчення міжнародного досвіду управління в сфері туризму, дослідження ролі недержавного сектору, питань сталого розвитку та механізмів стимулювання інноваційно-інвестиційної діяльності у сфері туризму в контексті глобального розвитку сучасності.

Збільшити економічні вигоди від туризму можна різними методами, які вбудовуються в процес державного управління, що дає змогу уникнути багатьох проблем. Одним із таких методів є зміцнення зв'язків між туризмом та іншими секторами економіки.

Натепер у туристичній сфері України є тільки два варіанти подальшого розвитку подій. Саме

зараз відбувається той переломний момент, від якого залежить її майбутнє: чи стане вона вагомим джерелом надходжень до державного бюджету, чи залишиться на тому самому рівні. Все це зумовлюється тими орієнтирами, які будуть покладені в основу політики розвитку туризму.

**Висновки з проведеного дослідження.** Таким чином, виникає альтернатива: робити акцент на іноземного споживача чи відновлювати внутрішній туристичний процес. Так чи інакше, вкрай необхідна негайне зміна вітчизняного ринку туристичних послуг згідно з міжнародними вимогами.

Розвиток туризму в Україні особливо важливий, оскільки саме завдяки цій сфері можна поліпшити соціально-економічну ситуацію в країні. З огляду на це, держава повинна сприяти міжнародному співробітництву і створенню економічних та організаційно-правових основ становлення туризму як прибуткової галузі економіки України.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова К. : Знання України, 2002. 358 с.
2. Гайдук А. Інтегрований туристичний концерн – сучасна форма туристичного підприємства в умовах глобалізації / А. Гайдук // Регіональна економіка. 2006. № 2. С. 204–212.
3. Державна служба статистики України. URL: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)
4. Міністерство інфраструктури України. URL: [www.mtu.gov.ua](http://www.mtu.gov.ua)

#### REFERENCES:

1. Agafonova L.G.. Tourism, hotel and restaurant business: pricing, competition, state regulation / L.G. Agafonova, O.E. Agafonova. K.: Knowledge of Ukraine, 2002. 358 p.
2. Haiduk A. Integrated Tourist Concern – Modern Form of a Tourist Enterprise in the Conditions of Globalization / A. Haiduk // Regional Economics. 2006 No. 2. P. 204–212.
3. The State Statistics Service of Ukraine. URL: [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)
4. Ministry of Infrastructure of Ukraine. URL: [www.mtu.gov.ua](http://www.mtu.gov.ua)

**Mangushev D.V.**

Candidate of Economic Sciences,  
Senior Lecturer at Department of Marketing and Management of FEA  
V.N. Karazin Kharkiv National University

**Sashkova A.O.**

Student  
V.N. Karazin Kharkiv National University

**Shkumat A.V.**

Student  
V.N. Karazin Kharkiv National University

## PROBLEMS OF TOURIST SERVICES IN UKRAINE AND WAYS TO SOLVE THEM

Travel service is the result of the activities of tourist enterprises of meeting appropriate needs of tourists. The company may organize either a whole journey or individual services. Travel services are a set of services, which are provided to one consumer for a certain period of time, for example, giving hotel rooms, excursions, transport services, etc.

The tourism area contains many sectors of the economy (almost 50 related sectors) and creates extra jobs.

In Ukraine, tourism is one of the problematic areas of services, but people love and admire this kind of the vital activity. Therefore, it is necessary to analyse problems that exist in the field of tourism services to find out what will help Ukraine to develop this area to make Ukrainian tourism become a high-level activity.

The development of tourism in Ukraine stimulates the development of such industries as transport and communications, manufacture of souvenir production, which involves the growth of economic level of the country. In Ukraine, as in a legal country, there are laws that regulate tourism.

Natural resources of Ukraine give to tourism organization a good platform for the activity. In Ukraine, there are such beautiful views as:

- Varied landscape, which consists of forests, mountains, and sea;
- Sanatorium resources, such as mineral water and medical clay;
- The territory and objects of the natural reserve fund, which contain unique nature reserves, national natural and regional parks of the landscape, parks which are monuments of garden art.

Unfortunately, Ukraine has a low developed sector of the tourism industry despite the natural and historical wealth of the country. They don't give out free booklets-maps of historical and cultural attractions in any city of Ukraine. In addition, our people have a narrow interpretation of tourism and low awareness of the diversity of tourist services. We have a huge tourism potential but it is not used in our country in the right way.

Currently, there is no coordinated system of qualified promotion of the tourist product of our country in the world market, which would give positive results. Moreover, it must be noted that the low level of serving tourists is the result of the low qualification of specialists in this field. In Ukraine, there is practically no system of training and retraining workers in the sphere of tourism and there are no clear qualification requirements, which are formulated according to the international standards. Furthermore, educational institutions do not give the appropriate experience.

At the moment in the tourist sphere of Ukraine, there are only two ways for developing the situation. Right now, there is the point, which determines its future: The tourist sphere may become an important source of the income to the state budget or it may stay at the same level. The future depends on the guidelines that will form the basis of the policy of tourism development.

There is an alternative for Ukraine: to focus on foreign consumers or restore domestic tourism process. Anyway, in both items, it is very important for the country to change immediately the domestic market of tourist services according to the international requirements.