

doi: 10.332491/2663-2144-2019-74-1-63-68

УДК 657.6:311:379.85

**ІНФОРМАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНІ АСПЕКТИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОЦІНЮВАННЯ
ЯКОСТІ НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ****Ю. С. Цаль-Цалко, Ю. Ю. Мороз, Н. О. Рябцева***e-mail: nryabceva@ukr.net,*Житомирський національний агроєкологічний університет
бульвар Старий, 7, Житомир, 10008, Україна

Досліджено сучасний стан розвитку туризму як важливого ресурсу отримання максимального економічного, соціального та екологічного ефекту, який безпосередньо впливає на якість життя населення. Основними стратегічними цілями розвитку сфери туризму, з урахуванням сучасного стану і тенденцій розвитку України на період до 2026 року, є збільшення кількості іноземних туристів у 2,5 рази, обсягів надходжень до бюджетів у 10 разів, кількості робочих місць у сфері туризму у 5 разів і витрат туристів під час подорожей в Україні до 80 млрд грн. З'ясовано, що у сфері надання туристичних послуг наразі в Україні відсутні дієві механізми контролю за їх якістю.

Визначено, що важливим інструментом контролю якості туристичних послуг є аудит, який може забезпечити попередження можливих ризиків у туристичній діяльності. Сформоване власне бачення сутності інформаційно-контрольних інструментів забезпечення оцінювання якості туристичних послуг.

Висвітлено можливості інформаційних ресурсів, одержаних за результатами діяльності підприємств у сфері туризму для оцінювання якості туристичних послуг. Окреслено коло питань, що потребують вирішення для інформаційного забезпечення надання якісних туристичних послуг, зокрема, в побудові сателітного рахунку та удосконаленні статистичної звітності. Відзначено, що інформаційні ресурси для оцінювання якості туристичних послуг можливо одержати через наступне: обстеження відвідувачів; статистичну звітність турагентів і туроператорів; статистичні звіти колективних засобів розміщення; адміністративні дані територіальних громад; фінансову звітність суб'єктів господарювання.

Запропоновано упорядкувати спеціалізовану форму статистичної звітності з туризму відповідно з наявними показниками фінансової звітності та доповнити її інформаційними ресурсами для розширення можливостей оцінювання якості туристичного продукту.

Ключові слова: туристичні послуги, інформація, контроль, облік, статистика, статистична звітність.

Постановка проблеми

Створення сучасного конкурентоспроможного ринку туристичного продукту в Україні стримується, перш за все, низькою якістю туристичних послуг, які пропонуються суб'єктами туристичної діяльності.

Це вимагає пошуку нових підходів до питань інформаційного забезпечення державної політики туризму та процесів її реалізації. Конкурентоспроможність туризму як галузі економіки залежить від ефективності використання в управлінні туристичною діяльністю системи облікової, статистичної і податкової інформації та здійснення контролю за якістю туристичних продуктів.

Аналіз останніх досліджень

Тематика наукових публікацій, присвячених дослідженню інформаційного забезпечення контролю якості туристичної діяльності, відображає широкий спектр охоплюваних питань, що свідчить про багатоаспектність зазначеної проблеми.

Вагомий внесок у побудову системи показників оцінювання розвитку туристичної діяльності за допомогою статистичного аналізу здійснили О. К. Мазуренко [1], О. С. Заворуєва [1], А. Р. Сараєв [2], Г. А. Яковлев [3], Г. П. Скляр [4], Л. В. Дробіш [4], Л. І. Вишневецька [4].

Ці дослідження зробили вагомий внесок в оцінювання туристичної діяльності, але, водночас, наявні інформаційно-контрольні інструменти в цій сфері потребують розвитку в напрямі визначення якості туристичних послуг та здійснення системи контрольних функцій за роботою підприємств, пов'язаних з туризмом.

Мета, завдання та методика досліджень

Об'єктом дослідження виступає механізм використання інформаційно-контрольних інструментів у забезпеченні якості надання туристичних послуг.

Метою дослідження є вивчення стану системи інформаційного забезпечення оцінювання якості надання туристичних послуг,

теоретичне і практичне обґрунтування можливості використання інформаційних ресурсів статистичної та фінансової звітності і податкових розрахунків суб'єктів господарювання для створення туристичного продукту, прийнятного споживачу.

Мета дослідження обумовила постановку таких завдань:

- з'ясувати роль туризму у розвитку національної економіки та наповненні бюджетів держави і територіальних громад;
- визначити місце інформаційних ресурсів статистичної і фінансової звітності при оцінюванні якості та здійснення контролю за наданням туристичних послуг;
- окреслити базові підходи до виконання в системі контролю туристичних послуг, аудиту як інструменту попередження можливих ризиків;
- звернути увагу на необхідність забезпечення оцінювання і контролю якості туристичних послуг через систему показників сателітного рахунку, удосконалену статистичну звітність, зміну окремих положень діючого законодавства у сфері туризму.

Для наукового вирішення поставлених завдань використовувалися: абстрактно-логічний метод – при визначенні ролі туризму у розвитку економіки України і територіальних громад, сутності та складових елементів інформаційної системи для потреб управління якістю туристичних послуг; метод порівняльного аналізу – при дослідженні механізму побудови системи показників на статистичних спостереженнях і фінансовій

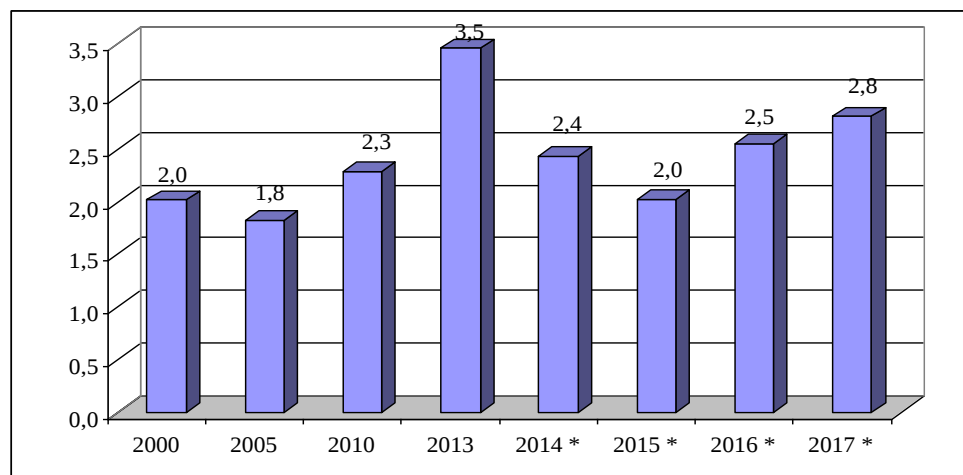
звітності для контролювання підприємств у сфері туризму; розрахунково-конструктивний метод та метод аналогії – при моделюванні можливості використання аудиту як інструменту попередження ризиків у туризмі, побудові сателітного рахунку і статистичної звітності для одержання необхідної інформації щодо прийняття ефективних управлінських рішень.

Результати дослідження

Специфіка туристичного продукту потребує особливої уваги при побудові системи інформаційного забезпечення якісної туристичної діяльності. До такої специфіки відноситься те, що туристичний продукт:

- складається з переліку послуг, направлених на задоволення потреб подорожуючих;
- наділений більш унікальними властивостями порівняно з іншими продуктами, адже за його створення виробник зазвичай використовує послуги багатьох, переважно, не пов'язаних між собою суб'єктів;
- має чітко встановлені просторові та часові рамки вжитку.

Враховуючи зазначене вище, для туристичних підприємств є недостатнім створення унікального продукту для приваблення споживачів, адже він початково є унікальним, а дуже важливо забезпечити його якість та формування доданої вартості. Показники розвитку туристичної діяльності в Україні наведені на рис. 1 та табл. 1.



*Без урахування тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, м. Севастополя та тимчасово окупованих територій у Донецькій та Луганській областях.

Рис. 1. Динаміка кількості туристів обслуговуваних туроператорами та турагентами України (млн осіб)

Джерело: за даними Державної служби статистики України <http://www.ukrstat.gov.ua>.

Таблиця 1. Чистий дохід від туристичної діяльності суб'єктів господарювання України у 2017 р.

млн грн

Суб'єкти туристичної діяльності	Чистий дохід від надання туристичних послуг			
	усього	у тому числі		
		туроператорів	турагентів	суб'єктів, що здійснюють екскурсійну діяльність
Юридичні особи	18503,0	17917,4	552,1	33,5
Фізичні особи-підприємці	519,7	-	497,0	22,7
Разом	19022,7	17917,4	1049,1	56,2

Одним із напрямів розв'язання проблеми якості туристичних послуг є удосконалення механізмів державного контролю у сфері туризму, здійснення якого передбачено діючим законодавством. Нормами діючого законодавства встановлено два об'єкта контролю державних органів з питань туристичної діяльності – якість туристичних послуг та додержання ліцензійних умов, стандартів, норм і правил щодо здійснення туристичної діяльності.

Проте, спеціальний нормативно-правовий акт з цього питання, яким було регламентовано механізми реалізації норм закону щодо здійснення контролю, втратив чинність у 2016 році. Наразі у сфері туризму діють тільки загальні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності, в яких відсутні спеціальні важелі впливу на процес формування та споживання туристичного продукту. Водночас, ступінь ризику використання ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності більшості суб'єктів господарювання у сфері туризму визначений Мінекономрозвитку України як високий.

Насправді, порядок проведення державного контролю якості наданих туристичних послуг у законодавстві України відсутній. Але вирішення цього питання пов'язане не тільки з недосконалістю законодавчого забезпечення процедурних питань. Воно потребує, перш за все, подальших теоретичних досліджень щодо розробки критеріїв оцінки якості туристичних послуг, техніки проведення моніторингу якості із застосуванням останніх.

Механізми здійснення контролю, які передбачено законодавством у туристичній сфері, не відповідають сучасним вимогам щодо державного контролю та пріоритетних напрямів розвитку туризму, визначених державою. Це стосується підстав проведення планового та

позапланового контролю, строків його проведення, прав та обов'язків контролюючого органу та суб'єктів туристичної діяльності, процедур притягнення до відповідальності останніх.

На контроль якості туристичного продукту впливають не лише його особливості, а й специфіка діяльності окремих суб'єктів туристичної діяльності.

Ст. 20 Закону України «Про туризм» визначає необхідність відповідності якості туристичного продукту умовам укладеного договору.

Одним з способів реалізації контролю якості туристичних послуг є здійснення контролю договірною процесу за наступними напрямками:

1) у туристичного оператора – контроль договірних відносин виробниками туристичних послуг (готелями, перевізниками тощо) та контроль договірних відносин з туристичними агентами і споживачами туристичних послуг;

2) у туристичного агента – контроль договірних відносин з туристичними операторами та контроль договірних відносин зі споживачами туристичних ваучерів.

При цьому, необхідно враховувати специфіку туристичного продукту (комплексність, вузькі просторові та часові рамки, початкове наділення унікальними властивостями порівняно з іншими продуктами) та діяльності туристичних операторів та туристичних агентів. Це обумовлюється тим, що постачальник значної частини туристичних послуг, що входять до складу туристичного продукту, не співпадає з особою, котра реалізує зазначений продукт споживачеві, внаслідок чого значно обмежується можливість контролю.

Туроператор і турагент для покриття своєї відповідальності за збитки, що можуть бути заподіяні туристу в разі виникнення обставин

його неплатоспроможності чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, які пов'язані з необхідністю покриття витрат туриста з його повернення в місце проживання (перебування), відшкодування вартості ненаданих послуг, передбачених договором, повинен мати підтвердження фінансового забезпечення своєї відповідальності (гарантію банку або іншої кредитної установи) перед туристом.

Проте низку застережень викликає визначений у законодавстві мінімальний розмір фінансового забезпечення суб'єктів господарювання на ринку туристичних послуг. Зокрема, фінансове забезпечення туроператора має становити суму, еквівалентну не менше ніж 20000 євро, а за умови, якщо він надає послуги виключно з внутрішнього та в'їзного туризму – не менше ніж 10000 євро. Мінімальний розмір фінансового забезпечення турагента має становити суму, еквівалентну не менше ніж 2000 євро.

Для відшкодування збитків, заподіяних туристу в разі виникнення обставин неплатоспроможності туроператора (турагента) чи внаслідок порушення процесу про визнання його банкрутом, визначені законодавством суми фінансового забезпечення дуже незначні та не можуть гарантувати повернення витрат, понесених споживачами туристичних послуг та можливої моральної шкоди. Існують певні застереження і щодо суб'єктів-гарантів фінансового забезпечення, особливо інших кредитних установ.

Важливим інструментом контролю якості туристичних послуг повинен стати аудит, який може забезпечити попередження можливих ризиків туристичної діяльності.

Одними із центральних у вивченні сфери туризму є проблеми статистичного обліку через сателітний рахунок туризму, побудований за наступними джерелами інформації: обстеження відвідувачів; статистична звітність турагентів і туроператорів; статистичні звіти колективних засобів розміщення; адміністративні дані територіальних громад; фінансова звітність суб'єктів господарювання.

Система сателітних рахунків дає змогу оцінити внесок туризму в економіку країни, звести воедино безліч показників і зрозуміти зокрема, яка складова туризму у валовому продукті країни.

У сателітних рахунках враховується все: не лише розміщення туриста, а й його витрати у магазинах, таксі, ресторанах, музеях і навіть сільськогосподарська продукція, яка вирощується спеціально з розрахунку на туристів.

На виконання Стратегії розвитку туризму [5] Мінекономіки України затвердило в червні місяці план заходів на 2017 рік, в якому передбачило проведення в жовтні місяці міжнародної конференції щодо вдосконалення методів статистики у сфері туризму та впровадження рекомендованої UNWTO системи сателітного рахунку.

Конференція відбулася 3–4 жовтня 2017 року за участі ключових спікерів з UNWTO, Всесвітньої ради з подорожі та туризму, Європейського статистичного управління, провідних експертів із статистики в туризмі країн ЄС. Основні напрями, на яких сконцентрувалися учасники конференції, стосувалися ознайомлення з найкращими практиками та досвідом провідних країн щодо статистичної оцінки впливу туризму на економіку країн та внеску туризму в місцеву економіку, державних інструментів обліку та аналізу статистичних даних у туризмі, інтерактивних технологій та сучасних методів розвитку туризму. В 2018 році мав бути запущений пілотний проект щодо обліку туристів та їх діяльності на базі сателітного рахунку в галузі туризму в Україні. Проте, він поки що не відбувся.

В аналогічному плані заходів на 2018 рік очікувалося виконання ще двох програм з удосконалення державних статистичних спостережень.

Результати виконання цих програм поки що відсутні. Основним джерелом оцінювання діяльності суб'єктів господарювання у сфері туризму залишається фінансова і статистична звітність та показники податкових розрахунків. Діюча форма статистичної звітності дещо повторює показники фінансової звітності, але не формує інформації для оцінювання якості безпосередньо наданих туристичних послуг. Для вирішення проблеми необхідно внести зміни до форми статистичної звітності з туризму шляхом упорядкування її фінансових показників та одержання додаткової інформації для оцінювання якості послуг у сфері туризму.

Для розрахунку окремих показників рівня якості наданих туристичних послуг необхідно через статистичну звітність одержати інформацію щодо наступного:

- кількості відгуків і пропозицій, наданих суб'єктам господарювання від туристів в т.ч. позитивних і негативних;
- суми повернутих коштів туристам за нездійсненні або неякісно здійснені туристичні послуги;
- суми виплачених туристам відшкодувань, збитків та втрат, нанесених їм з вини туроператорів (турагентів);
- нарахованих штрафів, пені, неустойки за здійснені порушення в процесі господарської діяльності підприємств у сфері туризму.

Загалом така система показників сприятиме чіткому контролю якості наданих послуг турагентами та туроператорами і дозволить визначати положення їх на ринку туристичного продукту.

Впровадження нових показників через систему бухгалтерського обліку і статистичної звітності дозволить розкрити більше реальної інформації про туроператорів і турагентів та вивести туристичну галузь з тіні.

Висновки та перспективи подальших досліджень

Отже, вивчення окремих особливостей діяльності туристичних операторів та туристичних агентів дозволяє дійти висновку щодо можливості використання інформаційних ресурсів обліку, контролю, аудиту і статистики при оцінюванні якості реалізованого туристичного продукту.

Перспективою подальших досліджень щодо підвищення дієвості оцінювання якості наданих туристичних послуг є формування упорядкованої системи відповідних показників, одержання необхідної інформації з підприємств сфери туризму, побудова сателітних рахунків статистики та розробка нормативних рівнів якості туристичних продуктів, обґрунтування положень запропонованих змін до діючого законодавства про туризм в Україні.

References

1. Mazurenko, O. K. & Zavoruieva, O. S. (2016). Informatsiino-metodychne zabezpechennia diialnosti turystychnoi haluzi v suchasnykh umovakh [Information and methodological support

of tourism industry activity in modern conditions]. *Ekonomichnyi analiz*, 25 (1), 45–50 [in Ukrainian].

2. Saraev, A. R. (2007). O pokazatelyah statistiki turizmu [On the statistics of tourism statistics]. *Voprosy statistiki*, 9, 39–43 [in Russian].

3. Yakovlev, G. A. (2004). *Ekonomika i statistika turizma* [Economics and tourism statistics] (2 th ed.). Moskva: RDL [in Russian].

4. Skliar, H. P., Drobysh, L. V. & Vyshnevetska, L. I. (2017). Statystychni pokaznyky rozvytku sfery turyzmu v Ukraini: napriamy udoskonalennia ta harmonizatsiia z mizhnarodnymy standartamy [Statistical demonstrations of the development of tourism in Ukraine: straightforwardly harmonizing with international standards]. *Ekonomichnyi visnyk Donbasu*, 2 (48), 157–162 [in Ukrainian].

5. Kabinet Ministriv Ukrainy (2017). *Stratehiia rozvytku turyzmu ta kurortiv na period do 2026 roku* [Strategy for the development of tourism and resorts for the period up to 2026]: rozporiadzhennia. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80> [in Ukrainian].

INFORMATION AND CONTROL ASPECTS OF TOURISM SERVICES QUALITY ASSESSMENT PROVISION

Yu. Tsai-Tsalko, Yu. Moroz, N. Ryabtseva
e-mail: nryabceva@ukr.net

Zhytomyr National Agroecological University
7, Stary Blvd, Zhytomyr, 10008, Ukraine

The present state of tourism development as an important resource for obtaining the maximum economic, social and ecological effect that directly affects the population life quality is explored. The main strategic goals of tourism development taking into account the current state and trends of Ukraine development for the period up to 2026 are the increase in the number of foreign tourists in 2,5 times, the volume of revenues to the budgets in 10 times, the number of workplaces in the tourism sector in 5 times and the expenses of tourists while traveling to Ukraine up to 80 billion UAH. It is revealed that in the sphere of tourism services in Ukraine there are no effective mechanisms of quality control.

It has been determined that an important tool for monitoring of the tourism services quality is an audit, which can ensure the prevention of possible risks in tourism activities. It is formed a vision of the essence of information and control tools for assessing tourism services quality.

The possibilities of information resources obtained on the results of enterprises activity in the field of tourism for assessing the quality of tourism services are highlighted. The article outlines the issues that need to be solved for information provision of tourism services quality, in particular, for the construction of a satellite account and improving statistical reporting. It is noted that information resources for assessing the quality of tourism services may be obtained through surveys of visitors; statistical reporting of travel agents and tour operators; statistical reports of collective accommodation facilities; administrative data of territorial communities; financial statements of economic entities.

It is suggested to organize a specialized form of statistical reporting on tourism in accordance with the existing indicators of financial reporting and to supplement it with information resources for expanding the possibilities of assessing the quality of the tourism product.

Keywords: tourism services, information, control, accounting, statistics, statistical reporting

ИНФОРМАЦИОННО-КОНТРОЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

**Ю. С. Цаль-Цалко, Ю.Ю. Мороз,
Н. А. Рябцева**

e-mail: nryabceva@ukr.net

Житомирский национальный
агроэкологический университет,
бульвар Старый, 7, Житомир, 10008, Украина

Исследовано современное состояние развития туризма как важного ресурса получения максимального экономического, социального и экологического эффекта, который непосредственно влияет на качество жизни населения. Основными стратегическими целями развития сферы туризма, с учетом современного состояния и тенденций развития Украины на период до 2026 года, является увеличение количества иностранных туристов в

2,5 раза, объемов поступлений в бюджеты в 10 раз, количество рабочих мест в сфере туризма в 5 раз и расходов туристов во время путешествий в Украине до 80 млрд. Установлено, что в сфере предоставления туристических услуг в настоящее время в Украине отсутствуют действенные механизмы контроля за их качеством.

Определено, что важным инструментом контролю качества туристических услуг является аудит, который может обеспечить предупреждение возможных рисков в туристической деятельности. Сложившееся свое видение сущности информационно-контрольных инструментов обеспечения оценивания качества туристических услуг.

Освещены возможности информационных ресурсов полученных по результатам деятельности предприятий в сфере туризма для оценки качества туристических услуг. Очерчен круг вопросов требующих решения для информационного обеспечения предоставления качественных туристических услуг, в частности, в построении спутникового счета и усовершенствованной статистической отчетности. Отмечено, что информационные ресурсы для оценки качества туристических услуг возможно получить через следующее обследования посетителей; статистическую отчетность турагентов и туроператоров статистические отчеты коллективных средств размещения; административные данные территориальных общин; финансовую отчетность субъектов хозяйствования.

Предложено упорядочить специализированную форму статистической отчетности по туризму в соответствии с имеющимися показателями финансовой отчетности и дополнить ее информационными ресурсами для расширения возможностей оценивания качества туристического продукта.

Ключевые слова: туристические услуги, информация, контроль, учет, статистика, статистическая отчетность.