

ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ЛОГІСТИКИ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ FEATURES OF LOGISTICS DEVELOPMENT OF TOURIST SERVICES IN UKRAINE

УДК 338.486

DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.75-18>**Щабельська В.Г.**к.геогр.н., доцент,
завідувач кафедри географії
Національний педагогічний університет
імені М.П. Драгоманова**Пологовська Ю.Ю.**викладач кафедри географії,
Національний педагогічний університет
імені М.П. Драгоманова**Бикова М.Д.**к.геогр.н., асистент кафедри туризму
Національний педагогічний університет
імені М.П. Драгоманова**Shchabelska Valentyna**National Pedagogical
Dragomanov University**Pologovska Iuliia**National Pedagogical
Dragomanov University**Bykova Mariia**National Pedagogical
Dragomanov University

Постановка проблеми. Сучасний розвиток туристичної галузі України характеризується глибокими протиріччями у стані її організаційної структури, напряму розвитку, якісних та кількісних характеристиках. З однієї сторони, нинішній стан туризму в Україні вважається кризовим – обсяги наданих туристичних послуг різко скоротилися, зменшилась і матеріальна база туристичної галузі. З іншої сторони, темпи будівництва туристичних об'єктів є високими, а кількість туристичних організацій значно збільшується по всій Україні. З огляду на те, виникає необхідність у розвитку логістики туристичних послуг в Україні, що зумовить покращення тенденцій та пошук нових перспектив розвитку туристичної галузі України.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Проблемам розвитку туристичної галузі в Україні та перспективам забезпечення її ефективного функціонування присвячені праці багатьох дослідників, зокрема вагомий внесок зробили Д. Арзянцева, М. Гобрей, Г. Дорожкіна, Н. Захаркевич, А. Корюгін, А. Кулік, Т. Лужанська, Д. Мальчикова, А. Михалко, В. Ратинський, О. Рудківський, І. Смир-

У статті розкрито особливості розвитку логістики туристичних послуг з позиції практичного аспекту. З'ясовано, що завдяки логістиці туристичного процесу знижуються витрати і покращується якість обслуговування клієнтів. Встановлено, що для підвищення якості туристичних послуг необхідно підвищувати рівень безпеки та сервісу, надавати додаткові послуги споживачам туристичного продукту. Проаналізовано основні тенденції розвитку туристичних послуг в Україні та визначено, що у 2021 році проти 2020 року суттєво зріс обсяг реалізованих туристичних послуг в Україні, зокрема тих послуг, які надавались туристичними агентствами і туристичними операторами. Серед областей, що надають туристичні послуги, лідирують Львівська та Івано-Франківська області. Визначено, що суттєвою у структурі туристичних послуг є частка туристів, які користуються послугами дозвілля та відпочинку. У перспективі передбачено розкрити особливості розвитку логістики туристичних послуг в Україні в умовах війни.

Ключові слова: туристичні послуги, туристична галузь логістика, туристична діяльність, регіон.

The article reveals the peculiarities of the development of logistics of tourist services from the standpoint of the practical aspect. It is determined that the introduction of logistics tools for tourism services management, namely the provision of integrated tourism services, is to create effective mechanisms for managing the flow of tourists, transport, information, financial resources, services and logistics of tourism services. The logistics of the tourism process have been found to reduce costs and improve customer service. It is established that to improve the quality of tourist services it is necessary to increase the level of security and service, to provide additional services to consumers of tourist products. The introduction and use of logistics technologies in the tourism industry allows to achieve high results, mainly due to the fact that the application process is consistent with the domestic economic policy of tourism organizations and complements it. The analysis of statistical data showed that in 2021 compared to 2020, the volume of realized tourist services in Ukraine increased significantly, in particular those services provided by travel agencies and tour operators. It is proved that the leaders-providers of tourist services are Lviv and Ivano-Frankivsk regions. It is determined that the share of tourists who use leisure and recreation services is significant in the structure of tourist services. It has been proven that logistics management, which takes into account the details of the travel services market, should: ensure or balance demand, or provide maximum satisfaction as much as possible; constantly research the needs of customers and collect information about their negative evaluations of travel services; provide for the formation of a long-term logistics chain of tourism participants; provide travel companies with a competitive logistical advantage in terms of time, service and cost; provide for the search for a mechanism by which the territory in which tourist activities are carried out is adapted to the conditions of national legislation related to tourist activities, etc. In the future, it is planned to reveal the features of the development of logistics of tourist services in Ukraine during the war.

Key words: tourist services, tourist branch logistics, tourist activity, region.

нов, С. Співак, О. Топчієв, Г. Хімічева, Л. Хоменко та інші.

Акцентуючи увагу на дослідженнях науковців, доцільно зауважити, що не до кінця розкритою є проблематика розвитку логістики туристичних послуг в Україні з точки зору практичного аспекту.

Формулювання цілей статті. Мета статті націлена на розкриття особливостей розвитку логістики туристичних послуг в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Логістика туристичних послуг – це напрям сучасної логістики, до складу якого входить оптимізація потоків (людських) туристів, матеріалів та інформації, пов'язаних з наданням туристичних послуг. В основі логістики туристичних послуг лежить: 1) надання якісних туристичних послуг; 2) покращення якості туристичних продуктів до рівня світових стандартів із врахуванням оптимізації використання матеріалів та потоку інформації; 3) зниження загальних витрат, спрямованих на підтримку, обслуговування та послуги туризму. Для цього необхідно запровадити: ефективні оцінки турів, які враховують необхідність підви-

щення рівня управління туристичною галуззю; державне регулювання розвитку з урахуванням міжнародної та національної конкуренції; удосконалення методологій розробки турів. Особливе значення має розвиток логістики в туристичній галузі, використання новітніх інформаційних технологій для створення конкурентоспроможних туристичних продуктів на світовому ринку.

Доцільно зауважити, що загальну структуру логістики складають [1]: логістика рекреаційно-туристичних послуг; логістика інформаційної інфраструктури; логістика туристичних перевезень; логістика сфер розміщення туристів та логістика ресторанного господарства; логістика екскурсійного обслуговування; логістика виробництва і збуту туристичної продукції; логістика супутніх послуг у сфері туризму.

Для підвищення якості туристичних послуг необхідно підвищити рівень безпеки та обслуговування, надати додаткові послуги споживачам туристичного продукту. Тому в логістиці туристичних послуг важливо витратити необхідні витрати на забезпечення правильної безпеки туристів.

Складовий комплекс туристичних послуг включає розміщення та ресторани для туристів, їх перевезення, програмне та екскурсійне забезпечення, інформаційно-фінансові послуги тощо. З точки зору функціональності, як окремі туристичні послуги, так і їх компоненти, неминуче забезпечують логістичні можливості для закупівлі, виробництва та маркетингу. Тому кожен складову туристичних послуг слід розглядати як окрему туристичну підсистему. Це дає можливість організувати діяльність усього туристичного комплексу на певному геопросторовому рівні: мікро (туристична компанія); мезо (регіональна туристична економіка, туристична зона або курорт); макро (державна туристична галузь), мега (світовий туристичний макрорегіон або асоціація з інтеграції); мета (світовий туризм).

Оптимальний рівень туристичної цінності та раціональна логістика туристичних послуг мають вирішальне значення для розвитку місцевої інфраструктури з обґрунтованим прогнозуванням обсягу послуг. Важливість туризму для місцевої економіки зростає із забезпеченням туристичних об'єктів та зростанням привабливості туризму в окремих районах. Для того, щоб суб'єкт, який надає туристичні послуги, ефективно функціонував на певній території, доцільно сформувавши для цього належні умови [2].

Управлінська трансформація туристичного комплексу має базуватися на: бізнес-плануванні; впровадженні логістичних схем у системну діяльність; переході до стратегічного планування; створенні локальних компаній та логістичних центрів.

Впровадження логістичних інструментів управління туризмом, а саме надання комплексних

туристичних послуг, полягає у створенні ефективних механізмів управління потоками туристів, транспортними, інформаційними, фінансовими ресурсами, послугами та логістикою туристичних послуг. Такий підхід дає змогу оптимізувати використання туристичних ресурсів, однак передбачає і оптимізацію туристичних потоків для забезпечення гармонійного соціально-екологічного та економічного збалансованого розвитку туристичного регіону [3].

Розробка стратегій розвитку внутрішнього туризму має бути націлена на формування конкурентоспроможних туристичних продуктів як на внутрішньому, так і на зарубіжних ринках. Формування туристичної логістики є ефективним інструментом, який може одночасно задовольнити попит на туристичні послуги та організувати туристичну діяльність на основі принципів сталого розвитку [4].

Розвиток індустрії туризму та гостинності України має вагомні перспективи з огляду на наявні рекреаційно-туристичні можливості, а її використання та збереження можливе шляхом впровадження логістичних методів і прийомів. Ці методи створюють позитивний імідж України як туристичної країни, яка може виробляти конкурентоспроможний туристичний продукт на основі своєї унікальності та високої якості завдяки багатству історичної, культурної та природної спадщини [4].

Впровадження та використання логістичних технологій у туристичній галузі дає змогу досягти високих результатів, головним чином за рахунок того, що процес подачі заявки узгоджується з вітчизняною економічною політикою туристичних організацій та доповнює її. Таким чином, з'являється можливість вивести компанію на вищий рівень розвитку, що не тільки зміцнює фінансове становище, а й покращує атмосферу та мікроклімат колективу. Результатом є вищий рівень керованості, підвищення ліквідності потенційних ресурсів туристичної компанії, оптимізація та раціоналізація всіх економічних потоків, у результаті чого формується ефективно функціонуючий туристичний комплекс [5].

З огляду на зазначене вище, доцільно відзначити, що логістика туристичного процесу знижує витрати і покращує якість обслуговування клієнтів. Найкращий результат впровадження логістичної системи – підвищення рівня керованості, оптимізації та раціоналізації економічних потоків, що в кінцевому підсумку призводить до формування ефективної логістичної системи.

Узагальнюючи характеристики туристичних послуг, можна виділити наступні особливі вимоги до логістичного менеджменту для туристичних компаній: високі вимоги до процесу прогнозування попиту; необхідність вжити заходів для

вирівнювання попиту; підбір висококваліфікованого персоналу, який витримує пікові періоди без погіршення якості; формування «гнучкого персоналу»; залучення віддалених працівників; використання новітніх ІТ-технологій; розумний резерв потужностей у туристичних компаніях; підтримання на належному рівні гнучкості та адаптивності високоякісних логістичних систем; впровадження новітніх інформаційних систем, які будуть відкриті для учасників логістичного ланцюга тощо [6].

Основним потоком логістичної системи туристичної галузі є потік туристів і потік туристичних послуг, зумовлений наявністю потенційного споживчого (туристичного) платоспроможного попиту. Усі інші потоки (матеріальні, інформаційні, фінансові тощо), що виникають у логістичній системі підприємства, забезпечують лише ці потоки [6].

Акцентуючи увагу на особливостях логістики туристичних послуг, доцільно розглянути основні тенденції, які відбуваються на ринку туристичної галузі. Як видно із табл. 1, у 2021 році відбулося суттєве зростання обсягу реалізованих туристичних послуг в Україні у порівнянні із попереднім

роком у понад 2 рази. Зокрема значно зросли туристичні послуги, які надавались туристичними агентствами і туристичними операторами – у понад 3,8 рази.

Виходячи із актуальної інформації, серед регіонів України у 2021 році лідерами за реалізацією туристичних послуг є Львівська та Івано-Франківська області, сумарний обсяг реалізованих туристичних послуг яких становить 428680 тис. грн. та 126870 тис. грн. відповідно (табл. 2).

Найбільше туристів, які обслуговуються суб'єктами туристичної діяльності в Україні, це туристи, які користуються послугами дозвілля та відпочинку. Частка цього виду туристичної послуги у загальній структурі обсягу туристичних послуг у 2020 році становила 96,14% (рис. 1). Негативний вплив пандемії COVID-19 вплинув на зниження показника обсягу послуг дозвілля та відпочинку у 2020 році у порівнянні із 2019 роком у 2,5 рази. Зовсім незначною у загальній структурі туристичних послуг є частка інших видів туристичних послуг, зокрема спортивного туризму.

Доцільно зауважити, що управління логістикою, яке враховує деталі ринку туристичних послуг, повинно:

Таблиця 1

Обсяг реалізованих туристичних послуг в Україні, тис. грн.

	Код за КВЕД-2010	2019				2020				2021			
		I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал	I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал	I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал
Діяльність туристичних агентств, туристичних операторів, надання інших послуг із бронювання та пов'язана з цим діяльність	79	н.д.	3047870,2	3800134,9	2173297,9	1499712,9	126664,6	2247265,7	1289422,0	1491458,6	3019040,2	4147855,1	2031972,4
Діяльність туристичних агентств і туристичних операторів	79.1	н.д.	2847999,1	3575433,6	1949627,5	1340982,2	89717,5	к/с	1156506,4	1359202,9	2866831,1	3952032,7	1829884,2
Надання інших послуг із бронювання та пов'язана з цим діяльність	79.9	н.д.	199871,1	224701,3	223670,4	158730,7	36947,1	к/с	132915,6	132255,7	152209,1	195822,4	202088,2

Примітка: к/с – конфіденційна інформація; та н/д – дані відсутні

Джерело: сформовано на основі даних [7]

Обсяг реалізованих туристичних послуг у регіональному розрізі, тис. грн.

Регіон	2020				2021			
	I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал	I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал
Вінницька	н.д.	н.д.	н.д.	5481	к/с	к/с	к/с	к/с
Волинська	н.д.	н.д.	н.д.	1125,1	к/с	к/с	к/с	к/с
Дніпропетровська	н.д.	н.д.	н.д.	35565,6	6461,8	к/с	к/с	к/с
Донецька	н.д.	н.д.	н.д.	501,9	4959,2	7136,9	9348,6	6705,3
Житомирська	н.д.	н.д.	н.д.	267,1	к/с	к/с	к/с	к/с
Закарпатська	н.д.	н.д.	н.д.	к/с	к/с	к/с	к/с	к/с
Запорізька	н.д.	н.д.	н.д.	2936,7	2037,9	2908,3	4396	3020,1
Івано-Франківська	н.д.	н.д.	н.д.	к/с	к/с	к/с	126869,6	к/с
Київська	н.д.	н.д.	н.д.	2379,6	к/с	к/с	2628,4	к/с
Кіровоградська	н.д.	н.д.	н.д.	428,1	к/с	к/с	к/с	к/с
Луганська	н.д.	н.д.	н.д.	к/с	к/с	н.д.	к/с	к/с
Львівська	н.д.	н.д.	н.д.	74392	75276,8	110501,9	140675,8	102225,2
Миколаївська	н.д.	н.д.	н.д.	к/с	к/с	к/с	к/с	к/с
Одеська	н.д.	н.д.	н.д.	6219,4	6436,3	9975,9	к/с	к/с
Полтавська	н.д.	н.д.	н.д.	к/с	к/с	к/с	к/с	к/с
Рівненська	н.д.	н.д.	н.д.	433,7	н.д.	к/с	к/с	к/с
Сумська	н.д.	н.д.	н.д.	к/с	к/с	к/с	к/с	к/с
Тернопільська	н.д.	н.д.	н.д.	к/с	к/с	к/с	к/с	к/с
Харківська	н.д.	н.д.	н.д.	11028,7	9258,7	14274,4	13919,3	9805,7
Херсонська	н.д.	н.д.	н.д.	886,6	к/с	к/с	к/с	к/с
Хмельницька	н.д.	н.д.	н.д.	1610,3	к/с	к/с	к/с	к/с
Черкаська	н.д.	н.д.	н.д.	426,7	н.д.	к/с	к/с	
Чернівецька	н.д.	н.д.	н.д.	694,3	к/с	к/с	к/с	183,2
Чернігівська	н.д.	н.д.	н.д.	к/с	к/с	к/с	к/с	к/с

Примітка: к/с – конфіденційна інформація; та н/д – дані відсутні.

Джерело: сформовано на основі даних [7]

1) забезпечити або збалансувати попит, чи забезпечити максимальне задоволення, наскільки це можливо;

2) постійно досліджувати потреби клієнтів і збирати інформацію про їх негативні оцінки туристичних послуг;

3) передбачати формування довгострокового логістичного ланцюжка з учасників туризму;

4) забезпечити туристичним компаніям конкурентну логістичну перевагу з точки зору часу, обслуговування та вартості;

5) передбачати пошук механізму, за допомогою якого територія, на якій здійснюється туристична діяльність, адаптується до умов національного законодавства, пов'язаного з туристичною діяльністю тощо.

Суть логістичного менеджменту сьогодні складається зі стратегічного та операційного напрямків. Завдання стратегічного управління логістикою в аспекті комплексного управління туристичними компаніями стосуються таких процесів: включити логістику до структури стратегічного планування

туристичної компанії; формулювати логістичну стратегію та її положення в загальній стратегії туризму; визначати відповідні стратегії логістичних організацій у туристичних компаніях [8].

Це, в першу чергу, дозволить охопити процес формування відповідної організаційної стратегії логістики та формування логістики як процесу з урахуванням критеріїв, заснованих на функції логістики та структурі процесу логістики туристичних послуг.

Висновки. Таким чином, за результатами проведених досліджень розкрито особливості розвитку логістики туристичних послуг з позиції практичного аспекту. Визначено, що впровадження логістичних інструментів управління туристичними послугами, а саме надання комплексних туристичних послуг, полягає у створенні ефективних механізмів управління потоками туристів, транспортними, інформаційними, фінансовими ресурсами, послугами та логістикою туристичних послуг. З'ясовано, що логістика туристичного процесу знижує витрати і покращує якість обслугову-

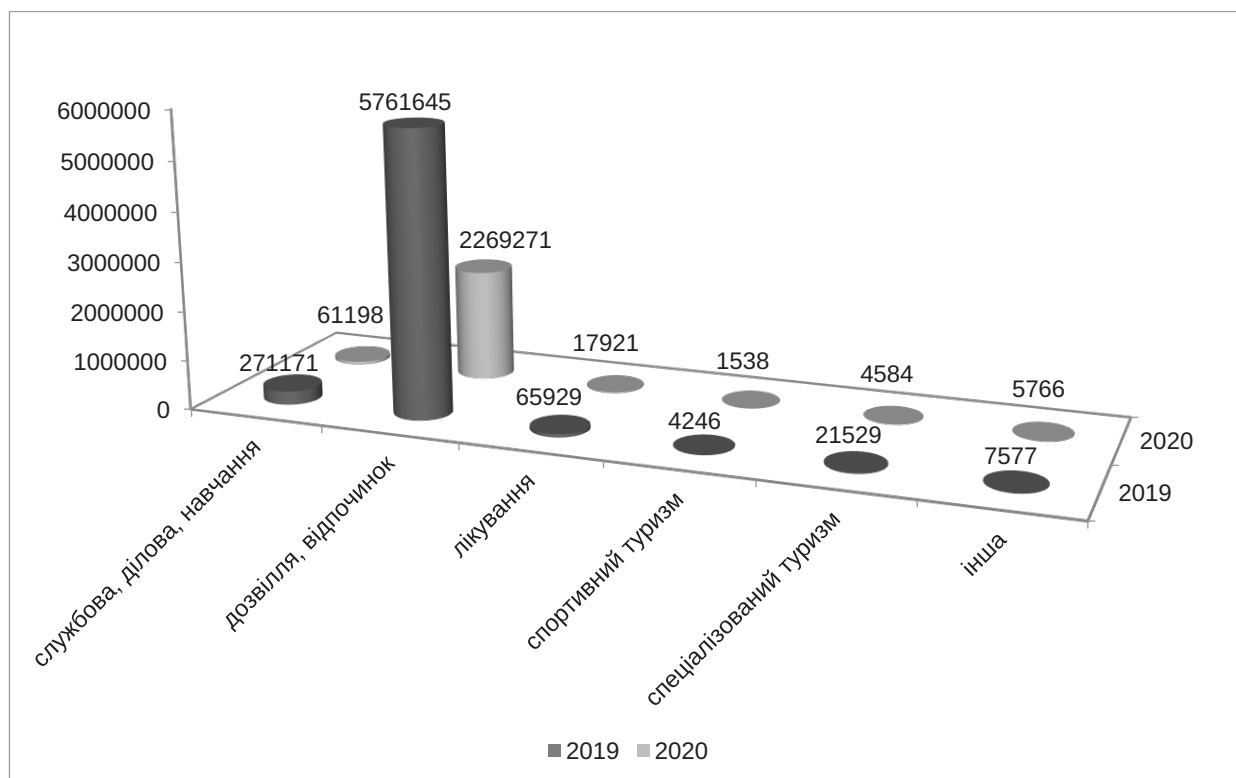


Рис. 1. Кількість туристів, обслуговуваних туристичними агентствами і туристичними операторами в Україні, осіб

Джерело: сформовано на основі даних [7]

вання клієнтів. Аналіз статистичних даних показав, що у 2021 році проти 2020 року суттєво зріс обсяг реалізованих туристичних послуг в Україні, зокрема тих послуг, які надавались туристичними агентствами і туристичними операторами. Доведено, що лідерами-надавачами туристичних послуг є Львівська та Івано-Франківська області. Визначено, що суттєвою у структурі туристичних послуг є частка туристів, які користуються послугами дозвілля та відпочинку.

У перспективі передбачено розкрити особливості розвитку логістики туристичних послуг в Україні в умовах війни.

БІБЛІОГРАФІЧНИ СПИСОК:

1. Кулік А.В. Основні види логістики в управлінні туристичними підприємствами. *Формування ринкових відносин в Україні: збірник наукових праць*. 2014. № 8(159). С. 140–144.
2. Дорожкіна Г.М., Хоменко Л.М. Логістика туристичних послуг. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2015. № 5. Т. 1. С. 326–241.
3. Хімичева Г.І., Михалко А.О. Застосування логістичних принципів для підвищення якості та безпеки комплексної туристичної послуги. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2018. № 1(108). С. 27–32.
4. Захаркевич Н.П., Арзянцева Д.А., Корюгін А.В. Розвиток логістики туристичних послуг в Україні. *Наукові перспективи*. 2022. № 4(22). С. 145–155.

5. Ратинський В. Логістичне управління у туристичній сфері. *Сучасні технології комерційної діяльності і логістики: зб. матеріалів Міжнар. наук.-практ. конф.* (м. Київ, 21–22 травня 2020 р.). Київ : КНЕУ, 2020. С. 318–320.

6. Рудківський О.А. Особливості управління логістичними потоками в сфері туризму. *Ефективна економіка*. 2018. № 5. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2018_5_24.

7. Державна служба статистики України. URL: <https://ukrstat.gov.ua>.

8. Лужанська Т.Ю., Гобрей М.В., Співак С.М. Роль логістики туризму як науково-практичного напрямку дослідження. *Науковий вісник Мукачівського державного університету. Економічні науки*. 2017. № 22(17). С. 300–314.

REFERENCES:

1. Kulik, A.V. (2014). Osnovni vydy loghistryky v upravlinni turystychnymy pidpryjemstvamy [The main types of logistics in the management of tourism enterprises]. *Formuvannja rynkovykh vidnosyn v Ukrajinі: zbirnyk naukovykh pracj*, vol. 8(159), pp. 140–144. (in Ukrainian)
2. Dorozhkina, Gh.M., Khomenko, L.M. (2015). Loghistryka turystychnykh posluh [Logistics of tourist services]. *Visnyk Khmeljnycjkogho nacionaljnogho unіversytetu*, vol. 5(1), pp. 326–241. (in Ukrainian)
3. Khimicheva, Gh.I., Mykhalko, A.O. (2018). Zastosuvannja loghistrychnykh pryncypiv dlja pidvyshhennja jakosti ta bezpeky kompleksnoji turystychnoji posluhy

[Application of logistics principles to improve the quality and safety of integrated tourism services]. *Standartyzacija, sertyfikacija, jakist*, vol. 1(108), pp. 27–32. (in Ukrainian)

4. Zaxharkevych, N.P., Arzjanceva, D.A., Korjughin, A.V. (2022). Rozvytok loghistyky turystychnykh poslugh v Ukraini [Development of logistics of tourist services in Ukraine]. *Naukovi perspektyvy*, vol. 4(22), pp. 145–155. (in Ukrainian)

5. Ratyns'kyj, V. (2020). Loghistrychne upravlinnja u turystychnij sferi [Logistics management in the tourism sector]. *Suchasni tekhnologhiji komercijnoji dijalnosti i loghistryky: zb. materialiv Mizhnar. nauk.-prakt. konf. (m. Kyiv, 21–22 travnja 2020 r.)*. Kyiv: KNEU, pp. 318–320. (in Ukrainian)

6. Rudkiv'skyj, O.A. (2018). Osoblyvosti upravlinnja loghistrychnykh potokamy v sferi turyzmu [Features of logistics flow management in the field of tourism]. *Efektivna ekonomika*, p. 5. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2018_5_24. (in Ukrainian)

7. Derzhavna sluzhba statystryky Ukrainy [State Statistics Service of Ukraine]. Available at: <https://ukrstat.gov.ua>. (in Ukrainian)

8. Luzhans'ka, T.Ju., Ghobrej, M.V., Spivak, S.M. (2017). Rolj loghistryky turyzmu jak naukovo-praktychnogho naprjamku doslidzhennja [The role of tourism logistics as a scientific and practical direction of research]. *Naukovyj visnyk Mukachiv'skogo derzhavnogho universytetu. Ekonomichni nauky*, vol. 22(17), pp. 300–314. (in Ukrainian)