

УДК 711.4-112

Максименко Т.В.,  
Київський національний університет будівництва і архітектури

## СИСТЕМА ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ НА ТЕРИТОРІЇ УКРАЇНИ

*Розглянуто основні проблеми системи обслуговування туристів на території України та надано рекомендації, щодо усунення існуючих недоліків.*

*Ключові слова: туризм, туристична діяльність, туристичні ресурси, туристичні зони, туристична інфраструктура.*

Коротко характеризуючи матеріальну базу туризму, можна відзначити, що на початок 2002 року в Україні налічувалось 1258 підприємств готельного господарства загальною кількістю 100,67 тис. місць. За формою власності вони розподіляються так: 40 % перебувають у державній та комунальній власності, 57 % - у колективній та 3 % - у приватній. Найбільше готелів налічується в таких регіонах України: м. Київ (7,3 % від загальної кількості по Україні), Одеська область (7,3 %), Автономна Республіка Крим (6,8 %) Дніпропетровська (6,4 %), Харківська (5,8 %) і Донецька (5,6 %) області.

Рекреаційні можливості України характеризуються також наявністю 3304 санаторно-курортних та оздоровчих закладів різної відомчої підпорядкованості та форм власності, в тому числі: санаторії 487, санаторії-профілакторії-357, бази та інші заклади відпочинку-2015, пансіонати відпочинку - 235, будинки відпочинку - 38, пансіонати з лікуванням - 68, інші заклади - 104. За формою власності ці заклади розподіляються: державна - 37 %, колективна - 58 %, приватна -0,9 %, власність міжнародних організацій - 3,9 %.

Більшість готелів, мотелів, кемпінгів, санаторіїв, баз відпочинку та туристичних баз будувались за проектами, що сьогодні не відповідають міжнародним стандартам. Мережа їх активно формувалась у період масового туризму, з інтенсивною експлуатацією та несвоєчасним капітальним і поточним ремонтом, що призвело до значного зносу цих будівель та оснащення.

Багатопрофільність засобів розміщення потребує їх класифікації та стандартизації. Типологічна уніфікація засобів розміщення дозволить створити стандарт, центральною частиною якого має стати класифікація засобів розміщення, розроблена ВТО.

На початок 2002 року в Україні функціонували 2,7 тис. туристичних підприємств, що становить 64 % від загальної кількості тих, які отримали ліцензію на туристичну діяльність. Більше половини (52 %) діючих

туристичних підприємств сконцентровано у трьох регіонах: м. Київ (25 %), Автономна Республіка Крим (18,0%), Одеська область (9,0 %).

Але тільки наявності інфраструктури, призначеної для туризму, недостатньо. Її необхідно розглядати в широкому значенні: основні елементи інфраструктури повинні виконувати не тільки виключно рекреаційну функцію, а й служити провідним фактором поліпшення всього соціально-економічного життя країни.

Це має бути інфраструктура загального користування, що відповідає світовим стандартам і зорієнтована на всіх мешканців України та її гостей.

*З погляду організації інфраструктурного забезпечення рекреаційного процесу, одне з ключових місць належить транспортній системі.* Питання охоплює проблему транзитних перевезень, організацію залізничного сполучення, розвиток автомагістралей, повітряного, морського, річкового транспорту.

Україна має розвинуту мережу автомобільних доріг і залізниць, аеропортів, річкових і морських портів. Авіаційний, автомобільний, залізничний, річковий і морський транспорт здатні забезпечити перевезення туристів з резервом транспортних потужностей на деяких видах транспорту.

Транспортні шляхи України повинні відповідати міжнародним вимогам та надавати можливість здійснювати перевезення швидко, безпечно, надійно, комфортно. Саме вони є першою ланкою туристичного потоку іноземних громадян в Україну. Взаємодія двох галузей - транспорту і туризму - допоможе кожній з них у короткі терміни вирішити більшість питань, зокрема розбудови туристичної інфраструктури за напрямками національної мережі транспортних коридорів із залученням приватного капіталу (національного і закордонного).

В Україні прийнята Програма функціонування національної мережі міжнародних транспортних коридорів, її реалізація дозволить розв'язати проблему облаштування доріг, створити сприятливі умови для розвитку туристичної індустрії.

Не менш важливою складовою інфраструктури є існуюча мережа прикордонних переходів із країнами-сусідами, її розширення та сервісне облаштування.

Неможливий розвиток туризму без системи зв'язку і комунікацій, функціонування різноманітних служб сервісу, розвитку громадського харчування і побутового обслуговування, організації культурно-розважального обслуговування.

Актуальною для України залишається проблема водопостачання та каналізації населених пунктів і, в першу чергу, рекреаційних центрів.

*Туристичний комплекс завжди складається з пам'ятника архітектури, що є привабливим об'єктом для туристів, і обслуговування туристів.*

Для повноцінного функціонування цих двох взаємопов'язаних частин, необхідно виявити і вирішити комплекс проблем, що неодмінно виникають у життєдіяльності туристичної зони.

До проблем історико-архітектурного пам'ятника слід віднести:

- організації, що забезпечують збереження туристичного об'єкту;
- відновлення втрачених пам'яток, що сприяє розвитку науково-дослідницького і одночасно комерційного аспектів;
- відновлення ландшафтного середовища з урахуванням екології;
- внесення містобудівних коректив у пізнішу забудову, яка нерідко спотворює первинне сприйняття пам'ятника;
- виявлення можливостей утилітарного використання пам'ятника для розміщення малих сувенірних магазинів, кафе, сімейних готелів та ін.;

Інша невід'ємна частина туристичного комплексу - система обслуговування туристів, включає в себе:

- науково обґрунтовану кількість розташування місць проживання туристів (у готелях, мотелях, кемпінгах і т. д.);
- розвиток мережі транспортних і пішохідних шляхів сполучення;
- мережі організації харчування туристів;
- створення мережі видовищно-розважальних споруд;
- розвиток мережі сувенірної торгівлі;
- облік вимог до будівель і території з боку інвалідів.

Сучасний туристичний сервіс складається:

а) з стихійно що виникли на території міста невеликих приватних підприємств (сувенірні лавки, кафе і т. д.), розміщених в малоприспособованих для цих цілей, часто застарілих індивідуальних будинках;

б) комплексу готелів різної зірковості, розташованих на території міста. Не руйнуючи цю систему, пропонуємо її розвиток і впорядкування за трьома рівнями обслуговування.

**І рівень обслуговування туристів** - рівень обслуговування здійснюється в межах міста. Тут пропонується планомірна заміна застарілих (нерідко виниклих незаконно) приватних будинків, крамничок, на приватні малі готелі, ресторани, магазини сувенірів і т.д. Заміна повинна проводитися на соціально - економічній вигоді для власників основі із залученням кредитування. Будівництво нових малих підприємств повинно здійснюватися за спеціально виконаними архітектурними проектами в озелених, обводнених малих просторах всередині міста.

Конкретні місця розміщення нових об'єктів визначені шляхом накладення один на одного раніше розроблених карт озеленення, обводнення, існуючої пізнішої забудови і вільних малих просторів всередині міста, а також карти розміщення історичних пам'ятників і особистих знань стану території міста. Архітектура нових малих підприємств повинна ґрунтуватися на поєднанні традиційних стилізованих форм з найсучаснішими технологіями та досягненнями сервісу. Малі готелі на 10-15 місць, невеликі ресторани і кафе припускають елітний рівень обслуговування з традиційним українським колоритом. Нижче наводиться орієнтовна програма проектування трьох малих підприємств.

#### 1. Малі готелі:

а) Готелі включають різноповерхові будівлі, що розраховані на 10-15 спальних місць; загальна площа земельної ділянки становить 300-500 м<sup>2</sup>.

б) Склад приміщень: одномісні, двомісні номери для туристів; окремі блоки для сімей; кухня і їдальня загального користування; різні приміщення для управлінської роботи, обслуговування побутових умов життя самого господаря.

#### 2. Бари - кафе - сади:

а) Масштаб і площа: одно - або двоповерхові споруди та приміщення, які мають двори і сади; загальна площа земельної ділянки складає 600-800 м<sup>2</sup>.

б) Склад приміщень: кафе, різні великі і маленькі приміщення для груп чи окремих відвідувачів, сади, приміщення для керівників, працівників, самого господаря; приміщення для побутової діяльності господаря,

#### 3. Ресторани:

а) Масштаб і площа: одно - або двоповерхові споруди та приміщення, які мають двори і сади; загальна площа земельної ділянки складає 300-500 м<sup>2</sup>.

б) Склад приміщень: зали прийому їжі, склади, кухні, приміщення для управлінської роботи і побутової діяльності господаря.

в) Інтер'єр споруд замислюється в традиційному національному стилі.

#### 4. Магазины сувенирів:

а) Масштаб і площа: одно - або двоповерхові споруди та приміщення, маленька площа земельної ділянки 120 - 200 м<sup>2</sup>.

б) Склад приміщень: простір для виготовлення сувенірів виставки та продажу сувенірів на першому поверсі; простір для побутової діяльності господаря в задній частині приміщення або на другому поверсі,

в) Архітектурні форми: простий архітектурний стиль, який близький до традиційного стилю.

**II рівень обслуговування туристів:** головне завдання II рівня обслуговування - забезпечення матеріальної бази для комфортного відпочинку туристів.

До I рівня системи обслуговування туристів в містах відносяться державні і приватні трьох, чотирьох і п'ятизіркові готелі, місткістю від 50 до 300 місць. Ці готелі розташовані за межами історико-архітектурної зони.

Приймаємо сформований готельний комплекс у містах як основу II рівня пропонованої системи обслуговування туристів з урахуванням перспективного збільшення кількості готельних номерів і розвитку і інфраструктури на період 2013 - 2023 рр. Заплановані готелі повинні розміщуватися в радіусі пішохідної доступності до головних пам'яток, що дорівнює 400-600 м.

**III рівень обслуговування туристів:** мета III рівня обслуговування забезпечення умов для розваг та активного відпочинку туристів, занять спортом, отримання будь-якої інформації, сувенірної торгівлі і т.д. III рівень туристичного сервісу передбачає створення багатофункціонального центру, що включає блок розважальних закладів:

- харчоблок (ресторан, кафе, бістро);
- спортивно - оздоровчий блок (спортзал, басейн, тенісні корти і т.д.);
- блок обслуговування (інформаційний центр, сувенірний ринок і т.д.);
- адміністративно-господарський блок.

Передбачається, що багатофункціональний центр обслуговування туристів буде розташовуватися в комплексі з готелями, але з урахуванням забезпечення спокійного відпочинку в готельних номерах. По відношенню до міста багатофункціональний центр повинен бути на відстані не менше ніж на 1 км.

Природно-кліматична структура дослідження:

- розміщення основних туристичних об'єктів на території України і стан їх інфраструктури;
- перелік і географічне розташування основних туристичних архітектурних об'єктів.

Сприяння міських адміністративних органів туризму в створенні сприятливого просторової середовища є надзвичайно важливим. Основні і другорядні цілі:

- збереження природних ресурсів і формування їх зон у містах;
- встановлення якості соціального життя в місті.

Дуже важливий процес програмування зон туристичної діяльності. Без цього неможливо впорядкування проблем розвитку туризму та визначення цілей і методів цього розвитку.

### I. Проблеми і труднощі організації туристичної зони в Україні:

- проблема життя в міському середовищі, роль різних видів забруднень потенційно природного і штучного середовища;
- неможливість реалізації звичного для європейця зовнішнього образу життя в зоні з українськими традиціями;
- проблеми пов'язані з організацією перспективного розвитку міста;
- проблеми пов'язані з організацією різних видів міської діяльності;
- невпорядкованість міського середовища для потреб туризму;
- дефіцит коштів транспортного обслуговування;
- відсутність впорядкованості в організації туристичних потреб;
- міжнародні проблеми і зниження часу і кількості видачі довідок.

### II. Розгляд економічних цілей в масштабі міста:

- встановлення і зміцнення туризму в економіці міста;
- роль іноземних туристів в туристичній економіці міста;
- спрямованість економіки туризму на загальну користь і благоустрій міста.

### III. Визначення громадських і культурних цілей в масштабі міста:

- організація громадського порядку, необхідного для спокою туристів;
- виконання програми розвитку туризму, що буде сприяти підвищенню статусу міста в країні і в світі;
- контроль і обмеження негативних соціальних і культурних дій з боку туристів.

**Висновок:** Аналіз стану систем обслуговуючих туризм показав, що для вдосконалення туристичної діяльності необхідно корінним чином перетворити інфраструктуру туристичних зон. Це стосується всіх видів транспорту, систем готелів, туристичних пунктів харчування, місць відпочинку і розваг. Крім того, самі місця перебування туристів вимагають комплексної реконструкції.

## Література

1. Закон України «Про туризм» (Із змінами, внесеними згідно із Законом N 639-VII (639-18) від 10.10.2013), статті 1-12.
2. Биржаков М. Б. Введение в туризм. – 9-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Герда, 2007. – 576 с.
3. Конспект лекцій. Организация туристической деятельности в Украине, интернет издание <http://econbooks.ru/books/view/117>
4. Державна служба статистики України - <http://www.ukrstat.gov.ua/>

### **Аннотация**

В статье рассмотрены основные проблемы системы обслуживания туристов на территории Украины и предоставлены рекомендации по устранению существующих недостатков.

**Ключевые слова:** туризм, туристическая деятельность, туристические ресурсы, туристические зоны, туристическая инфраструктура.

### **Annotation**

The article considers the main problems of the system of tourist services in the territory of Ukraine and gives the recommendations for the elimination of shortcomings which exist now.

**Keywords:** tourism, tourism activities, tourism resources, touristic zones, tourism infrastructure.