

ПРИНЦИПИ ТА ПОБУДОВА МОДЕЛІ КЛАСИФІКАЦІЇ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

В Україні схвалено Стратегію розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. Документ розроблено з метою створення умов для забезпечення прискореного розвитку сфери туризму і курортів, перетворення її у високоефективну, інтегровану у світовий ринок галузь. Для забезпечення безпеки туристів та захист їх законних прав та інтересів Стратегія передбачає розвиток таких напрямків, як імплементація законодавства ЄС у сфері туризму, створення сприятливих умов для залучення інвестицій у розбудову туристичної інфраструктури, удосконалення системи професійної підготовки фахівців сфери туризму, формування та просування позитивного іміджу України, як країни привабливої для туризму.

Ключові слова: туризм, туристична послуга, класифікація, нормативні вимоги, якість.

Постановка проблеми. Для реалізації Стратегії розвитку туризму і курортів на період до 2026 року необхідно мати достовірну інформацію про розвиток туристичної галузі в цілому і зокрема про надання комплексної туристичної послуги, яку доцільно отримувати за класифікаційними ознаками. Тому дослідження пов'язані з вибором та обґрунтуванням принципів і підходів класифікації туристичних послуг є своєчасними і актуальними.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз наукових джерел показує, що на сьогодні існують різні класифікації туристичної послуги, проте всі вони не надають однозначного уявлення про її комплексність. Одні з них відносяться до індустрії розміщення і дозволяють описати її, виходячи з розташування готельних підприємств, їх типу і рівня їх обслуговування. Інші забезпечують окремі види додаткових і основних послуг, наприклад, страхових, транспортних перевезень, індустрії харчування.

Питаннями класифікації туристичних послуг займалася ціла низка вітчизняних і закордонних авторів, зокрема Г.І. Хімичева, Л.І. Коржилова, В.Ф. Кифяк, М.П. Мальська, О.В. Музиченко-Козловська, В.І. Цибух, П.Р. Пуцентейло та ін.

Метою статті є визначення принципів та побудова моделі класифікації туристичних послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. В загальному понятті, кожна послуга має свої основні принципи, за якими її відрізняють від інших послуг. В дійсному в Україні ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» [6] наведені деякі принципи для побудови класифікації туристичних послуг (розміщення, харчування, екскурсійне обслуговування, транспортування, розваги, інформаційне забезпечення, страхування) можуть стосуватися послуг та нормативного забезпечення. До них можна віднести:

1. Документація, яка повинна містити вимоги безпеки, що забезпечують безпеку життя, здоров'я і майна туристів, охорону навколишнього середовища.
2. Послуги, які повинні відповідати обов'язковим вимогам діючих законодавчих актів і нормативних документів.
3. Проектні матеріали, що розробляються на туристські послуги, підприємства та об'єкти туристського обслуговування (готелі, турбази, кемпінги, маршрути, канатні дороги, гірськолижні підйомники і інші) повинні пройти державну екологічну експертизу відповідно.
4. Проектування туристської послуги, що здійснюється туристичним підприємством, що надає послугу, або іншою організацією на договірній основі за ініціативою зацікавлених підприємств і організацій, включаючи громадські організації споживачів.

Основою для принципів побудови класифікації послуги є короткий опис туристичної послуги – набір вимог, виявлених в результаті дослідження ринку, узгоджених з замовником послуг і враховують можливості виконавця послуги.

Керівництво туристичного підприємства затверджує порядок і процедури розробки конкретної послуги, організації надання послуги і визначає відповідальність кожного учасника процесу проектування послуги.

Побудова туристичної послуги здійснюється в послідовності:

- встановлення нормованих характеристик послуги;
- встановлення технології процесу обслуговування туристів;
- розробка технологічної документації;
- визначення методів контролю якості;
- аналіз побудови;
- представлення на затвердження.

Проектування контролю якості включає:

- визначення ключових моментів в процесі

- обслуговування, які суттєво впливають на характеристики послуги;
- визначення методів коригування характеристик послуги;
- визначення методів оцінки контрольованих характеристик.

Аналіз є завершальним етапом проектування і має на меті підтвердити, що:

- характеристики проекрованої послуги забезпечують безпеку для життя і здоров'я туристів і охорону навколишнього середовища;
- вимоги до процесів обслуговування туристів відповідають запроєктованим характеристикам послуг;
- методи контролю якості забезпечують об'єктивну оцінку характеристик процесів обслуговування.

Порядок проектування туристичних послуг для подорожі передбачає два етапи:

- 1) проектування кожного туру, що включається в послугу (туристична подорож відповідно до програми обслуговування туристів);
- 2) проектування послуги (туристична подорож в цілому).

Проектування туру, здійснюване туристичним підприємством, передбачає узгодження його можливостей з запитами потенційних споживачів.

Короткий опис туристичної послуги складають на основі вивчення потреб і платоспроможного попиту населення на види і форми туристських подорожей і можливостей рекреаційних ресурсів в конкретному районі.

Розробка програми для обслуговування, яка входить в комплексну туристичну послугу

та її класифікацію, включає визначення:

- маршруту подорожі;
- переліку туристських підприємств виконавців послуги;
- періоду надання турів кожним підприємством виконавцем послуги;
- складу екскурсій і визначних об'єктів;
- переліку туристських походів, прогулянок;
- комплексу дозвільних заходів;
- тривалість перебування в кожному пункті маршруту;
- кількості туристів, що беруть участь в подорожі;
- видів транспорту для усередині маршрутних перевезень;
- потреби в інструктора-методиста по туризму, екскурсоводів, гідів-перекладачів, іншому обслуговуючому персоналу і необхідної ретельної їх підготовки;
- необхідної кількості транспортних засобів;
- форм і підготовку рекламних, інформаційних і картографічних матеріалів, опису подорожі для інформаційних листків до туристичних путівок [24].

Так, наприклад, за метою потенційного споживача та факторів, таких як природні, часові, сезонні, контингентні та інші можна класифікувати туристичні маршрути (табл. 1) [3].

Головними принципами при побудови класифікації комплексної туристичної послуги є задоволення клієнта, пізнавальний і розважальний характер подорожі, відпочинок, надання потрібних послуг, безпека та ін. Тобто ті ознаки, які є важливими для потенційних споживачів туристичних послуг.

Таблиця 1

Класифікація туристичних маршрутів

	Ознаки						
	Мета подорожі	Вид пересування	Сезонність	Тривалість	Контингент	Форма	
Види маршрутів	Пізнавальні	Пішохідні	Цілорічні	Уікендові	Шкільні	Лінійні	
	Рекреаційні	Кінні	Сезонні	Коротко-тривалі	Молодіжні	Кільцеві	
	Курортно-лікувальний	Велосипедні	Декілька-сезонні	Середньо-тривалі	Сімейні	Раціональні	
	Спортивні	Мотоциклетні		Тривалі	Для дорослих	Комбіновані	
	Наукові	Автомобільні		Кругосвітні	Для осіб зрілого віку		Професійно-орієнтовані
	Релігійні	Залізничні					Конфесійно-орієнтовані
		Авіаційні					
	Круїзні						
	Космічні (ракетні)						

Розробка критеріїв класифікації послуг має на меті визначення та відбір найважливіших типологічних ознак послуг, які можуть

допомогти в справі їх розбиття на складові групи. Вироблення класифікаційних критеріїв має важливе значення, тому що в різних краї-

нах не існує порівнянних підходів до створення класифікаційних схем. Це ускладнює аналіз сервісної діяльності [1, 2].

Завдання вироблення єдиних критеріїв і схем класифікації послуг поки залишається невирішеною проблемою у світі. Зазвичай класифікація в різних країнах здійснюється на основі сформованих традицій збору державної статистики або вирішення завдань, що постають в конкретній ситуації перед суспільством [4].

Модель класифікації послуг, прийнята на Північноамериканському континенті:

- транспорт (залізничний, авіаційний, авто-транспорт, вантажний та інші);
- комунікації (телефон, телеграф, радіо, інтернет тощо);
- суспільно-корисні послуги (електропостачання, водопостачання і газопостачання);
- масова діяльність (оптова та роздрібна торгівля);
- фінансування, страхування, робота з нерухомістю;

- безпосередньо сервіс (готелі, послуги, що мають особистісний характер, консультації з організації масового підприємництва, ремонт автомобілів, ремонт різних предметів, прокат кінофільмів, розваги та відпочинок тощо);
- інші види сервісу.

У цій класифікації відбивається історична практика розвитку сервісної діяльності в США і Канаді. Ця модель виходить з змістовно-функціональних критеріїв і включає в себе великі області сервісної діяльності, які можна вважати важливими її напрямками.

Цю модель можна змінити та доповнити. Так ми отримуємо модель класифікації комплексної туристичної послуги, яку показано на рис. 1. У табл. 2. наведено пояснення до цієї моделі.

Вимоги потенційних споживачів є одним з головних факторів впливу на різноманітність, якість та загалом на комплексну туристичну послугу.

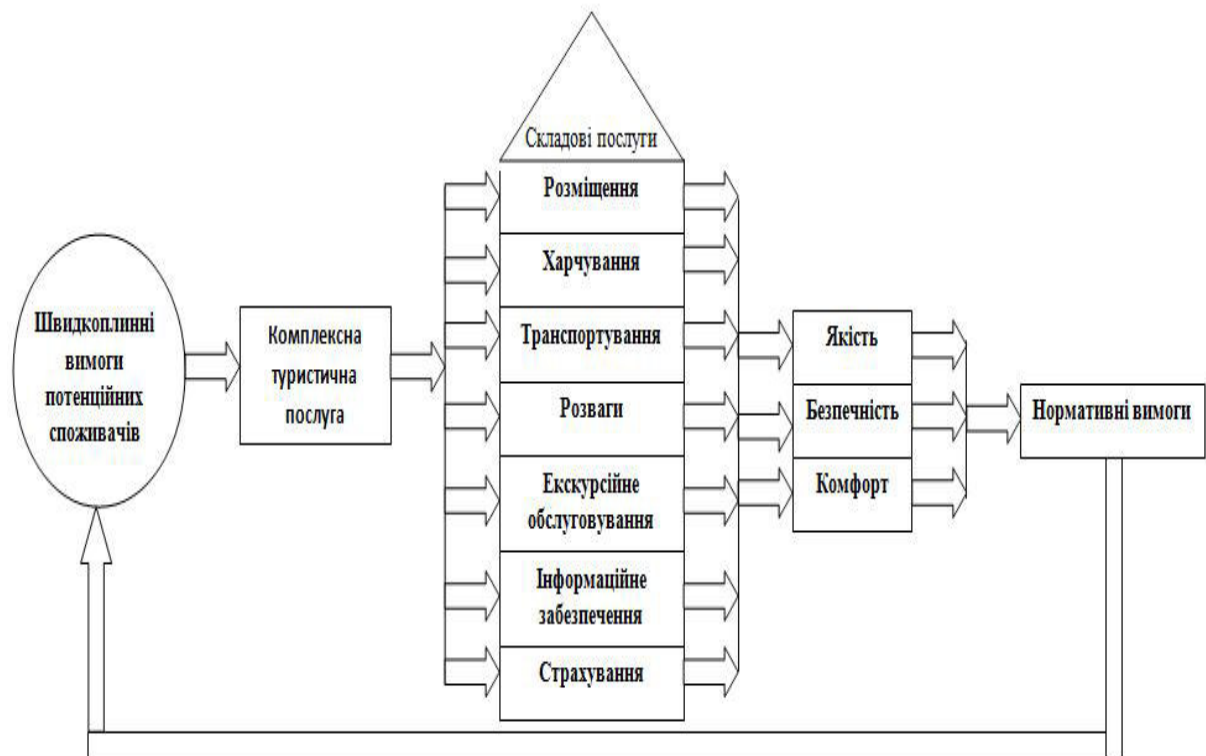


Рисунок 1. Модель класифікації туристичних послуг

Таблиця 2

Пояснення моделі класифікації комплексних туристичних послуг

Класифікація	Види послуги	Приклад нормативних документів
1	2	3
Розміщення	Проживання в готелях, мотелях, хостелах, пансіонатах, кемпінгах, наметах.	ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів; ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
Харчування	Надання послуги харчування в ресторанах,	ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного

	кафе, їдальні, барах та пабах, харчові послуги місця розміщення (сніданки/обіди/вечері у готелях, пансіонах, хостелах).	господарства. Класифікація.
Екскурсійне обслуговування	Відвідування театрів, концертних залів, музеїв, картинних галерей, заповідників, пам'яток, фестивалів, спортивних змагань.	ДСТУ ISO 18065:2016 (ISO 18065:2015, IDT) Туризм та пов'язані з ним послуги. Туристичні послуги, що надають на природоохоронних територіях. Вимоги.
Транспорт	Переміщення до місця призначення і по країні За різними способами пересування, а саме: пішохідного, велосипедного, автомобільного, залізничного, авіаційного, морського, річкового та змішаного.	ДСТУ UN/ECE R 105-00:2002 Єдині технічні приписи щодо офіційного затвердження транспортних засобів, призначених для перевезення небезпечних вантажів, стосовно конструктивних особливостей.
Розваги	Продаж сувенірів, подарунків, листівок, діапозитивів, експлуатації пляжу, надання обладнання для сноубордингу, катання на лижах, велосипеді.	ДСТУ ISO 13810:2016 (ISO 13810:2015, IDT) Туристичні послуги. Промисловий туризм. Надання послуг.
Інформаційне забезпечення	Участь в конгресах, симпозиумах, наукових конференціях, ярмарках і виставках, забезпечення інформації для учасників, послуги туризму для людей з обмеженими фізичними можливостями та надання допомоги сліпим і людям зі слабким зором тощо.	ДСТУ ISO 21103:2016 (ISO 21103:2014, IDT) Туризм пригодницький. Інформація для учасників; ДСТУ ISO 23599:2017» (ISO 23599:2012, IDT) Вироби для надання допомоги сліпим і людям зі слабким зором. Тактильні індикатори пішохідної зони.
Страховання	Оформлення документів (паспорт, віза і т.д.), страхування, забезпечення охорони здоров'я тощо.	ГОСТ 28681.3-95 Туристско-екскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов; ДСТУ ISO 17432:2009 Інформатика в охороні здоров'я. Повідомлення та пересилання даних. Web-доступ до файлових об'єктів системи DICOM (ISO 17432:2004, IDT)

Як показано на рис. 1, на неї впливає багато різних факторів, в тому числі комунікація (тобто зв'язок, телефони, телеграф, радіо, телевізори, інтернет та ін.), суспільно-корисні послуги (електро-, водо- і газопостачання), масова діяльність (оптова та роздрібна торгівля та все що з цим пов'язано), сервіс (готелі, послуги, що мають особистісний характер, консультації з організації масового підприємництва, ремонт автомобілів, ремонт різних предметів, прокат кінофільмів, розваги та відпочинок тощо), якість послуг (впливає на всі види послуг), нормативна забезпеченість (гарантує надійність всіх послуг) та сама безпека послуг, включно з страхуванням, до якого відносяться безпека життя, майна потенційного споживача, нада-

них послуг та ін.

Висновки. У статті проведено аналіз принципів побудови класифікації комплексної туристичної послуги, яка є важливою для потенційних споживачів. Вони є невід'ємною частиною нормативного забезпечення для проектування туристичних послуг. Представлено модель класифікації туристичних послуг. На підсумковий результат надання послуги безпосередньо впливають і клієнт, і продавець. Оскільки процес виробництва і споживання послуги пов'язаний з участю людей, є значний ризик мінливості якості. Якість послуги залежить від того, хто, коли, де і як її надає. Тому модель класифікацій туристичних послуг показує всю важливість кожного з її елементів.

Література:

1. Бікташева Д.Л. Менеджмент в туризмі: Навчальний посібник. / Д.Л. Бікташева, Л.П. Гієвая, Т.С. Жданова - М.: Альфа - М: Инфра - М, 2007. - 272 с.
2. Гамов В.К. Менеджмент якості та оцінки відповідності в туризмі: Навчальний посібник / В.К. Гамов, Н.В. Старчікова. - Ростов н / Д: Фенікс, 2007. - 281 с.
3. Любіцева О.О. Методика розробки турів. Навчальний посібник. / О.О. Любіцева - К.: Альтерпрес, 2003. - 104 с.
4. Мармоза А.Т. Теорія статистики 2-ге вид. перероб. та доп. Підручник./ А.Т. Мармоза— К.: Центр учбової літератури, 2013. - 592 с.
5. Смирнов І.Г. Логістика туризму: Навч. посіб. / Смирнов І.Г. - К.: Знання, 2009. - 444 с.
6. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг : ГОСТ Р 50681-94 - [Действенный с 1995-01-01]. - М.: Издательство стандартов, 1994. - 20с. - (международный стандарт).

References:

1. Biktasheva D.L. Menedzhment v turizmi: Navchalnij posibnik. / D.L. Biktasheva, L.P. Gievaya, T.S. Zhdanova - M.: Alfa - M: Infra - M, 2007. - 272 s.
2. Gamov V.K. Menedzhment yakosti ta ocinki vidpovidnosti v turizmi: Navchalnij posibnik / V.K. Gamov, N.V. Starchikova. - Rostov n / D: Feniks, 2007. - 281 s.
3. Lyubiceva O.O. Metodika rozrobki turiv. Navchalnij posibnik. / O.O. Lyubiceva - K.: Alterpres, 2003. - 104 s.
4. Marmoza A.T. Teoriya statistiki 2-ge vid. pererob. ta dop. Pidruchnik./ A.T. Marmoza - K.: Centr uchbovoyi literaturi, 2013. — 592 s.
5. Smirnov I.G. Logistika turizmu: Navch. posib. / Smirnov I.G. - K.: Znannya, 2009. - 444 s.
6. Turistsko-ekskursionnoe obsluzhivanie. Proektirovanie turistskih uslug : GOST R 50681-94 - [Dejstvennyj s 1995-01-01]. - M.: Izdatelstvo standartov, 1994. – 20s. - (mezhdunarodnyj standart).

Аннотация:

Н. Фланта ПРИНЦИПЫ И ПОСТРОЕНИЕ МОДЕЛИ КЛАССИФИКАЦИИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

В Украине одобрена Стратегия развития туризма и курортов на период до 2026 года. Документ разработан с целью создания условий для обеспечения ускоренного развития сферы туризма и курортов, превращение ее в высокоэффективную, интегрированную в мировой рынок отрасль. Для обеспечения безопасности туристов и защита их законных прав и интересов Стратегия предусматривает развитие таких направлений, как имплементация законодательства ЕС в сфере туризма, создание благоприятных условий для привлечения инвестиций в развитие туристической инфраструктуры, совершенствование системы профессиональной подготовки специалистов сферы туризма, формирования и продвижения положительного имиджа Украины как страны привлекательной для туризма.

Для реализации Стратегии необходимо иметь достоверную информацию о развитии туристической отрасли в целом и в частности о предоставлении комплексной туристической услуги, которую целесообразно получать по классификационным признакам. Поэтому исследования связаны с выбором и обоснованием принципов и подходов классификации туристических услуг являются своевременными и актуальными. В статье проведен анализ принципов построения классификации комплексной туристической услуги, которая является важной для потенциальных потребителей. Они являются неотъемлемой частью нормативного обеспечения для проектирования туристических услуг. Предоставлена модель классификации туристических услуг. На итоговый результат предоставления услуги непосредственно влияют и клиент, и продавец. Поскольку процесс производства и потребления услуги связан с участием людей, имеется значительный риск непостоянства качества. Качество услуги зависит от того, кто, когда, где и как ее предоставляет. Поэтому модель классификации туристических услуг показывает всю важность каждого из ее элементов.

Ключевые слова: туризм, туристические услуги, классификация, нормативные требования, качество.

Abstract:

N. Flinta. PRINCIPLES AND CONSTRUCTION OF CLASSIFICATION MODEL OF TOURIST SERVICES

Ukraine approved the Strategy for the Development of Tourism and Resorts until 2026. The document is designed to create conditions for the accelerated development of tourism and resorts, turning it into a highly effective, integrated industry in the world market. To ensure the safety of tourists and protect their legitimate rights and interests, the Strategy provides for the development of such areas as the implementation of EU legislation in the field of tourism, creation of favorable conditions for attracting investment in the development of tourist infrastructure, improvement of professional training of tourism specialists, formation and promotion of a positive image of Ukraine as a travel-attractive country.

To implement the Strategy, it is necessary to have reliable information on the development of the tourism industry in general and, in particular, on the provision of an integrated tourism service that is desirable to obtain on classification grounds. Therefore, studies related to the choice and justification of the classification principles of tourist services are timely and relevant. The article analyzes the principles of constructing the classification of integrated tourism services, which is essential for potential consumers. They are an integral part of the regulatory provision for the design of tourist services. The article also gives a model of classification of tourist services. The final result of the provision of services directly affects both the client and the seller. Since the process of production and consumption of services involves people, there is a significant risk of variability in quality. Quality of service depends on who, when, where and how it is provided. Therefore, the model of classification of tourist services shows the importance of each of its elements.

The article analyzes the principles of constructing the classification of integrated tourism services, which is important for potential consumers. They are an integral part of regulatory provision for the design of tourist services. The model of classification of tourist services is presented. The final result of the provision of services directly affects both the client and the seller. Since the process of production and consumption of services involves the participation of people, there is a significant risk of variability in quality. Quality of service depends on who, when, where and how it provides. Therefore, the model of tourist services classification shows the importance of each of its elements

Key words: tourism, tourist service, classification, regulatory requirements, quality.

Надійшла 14.04.2019 р.