

## Розділ 3

# РЕГІОНАЛЬНІ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНІ ДОСЛІДЖЕННЯ

УДК 338.48(477)

Бошота Н.В., Папп В.В.

### ТУРИСТИЧНА ІНФРАСТРУКТУРА ТА ЇЇ РОЛЬ У РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ В РЕГІОНІ

*У статті проведено аналіз сучасного теоретико-методичного обґрунтування управління туристською інфраструктурою регіону, сформульовані основні поняття у цій сфері, розглянута необхідність комплексного погляду на інфраструктуру туризму через призму соціально-економічного розвитку регіону. Досліджено основи комплексного управління інфраструктурою туризму в регіоні, визначено принципи стратегічного управління її розвитком, виявлені і структуровані чинники і умови розвитку регіональної інфраструктури як цілісної системи.*

**Ключові слова:** інфраструктура, туризм, регіон, система, розвиток, управління, стратегія.

**Постановка проблеми.** Економіка країни на даний час характеризується суттєвим моральним і фізичним зносом основних засобів і слабо розвиненою соціально-економічною інфраструктурою. Інфраструктура туризму як елемент регіональної економіки так само має високий рівень зносу і не відповідає сучасним вимогам споживачів туристських послуг.

Аналізуючи туристську інфраструктуру, відзначимо, що вона сприяє розвитку туристських ресурсів, спрямованих на створення умов для функціонування підприємств туристичної індустрії, формуванню і розвитку туристських дестинацій. Особливість туристської інфраструктури полягає в тому, що вона здійснює обслуговування місцевого населення і туристів, в зв'язку з цим її розвиток сприяє туристському освоєнню території, поліпшуються умови і якість життя населення, зростає привабливість території для гостей і туристів, виникає необхідність створення нових робочих місць для місцевого населення, що проживає на її території.

Формування та розвиток туристичної інфраструктури є основою функціонування ринку туристичних послуг. Це можна пояснити тим, що розвинена інфраструктура регіону є привабливою і бажаною для розміщення нових туристських об'єктів, споруд, тому, як правило,

на цій території присутні об'єкти основної інфраструктури.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** При дослідженні проблем наукового забезпечення управління регіональною інфраструктурою туризму використано результати фундаментальних досліджень, які представлені в працях Буторіної В.Б., Гайдука А., Єлистратової Г.І., Ковалевського Г.В., Кривеги К.В., Любіцевої О.О., Омущ М.О., Орлової М.Л., Сіренко К.В., Уварової Г. та ін.

Зокрема, Буторіна В.Б. вважає, що розвиток інфраструктури туризму в туристичних регіонах України повинен стати джерелом поповнення державного та місцевих бюджетів, засобом загальнодоступного повноцінного відпочинку і оздоровлення [1].

Дружиніною В.В. та Залуїною О.М. здійснено класифікацію інфраструктури туризму та оцінено стан туристичної інфраструктури регіонів країни [2].

Кривега К.В. розглядає стратегічний розвиток інфраструктури туристичного бізнесу в Україні через удосконалення індустрії туризму та досягнення високого рівня соціально-економічної ефективності [3].

Дослідження туристичної інфраструктури у контексті міжгалузевого комплексу індустрії туризму, а саме як комплексу допоміжних структур у процесі створення турів здійснює Орлова М.Л. [4].

**Формулювання цілей статті.** Метою статті є аналіз теоретичних і методологічних основ управління інфраструктурою туризму і розробка науково-методичного забезпечення по формуванню системи стратегічного управління розвитком регіональної інфраструктури туризму

© **Бошота Неля Василівна**, к.е.н., старший викладач кафедри фінансів, Мукачівський державний університет, м. Мукачєво

**Папп Василь Васильович**, д.е.н., проф., професор кафедри туризму і рекреації, Мукачівський державний університет, м. Мукачєво

як частини регіонального інфраструктурного комплексу.

**Опис основного матеріалу дослідження.** Аналізуючи різні види і підходи до класифікації елементів, що входять в туристську інфраструктуру, розглянемо її модель у вигляді основної та додаткової інфраструктури окремої території, в конкретному випадку - дестинації.

До основної інфраструктури туристської дестинації відноситься:

- транспортне забезпечення;
- інфраструктурне облаштування;
- засоби розміщення;
- підприємства харчування;
- телекомунікаційні зв'язки;
- комунальні системи.

Аналізуючи стан туристичної сфери, необхідно зазначити, що мережа суб'єктів туристичної діяльності України – юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців – у 2016р. становила 3506 одиниць, що на 324 одиниці більше, ніж у 2015р. У структурі мережі за типами суб'єктів туристичної діяльності найбільш численною категорією є турагенти – 80% від загальної кількості суб'єктів. Кількість туристів – громадян України, обслугованих суб'єктами туристичної діяльності протягом року, становила понад 2,5 млн осіб, іноземних туристів – 35 тис. осіб (у 2015р. відповідно 2,0 млн та 15 тис.). Для переважної більшості туристів (85%) основною метою подорожі була організація дозвілля та відпочинку [5] (табл. 1).

Таблиця 1

Суб'єкти туристичної діяльності в Україні за 2016 р. [5]

Показники	Усього	У тому числі		
		туроператори	турагенти	суб'єкти, що здійснюють екскурсійну діяльність
<b>Юридичні особи</b>				
Кількість суб'єктів туристичної діяльності, од	1838	552	1222	64
Середньооблікова кількість штатних працівників, осіб	8545	4926	3448	171
з них				
мають спеціальну освіту в галузі туризму	3723	2064	1602	57
жінки	6219	3483	2646	90
особи до 30 років	2442	1583	829	30
Дохід від надання туристичних послуг, млн.грн <sup>1</sup>	11522,5	10983,1	518,4	21,0
<b>Фізичні особи-підприємці</b>				
Кількість суб'єктів туристичної діяльності, од	1668	x	1581	87
Середньооблікова кількість штатних працівників, осіб	1867	x	1776	91
з них мають спеціальну освіту в галузі туризму	763	x	732	31
Кількість неоплачуваних працівників (власники, засновники підприємства та члени їх сімей), осіб	926	x	871	55
Дохід від надання туристичних послуг, млн грн <sup>1</sup>	413,2	x	402,7	10,5

<sup>1</sup> Без ПДВ, акцизного податку й аналогічних обов'язкових платежів

У регіональному розрізі найбільша кількість підприємств сфери туризму знаходиться у м. Київ, Одеській, Львівській та Дніпропетровській областях; найменша кількість – у Луганській, Херсонській та Житомирській областях (табл. 2).

Питання підвищення конкурентоспроможності туристської інфраструктури стають найбільш актуальними, оскільки в даний час на туристичному ринку існує гостра конкурентна боротьба. Але туристські дестинації – це не просто території, які надають послуги щодо задоволення різноманітних потреб туристів, а й території, на яких проживає місцеве

населення. Чим вище конкурентоспроможність туристських дестинацій, тим більше туристів її відвідує, а це, в свою чергу, покращує економічний стан даної території, підвищує добробут і якість життя місцевого населення. Тому в підвищенні конкурентоспроможності туристської дестинації повинні бути зацікавлені не тільки підприємства туристичної індустрії, місцеве населення, але, перш за все, органи місцевої влади даної території, оскільки розвиток туризму позитивно позначається на розвитку усього регіону (туристської дестинації).

**Таблиця 2**  
**Кількість суб'єктів туристичної діяльності України за регіонами за 2016 р. [5]**

(од.)

Регіони	Юридичні особи				Фізичні особи-підприємці		
	усього	у тому числі			усього	у тому числі	
		туроператори	турагенти	суб'єкти, що здійснюють екскурсійну діяльність		тур-агенти	суб'єкти, що здійснюють екскурсійну діяльність
<b>Україна</b>	<b>1838</b>	<b>552</b>	<b>1222</b>	<b>64</b>	<b>1668</b>	<b>1581</b>	<b>87</b>
Вінницька	30	7	22	1	38	36	2
Волинська	21	4	12	5	48	44	4
Дніпропетровська	117	14	103	-	205	205	-
Донецька	24	3	21	-	9	9	-
Житомирська	16	3	12	1	40	39	1
Закарпатська	35	16	18	1	30	28	2
Запорізька	66	7	59	-	95	88	7
Івано-Франківська	36	12	21	3	71	60	11
Київська	39	6	31	2	80	79	1
Кіровоградська	14	1	12	1	33	30	3
Луганська	7	-	7	-	12	12	-
Львівська	149	60	71	18	123	100	23
Миколаївська	29	3	25	1	40	37	3
Одеська	157	30	120	7	111	102	9
Полтавська	17	-	16	1	71	69	2
Рівненська	26	3	22	1	40	38	2
Сумська	20	1	19	-	37	36	1
Тернопільська	19	8	10	1	34	34	-
Харківська	90	11	79	-	165	161	4
Херсонська	15	3	9	3	57	54	3
Хмельницька	27	1	22	4	62	57	5
Черкаська	25	8	16	1	61	58	3
Чернівецька	36	12	24	-	30	30	-
Чернігівська	17	2	15	-	34	34	-
м.Київ	806	337	456	13	142	141	1

Конкурентні переваги передбачають наявність високих компетенцій туристичного підприємства, що дозволяє йому витримувати конкуренцію та залишатись максимально довго на ринку туристичних послуг.

Для визначення коефіцієнтів вагомості можна обрати такі параметри:

- засоби розміщення (класність);
- розташування установи (транспортна доступність);
- організація харчування, в тому числі диференційована (дієтичне, дитяче та ін.);
- організація медичного обслуговування;
- культурно-дозвіллієві заходи (екскурсійна діяльність, свята, концерти);

- оцінка інфраструктури установи (наявність оздоровчих кабінетів, басейну, сауни, тренажерів, бібліотеки, фільмотеки);
- послуги, що входять у вартість путівки;
- характеристика платних послуг;
- система управління якістю (обслуговування клієнтів).

Ці параметри були вибрані тому, що вони, з одного боку, є головними складовими, які визначають основний інтерес (привабливість) для споживачів (туристів). А з іншого боку, їх аналіз допоможе визначити існуючі на даний час проблеми в туристичних закладах, усунення яких дозволить підвищити конкурентоспроможність цих підприємств.

Це дозволить визначити параметри установ туристичного профілю регіону, які є зараз проблемними і вимагають негайного коригування. Перш за все це висока вартість додаткових послуг, які не входять до вартості путівки (прокат спортивного інвентарю, оренда приміщень для заходів, екскурсії і т. д.), знос житлового фонду та обладнання установ (тренажерних залів, спортмайданчиків). Все більшу увагу привертає питання про систему управління якістю (обслуговування клієнтів), оскільки саме кваліфікація персоналу і система обслуговування є важливим критерієм при виборі клієнтом установи для відпочинку і оздоровлення.

Для того, щоб отримані результати були найбільш репрезентативними, необхідно залучити незалежних експертів, які оцінять ключові компетенції досліджуваних установ, що надають туристичні послуги. Проведене дослідження компетенцій дозволить отримати оцінки, зіставити результати аналізу оцінок споживачів послуг установ, що надають туристичні послуги, та незалежних експертів, виробити тип необхідної стратегії для підвищення ефективності роботи установ даної сфери, що в кінцевому підсумку підвищить їх конкурентоспроможність.

Для аналізу ключових компетенцій можна обрати такі параметри:

- профіль установи;
- система управління якістю (обслуговування клієнтів);
- сучасна інфраструктура будівлі (технічна оснащеність, наявність оздоровчих кабінетів і т. д.);
- рекламна політика;
- інвестування інфраструктури установи;
- знання ринку;
- співвідношення ціна-якість.

На наш погляд, вибрані ключові компетенції найбільш базисні та важливі, дозволяють оцінити роль установ в галузі і виявити їх конкурентні переваги. Однак створення ефективної системи неможливе без залучення кваліфікованого персоналу в процес створення якісних послуг для споживачів туристичного продукту, який до того ж буде прийнятний за ціновими показниками.

Другою найбільш важливою ключовою компетенцією, що цілком логічно, є «профіль установи». Визначаючись з місцем оздоровлення та відпочинку людини, перш за все, вибирає прийнятний для неї варіант, наприклад на підставі показань лікаря.

Третій за значимістю критерій – система управління якістю (обслуговування клієнтів). Цей показник відноситься не тільки до формування ефективної команди. Дана компетенція проявляється в підготовці професійних кадрів, розвитку власної бази компетенцій виробничого призначення, обміні досвідом та підвищенні кваліфікації.

Можливості при застосуванні даної стратегії передбачають збільшення кількості функцій або характеристик послуг і за рахунок цього розширення ринку. Наприклад, підвищення універсальності послуг за рахунок нових можливостей, підвищення соціальної або емоційної цінності послуги, підвищення безпеки або зручності використання пропонуванних послуг.

Розробка пропозицій для клієнтів з різним рівнем якості поліпшить якість послуг, що надаються: спеціальні заходи по контролю якості (моніторингу за визначенням набору властивостей, які влаштовують різні групи покупців, встановлення чітких норм якості, реалізація програм повного контролю якості).

У ринковому просторі країни стикаються інтереси всіх суб'єктів, і переваги отримує лише та туристська дестинація, у якої сильніші конкурентні позиції, які визначаються багато в чому її галузевою спеціалізацією, зокрема рівнем розвитку надаваних послуг.

З одного боку, конкурентоспроможність туристської дестинації є важливим показником і одним з переваг дестинації, з іншого – найважливішим інструментарієм і об'єктом керуючого впливу з боку місцевих органів влади.

Конкурентоспроможність дестинації слід оцінювати, перш за все, з точки зору її привабливості для кінцевого споживача. Конкурентоспроможною можна вважати туристську дестинацію, яка здатна виробляти туристичні продукти, які користуються попитом на внутрішньому та зовнішньому ринку і забезпечувати на цій основі економічне зростання і підвищення рівня добробуту місцевого населення.

Основною метою є розробка і практичне застосування методики оцінки конкурентоспроможності та привабливості туристської дестинації, заснованого на функціонально-вартісному підході.

Для початку необхідно виділити основні параметри, тобто розробити глосарій з системи показників, які дозволять охарактеризувати привабливість туристської дестинації (відмінні конкурентні переваги):

- безпека туристської дестинації;

- інфраструктура;
- транспортна доступність;
- комфортність перебування в дестинації;
- ресурси туристської дестинації;
- розвиток сучасних і популярних видів туризму;
- розташування установ туристичного профілю;
- професійні знання і досвід працівників;
- класність (пропонований рівень комфорту) установ туристичного профілю і т. д.

Розвиток регіональної економіки туризму знаходиться в межах обмежень створюваних інфраструктурою регіону, тобто знаходиться в тісному зв'язку з інфраструктурним розвитком регіону, який визначає або позитивну динаміку розвитку туризму, або стримує його, що і створює проблеми розвитку регіональної інфраструктури туризму.

Аналіз сучасної ситуації в туристській сфері показав, що повне забезпечення і вирішення інфраструктурної проблеми сфери туризму неможливе тільки за рахунок приватних інвестицій. Необхідний системний, багаторівневий підхід до вирішення цього завдання, який можна реалізувати тільки при активній взаємодії всіх рівнів державної влади і бізнесу.

Необхідність в інвестиціях на розвиток інфраструктури туризму в регіонах настільки велика, що фінансування представлених інвестиційних проектів повністю за рахунок приватних або державних коштів може виявитися неспроможним.

Очевидно, що масштабна інфраструктурна перебудова туристичної галузі може бути реалізована тільки на основі кооперації великої кількості учасників, що передбачає створення розвиненої системи пайової участі, яка об'єднує бюджетні та позабюджетні джерела в єдиний фонд фінансування інфраструктури.

Але слід чітко розуміти, що інфраструктура – це найбільш інертна, низькодохідна і капіталомістка сфера, яка є особливо чутливою до ризиків. Залучення в неї приватного капіталу складне

завдання, що вимагає значних зусиль, і практично нездійсненне, якщо держава не зможе забезпечити сприятливий інвестиційний клімат для реалізації довгострокових проектів. Дуже часто державна політика спрямована на підтримку інтересів держкомпаній, перерозподіл коштів на їх користь, в результаті чого довіра до довгострокових зобов'язань держави перед приватними інвесторами виявляється підірваною.

Перед механізмом управління розвитком інфраструктури туризму в регіоні виникає досить суперечлива ситуація. З одного боку, держава повинна створювати сприятливі умови для інвесторів і впровадити в сферу ринкові відносини. З іншого, здійснювати постійний контроль над діями учасників ринку, не порушуючи при цьому ринкових принципів господарювання.

До того ж не слід забувати, що доступність, якість, обсяг, вартість інфраструктурного обслуговування для місцевого населення є найважливішим чинником соціальної стабільності в регіоні, а гарантом цієї стабільності виступає держава. Особливу увагу потрібно приділяти таким категоріям галузевої інфраструктури, які відносяться до санаторно-курортного комплексу, спеціалізованої інфраструктури особливих природних зон. Елімінація можливих негативних соціальних, екологічних і економічних наслідків допуску недержавних комерційних організацій до роботи з подібними інфраструктурними об'єктами складне завдання, що вимагає вжиття превентивних заходів.

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** Характер і структура виявлених проблем розвитку регіональної інфраструктури туризму дозволяє зробити висновки про їх зв'язок з проблемами регіону в цілому. Цей факт підкреслює складність їх вирішення і необхідність цілісного погляду на регіональну інфраструктуру туризму і застосування системного підходу до їх вирішення, що слугуватиме напрямом подальших наукових досліджень.

## ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Буторіна В.Б. Взаємовплив підприємств туристичної інфраструктури і національного туризму в Україні / В.Б. Буторіна // Глобальні та національні проблеми економіки. - 2016. - Випуск 12. - с. 211-214.
2. Дружиніна В.В., Залуніна О.М. Оцінка стану туристичної інфраструктури з урахуванням особливостей розвитку регіону / В.В. Дружиніна, О.М. Залуніна // Науковий вісник Херсонського державного університету. - Серія Економічні науки. – 2015. - Випуск 10. - Частина 2. - с. 37-41.
3. Кривега К.В. Туристична інфраструктура: поняття та складові / К.В. Кривега // Гуманітарний вісник ЗДА. - 2005. - Випуск 21. - с.118-124.
4. Орлова М.Л. Функціональні складові інфраструктури туризму України [Електронний ресурс] /

М.Л. Орлова // Геополітика і екогеодинаміка регіонів. – 2014. – Режим доступу: <http://geopolitika.crimea.edu/arhiv/2014/tom10-v-2/0125orlova.pdf>.

5. Офіційний сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.

## REFERENCES

1. Butorina, V.B. (2016). Vzayemovplyv pidpryyemstv turystychnoyi infrastruktury i natsional'noho turyzmu v Ukrayini [Mutual Influence of Enterprises of Tourist Infrastructure and National Tourism in Ukraine] *Hlobal'ni ta natsional'ni problemy ekonomiky - Global and national problems of the economy*, 12, 211 – 214 – 2016 [in Ukrainian].

2. Druzhinina, V.V. & Zalunina, O.M. (2015). Otsinka stanu turystychnoyi infrastruktury z urakhuvannyam osoblyvostey rozvytku rehionu [Assessment of the status of tourism infrastructure taking into account the peculiarities of the region's development] *Naukovyy visnyk Khersonskoho derzhavnoho universytetu. Seriya Ekonomichni nauky - Scientific Bulletin of the Kherson State University*, 10, 37 – 41 [in Ukrainian].

3. Kryvega, K.V. (2005). Turystychna infrastruktura: ponyattya ta skladovi [Tourist infrastructure: concepts and components], *Humanitarnyy visnyk ZDIA - Humanitarian Bulletin of ZSIA*, 21, 118 – 124 – 2005 [in Ukrainian].

4. Orlova, M.L. (2014). Funktsional'ni skladovi infrastruktury turyzmu Ukrayiny [Functional components of the tourism infrastructure of Ukraine] // *Heopolityka i ekoheodynamika rehioniv - Geopolitics and ecogeodynamics of regions*. Retrieved from: <http://geopolitika.crimea.edu/arhiv/2014/tom10-v-2/0125orlova.pdf> [in Ukrainian].

5. Ofitsiynyy sayt Derzhavnoyi sluzhby statystyky Ukrayiny [The official site of the State Statistics Service of Ukraine]. *ukrstat.gov.ua*. Retrieved from: <http://www.ukrstat.gov.ua> [in Ukrainian].

Одержано 1.08.2017 р.