

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ І ТУРИЗМУ

ВІСНИК

ЛЬВІВСЬКОГО ІНСТИТУТУ
ЕКОНОМІКИ І ТУРИЗМУ

Серія: «Економічні науки»

9/2014



Львів
2014

Міністерство освіти і науки України

Львівський інститут економіки і туризму

ББК 65

В 53

Вісник Львівського інституту економіки і туризму [Текст] : зб. наук. ст. / М-во освіти і науки України. Львів. інст-т економіки і туризму ; [редкол. : І. О. Бочан та ін.]. — Львів : ЛІЕТ, 2014. — № 9. — 364 с : іл., табл. — 300 пр. — ISBN .

Bulletin of Lviv Institute of Economics and Tourism [Text] : collection of scientific works / Ministry of Education and Science of Ukraine, Lviv Institute of Economics and Tourism ; [editor-in-chief Bochan I. O.]. — Lviv : LIET, 2014. — # 9. — 364 p.

Висвітлюються актуальні питання теоретичних і прикладних аспектів економіки, розвитку туристичної індустрії в Україні і, зокрема, в Західному регіоні; аналізуються підходи до створення туристичного продукту й організації спеціальних видів туризму. Особлива увага звертається на вивчення краєзнавства, екологічного супроводу туристичної діяльності та підготовки фахівців для даної галузі.

Для фахівців туристичної галузі, науково-педагогічних працівників, аспірантів і студентів навчальних закладів туристичного профілю.

Topical issues of theoretical and practical aspects of economics of the tourist industry development in Ukraine and particularly in Western region are reflected; approaches to design of tourist product and organizing special kinds of tourism are analyzed. Special attention is given to local studies issues, ecological accompaniment of tourist activity and training specialists for the given branch.

For specialists of tourist sphere, scientific and pedagogical workers, post-graduates and students of tourist educational institutions.

РЕДАКЦІЙНА КОЛЕГІЯ:

1. Бочан І. О., д. е. н., професор — головний редактор;
2. Паньків Н. Є., к. б. н. — заступник головного редактора;
3. Берест Р. Я., д. і. н., доцент;
4. Білонога Ю. Л., д. т. н., в. о. професора;
5. Бомба М. Я., д. с.-г. н., професор;
6. Буряк П. Ю., д. е. н., професор;
7. Васильчак С. В., д. е. н., професор;
8. Доманцевич Н. І., д. т. н., в. о. професора;
9. Жук Ю. Т., д. т. н., професор;
10. Задорожний І. М., к. т. н., професор;
11. Лацик І. П., к. е. н., доцент;
12. Лихолат Є. О., к. е. н., доцент;
13. Майкова С. В., к. т. н., доцент;
14. Майовець Є. Й., д. е. н., в. о. професора;
15. Майор О. В., к. е. н., доцент;
16. Михасюк І. Р., д. е. н., професор;
17. Параняк Р. П., д. с.-г. н., професор;
18. Реверчук С. К., д. е. н., професор;
19. Сокіл В. В., д. філол. н., професор;
20. Тринько Р. І., д. е. н., професор, академік УААН;
21. Стоколос-Ворончук О. О., к. філол. н., доцент — відповідальний секретар

Рекомендовано до друку
вченою радою Львівського інституту
економіки і туризму (протокол № 3 від 30.04.2014)

ISBN

© Львівський інститут
економіки і туризму, 2014
© Автори статей, 2014

ЗМІСТ

Розділ 1. ЕКОНОМІКА І ПІДПРИЄМНИЦТВО В УКРАЇНІ

<i>Савіцька О. П., Савіцька Н. В. Сучасний стан та пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні</i>	11
<i>Кравець А. В., Чех Х. Б. Особливості розвитку туристичного бізнесу в Україні</i>	20
<i>Гнаткович О. Д. Управління туристичними потоками в Україні як чинник ефективного розвитку національної економіки</i>	25
<i>Сафарян І. А. Формування ефективних механізмів державної підтримки міжнародного партнерства в Україні</i>	35
<i>Руліцька К. М. Стратегія розвитку аграрного сектора економіки як складова форсайту</i>	42
<i>Кудла Н. Є. Оцінка якості надання агротуристичних послуг — спроба визначення задоволеності споживача</i>	49
<i>Шпенник Т. К. Бізнес-план, як складова успішного розвитку та планування діяльності закладів сільського (зеленого) туризму</i>	59
<i>Мишко О. В. Аспекти управління якістю в готельному бізнесі</i>	65
<i>Майструк І. М. Дослідження інноваційних підприємств ресторанного господарства Львівської області концептуального (тематичного) напрямку</i>	70
<i>Заяць Н. О. Формування інформаційного поля підприємств як базова основа реалізації бізнес-процесів</i>	74
<i>Городня Т. А. Використання орендованих приміщень для обладнання розважального характеру</i>	78

Розділ 2. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ТУРИЗМОЛОГІ

<i>Кучинська І. В., Рібун М. В. Місце Львівщини на ринку туристичних послуг України</i>	84
<i>Ковальчук О. І., Передало Х. С. Львівщина як міжнародний туристичний центр України</i>	94
<i>Дідович І. І., Подвірна Х. Є. Аналіз та систематизація інтеграційних процесів у сфері міжнародного туристичного бізнесу</i>	100
<i>Пандяк І. Г. Ризикові форми співпраці туроператорів з готелями</i>	105

Розділ 3. СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНІ ТА УПРАВЛІНСЬКІ ОСНОВИ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

<i>Бочан І. О., Цимбала О. С. Особливості розбудови туристичної інфраструктури у Карпатському регіоні</i>	109
---	-----

<i>Бігус М. М., Свелеба Н. А.</i> Роль партнерства у забезпеченні конкуренто-спроможної діяльності суб'єктів туристичного бізнесу	117
<i>Кушнірчук-Ставнича О. М.</i> Оптимізація інвестиційної діяльності в сучасному туристичному бізнесі	127
<i>Оливко О. А.</i> Організація управління якістю комплексного туристичного обслуговування	134
<i>Караван Ю. В.</i> Перспективи інформаційно-комунікаційного забезпечення реалізації економічних реформ в Україні	138
<i>Гальків Л. І.</i> Практика статистичного моніторингу та доміанти сукупних витрат домогосподарств на послуги ресторанів і готелів	142
<i>Годя І. М.</i> Проблеми управління якістю екскурсійного обслуговування	149

Розділ 4. ТОВАРОЗНАВСТВО І ТОРГІВЛЯ: ТЕНДЕНЦІЇ, ПРОБЛЕМИ ТА НАПРЯМКИ

<i>Павлишин М. Л., Ковалик Я. І., Бурак Є. І.</i> Актуалізація питань експертного забезпечення у митній та податковій сферах	155
<i>Сеник Л. Я., Павлишин М. Л., Захарчин Р. М.</i> Проблеми вітчизняного виробництва рослинних жирів	161
<i>Луців Н. В.</i> Проблеми нормативно-правового регулювання харчової безпеки рослинних олій в Україні	168
<i>Сливка Н. Б., Михайлицька О. Р.</i> Креативні підходи до розробки технології молочних коктейлів	178

Розділ 5. ХАРЧОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА РЕСТОРАННИЙ СЕРВІС

<i>Івашків Л. Я., Бомба М. Я.</i> Використання компетентнісного підходу до структурування освітньої програми підготовки фахівців за напрямом «Харчові технології та інженерія»	183
<i>Сусол Н. Я., Джурик Н. Р.</i> Концептуальна модель системи організації харчування подорожуючих в сільському туризмі	191
<i>Майкова С. В.</i> Розробка технології удосконалення ресторанної продукції оздоровчими компонентами	197
<i>Солод М. І.</i> Захист харчових продуктів від пластифікаторів у ресторанному господарстві	203
<i>Білонога Ю. Л., Максисько О. Р., Турчин І. М.</i> Шляхи оптимізації параметрів перемішування у сучасних варильних котлах	208

Розділ 6. КРАЄЗНАВСТВО, КУЛЬТУРА І ТУРИЗМ

<i>Цимбала О. С., Стахів О.</i> Княжий Звенигород: культурно-історична спадщина	213
---	-----

<i>Гузик Г., Стишельчик В.</i> Туристичний продукт Львова в поглядах жителів Жешува	221
<i>Безручко Л. С.</i> Історико-культурні пам'ятки Пустомитівщини: сучасний стан та перспективи використання у туризмі	231
<i>Юнко М. М.</i> Храми Самбірщини як об'єкти релігійного туризму	236
<i>Берест Р. Я.</i> Туристична привабливість історичних пам'яток Унівської Святоуспенської Лаври	244
<i>Козак Г. Ю.</i> Історична спадщина німецьких колоній Дрогобиччини в контексті туристичної привабливості	252
<i>Франків І. Я.</i> Основні напрями української еміграції з Галичини наприкінці ХІХ — на початку ХХ ст.	261

Розділ 7. РЕКРЕАЦІЙНИЙ ТУРИЗМ І РЕАБІЛІТАЦІЯ

<i>Мельниченко С. В.</i> Інформаційні технології в санаторно-курортній сфері	270
<i>Бомба М. Я.</i> Водні ресурси Жовківщини: стан та перспективи використання	276
<i>Клапчук М. В., Пунь М. Б.</i> Перспективи розвитку культурно-пізнавального та екотуризму в с. Крехів Жовківського району	284

Розділ 8. ІНФРАСТРУКТУРА ТУРИНДУСТРІЇ ТА ПИТАННЯ ЕКОЛОГІЇ

<i>Самодай В. П., Ємельяненко К. І.</i> Актуальні аспекти розвитку екологічного туризму	291
<i>Караван Ю. В., Саницька А. О., Ташак М. С.</i> Екологічна підготовка менеджерів туризму	296
<i>Самодай В. П., Темченко Ю. В.</i> Актуалізація екскурсійної діяльності в туристичній сфері	300
<i>Цимбалюк В. М.</i> Порівняльна екологічна оцінка атмосфери сільської місцевості туристсько-рекреаційного регіону гірських Карпат та Розтоцько-Опільського регіону	305
<i>Паньків Н. Є.</i> Диференційована мінливість морфометричних параметрів особин підківки чубатої (<i>Hippocrepis Comosa</i> L. (Fabaceae)) за різних умов на Заході України	309

Розділ 9. АУДИТОРІЯ

<i>Пукаляк О. І.</i> Використання інформаційних технологій у викладанні іноземної мови професійного спрямування	315
<i>Перунчак Т. І.</i> Міжнародні комунікативні аспекти викладання іноземних мов професійного спрямування як однієї із основних складових підготовки фахівців економічно-туристичної сфери	320

<i>Хмілярчук Н. С.</i> Гуманітарна підготовка майбутніх фахівців сфери туризму засобами країнознавства	329
<i>Гуляк О. Б.</i> Групова робота як метод інтерактивного навчання	335
<i>Лихолат Є. О., Витівська О. Я., Демчишин І. А.</i> Проблеми працевлаштування молоді в Україні	340
<i>Швець Г. В.</i> Використання творів художньої літератури при викладанні іноземної мови за професійним спрямуванням студентам нефілологічних спеціальностей	343
<i>Лацик І. П.</i> Соціально-економічна програма ОУН-УПА	350

Розділ 10. ПОДІЇ. ІНФОРМАЦІЯ. РЕЦЕНЗІЇ

<i>Берест Р. Я.</i> Львівський інститут економіки і туризму: штрихи історії та розвитку навчального закладу	354
<i>Паньків Н. Є.</i> Міжнародна науково-практична конференція «Стратегія розвитку туризму у ХХІ столітті у контексті вирішення глобальних проблем сучасності»	360

УДК 06.076:377.35:65.012.32

Годя І. М.

ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЕКСКАРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

У статті висвітлено проблеми якості екскурсійного обслуговування в Україні, пов'язані, насамперед, із кваліфікацією екскурсоводів. Підкреслено, що після скасування ліцензування екскурсійного супроводу на ринку з досить жорсткими умовами цінової конкуренції зросла кількість суб'єктів підприємництва, які за допомогою демпінгових цін фактично перетворюють екскурсії на суто перевезення до об'єктів, практично не виконуючи основні задачі екскурсійної роботи у розрізі проблем екскурсійної діяльності Закарпаття. Окреслені шляхи пом'якшення цих проблем.

Ключові слова і вирази: екскурсійне обслуговування, туристський супровід, екскурсовод, гід, екскурсовод-«нелегал», ліцензування, якість екскурсійного обслуговування.

Екскурсійна діяльність — це надзвичайно складна і проблемна сфера сучасної туристської галузі України. Особливої актуальності цей напрямок наукових і практичних досліджень отримав у зв'язку зі зростанням обсягу екскурсійних послуг на ринку організованого туризму, що викликано: підвищенням культурного й освітнього рівня суспільства в цілому; розширенням цілей самого туризму (перебуваючи на відпочинку, поряд із рекреаційними цілями сучасні споживачі бажають задовольнити й інтереси пізнання, освіти, духовного розвитку). У досягненні цих цілей важко переоцінити роль гідів-екскурсоводів, які професійно допомагають туристу побачити те, чого він «не бачить», дізнатися про те, чого він не знає. Втім, у ситуації, що склалася на вітчизняному ринку туристичних послуг, допомоги потребують самі учасники екскурсійної діяльності.

Зі зростанням обсягу екскурсійних послуг збільшилася кількість екскурсоводів, проте це негативно позначилося на якості обслуговування, особливо після скасування ліцензування екскурсійної діяльності. На ринку з досить жорсткими умовами цінової конкуренції зросла кількість суб'єктів підприємництва, які, пропонуючи більш дешеві ціни, фактично перетворюють екскурсії на суто перевезення до об'єктів, практично не виконуючи духовну-пізнавальну та виховну задачі екскурсійної роботи.

Значним внеском у дослідження теоретичних і практичних проблем якості послуг у туристичній індустрії стали праці таких учених, як В. Абрамов, О. Апілат, Т. Городня, С. Ільєнкова, В. Карсекін, В. Качанов, В. Квартальнов, В. Кифяк, О. Кочерга, Н. Кудла, Т. Лужанська, М. Покоłodна, П. Пуцентейло, Х. Роглев, І. Сидоренко, Т. Трусова, Н. Чорненька, О. Шаповалов, І. Школа та ін. Більшість авторів зазначають, що надання послуг туризму і рекреації в умовах ринку повинне супроводжуватися захистом прав та інтересів споживачів, забезпеченням їхньої безпеки. Також велика увага приділяється кадровій політиці туристичного підприємства як фактору поліпшення якості послуг, проблемам контролю якості туристичних послуг у конкурентних умовах, питанням удосконалення системи підготовки і менеджменту персоналу екскурсійної сфери туристської галузі України.

Разом із тим проблемам якості екскурсійного обслуговування, шляхам її підвищення до рівня провідних країн світу, приділяється недостатньо уваги, хоча це питання є надзвичайно актуальним. Адже, як справедливо зазначає Т. Трусова, погіршення якості екскурсійного обслуговування призведе до зниження рівня довіри туристів до туристичних підприємств: кожен турист буде намагатися організувати свій відпочинок власними силами. Зменшення туристів, своєю чергою, призведе до закриття великої кількості туристичних фірм [7, с. 122].

Саме це обумовлює актуальність теми наукової статті, мета якої полягає у виявленні проблем якості екскурсійного обслуговування, пов'язаних, насамперед, із кваліфікацією екскурсоводів, та окресленні шляхів вирішення цих проблем.

До кінця 1960-х років екскурсійна діяльність не була професійною, вона являла собою вид аматорських занять для груп ентузіастів. Обов'язки екскурсовода виконували фахівці різних галузей знань без відриву від своєї основної діяльності (педагоги, наукові співробітники музеїв, інститутів). Лише в декількох екскурсійних бюро й в окремих музеях були штатні екскурсоводи. Однак уже в той час ця робота починала набувати професійних рис.

Поява нової професії пов'язана із заходами щодо розвитку туризму й екскурсійної справи в країні, впровадженими директивними органами в 1969 р. Зміна функцій екскурсій, перетворення їх із форми відпочинку у форму культурно-виховної роботи в трудових колективах, за місцем проживання трудящих і з туристами, у велику галузь обслуговування населення, сприяло підвищенню ролі екскурсоводів, подальшому становленню нової спеціальності. Екскурсовод, який був визначений як керівник екскурсій (пояснювач, провідник), у музеях — як співробітник, котрий демонструє екскурсантам виставлені для огляду предмети й дає необхідні пояснення, у 70-х роках став одним із тих, кому довірено нести знання людям. Екскурсовода стали розглядати як педагога й вихователя. Екскурсоводами стали називати працівників бюро подорожей і екскурсій, державних і відомчих музеїв, постійних виставок, художніх галерей, організацій «Супутника», «Інтуриста», які проводять екскурсії з показом пам'ятників, визначних місць, експозицій музеїв [8, с. 197].

Звання «екскурсовод» привласнювалося працівникам названих організацій, які пройшли відповідну підготовку на спеціальних курсах або самостійно виконали всі вимоги, що висувались до осіб, які закінчили курси підготовки екскурсоводів. Вимоги до екскурсовода визначалися «Посадовою інструкцією екскурсовода туристсько-екскурсійної організації», затвердженій у 1977 р. До початку 90-х ХХ ст. років в екскурсійних установах працювали або співробітничали на правах сумісників понад 70 тис. екскурсоводів. Екскурсовод став центральною фігурою екскурсійної справи.

У незалежній Україні законодавчі органи ретельно взялися за впорядкування поняття «екскурсовод» і близьких до нього понять, проте вийшла плутанина.

Нормативна база, яка регулює надання екскурсійних послуг в Україні, далека від досконалості. Так, Закон України «Про туризм» визначає лише основні напрямки, а деталі прописуються в підзаконних актах. Фактично в Законі визначені лише учасники відносин, що виникають при здійсненні туристської діяльності, положення про договір на екскурсійне обслуговування та вірогідна відповідальність за порушення законодавства в галузі туризму [1]. Провідні підзаконні акти «Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцями туристичного супроводу» [2] (далі «Положення») та Міждержавний стандарт СНД «Туристско-екскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг ГОСТ 28681.1-95 (п.5.8.3. «Проектирование услуги экскурсия»)» [3] які не задовольняють сучасних вимог і обов'язково повинні бути переглянуті й доопрацьовані.

Як слушно зазначають вчені-туризмологи, першочерговими завданнями для використання новітніх понять в законодавчих та підзаконних актах є чітке їх визначення та смислове навантаження. Так, у службовій туристсько-екскурсійній документації, в термінологічних словниках, туристських енциклопедіях, словниках-довідниках таких відомих корифеїв туризму, як І. Зорін, В. Квартальнов [6] та ін., які були видані до кінця 2003 р., термін «туристичний супровід» не відокремлюється і не визначається

як самостійне поняття. І це цілком зрозуміло, вважають В. Абрамов і М. Покоłodна, оскільки в екскурсійній практиці давно існує загально прийняте поняття — «керівник туристської групи», яке до 1991 р. часто замінялось спрощеним терміном «груповод». Воно досить чітко було прописано в Законі України «Про туризм» редакції 1995 р. У новій редакції цього Закону 2003 р. з'явилося узагальнене поняття «туристський супровід», у яке ввійшли абсолютно самостійні види діяльності, такі як — екскурсовод, гід-перекладач, спортивні інструктори, провідник і загадкові «інші спеціалісти» [4, с. 205].

У чинних законодавчих актах потребують роз'яснення поняття «спортивний інструктор», «провідник», «гід-перекладач» та «екскурсовод» (останні два в науковій літературі нерідко ототожнюються). Крім того, професія «екскурсовод», згідно з діючим Класифікатором професій, має кодування робочої, що абсолютно не відповідає дійсності. У зв'язку з цим, на думку В. Абрамова і М. Покоłodної, необхідно на законодавчому рівні закріпити ці поняття та підвищити їх статус. Цілком слушним вбачається пропозиція вчених трактувати: «Екскурсовод — це фахівець екскурсійної справи, який має виключне право на розкриття певної теми через представлення споживачеві (групі або індивідуалом) об'єктів і явищ шляхом поєднання показу та розповіді про події, що з ними пов'язані»; «Гід - професійний супроводжувач туристичної групи, який надає інформаційні, організаційні послуги та кваліфіковану допомогу учасникам групи в рамках угоди про надання туристських послуг» [4, с. 205].

Втім, головною проблемою якісного екскурсійного обслуговування залишається питання підготовки кваліфікованих екскурсоводів. Вивчивши й узагальнивши підходи різних авторів до оцінювання кваліфікації цієї категорії працівників, можемо викласти основні вимоги до професії екскурсовода.

Екскурсовод повинен знати:

- нормативну базу, стандарти, що регулюють надання екскурсійних послуг в Україні;
- історію, культуру, географію регіону;
- основні екскурсійні об'єкти і місцевості регіону в історичному, географічному особистісному і культурному аспекті, в тому числі експозиційний матеріал музеїв та виставково-культурних центрів;
- правила обслуговування на пішохідних, транспортних та комбінованих екскурсійних маршрутах;
- правила обслуговування на міських та позаміських екскурсійних маршрутах;
- інструкції про правила поведінки туристів на транспортних засобах;
- схему дій на випадок непередбачуваних ситуацій;
- іноземні мови.

Екскурсовод повинен вміти:

- використовувати методичні прийоми показу, розповіді та спеціалізовані методичні прийоми;
- використовувати прийоми техніки ведення екскурсії;
- працювати в складі групи над створенням нової екскурсії;
- складати індивідуальний текст екскурсії;
- оформлювати необхідну документацію та складати звіти;
- використовувати принципи диференційованого підходу до екскурсійного обслуговування;
- користуватися спеціалізованою термінологією туристсько-екскурсійної тематики;
- надавати первинну медичну допомогу.

Екскурсовод повинен володіти:

- основами протоколу та етикету;

- граматиною та стилістикою української та російської мови;
- теорією міжособистісних комунікацій;
- технікою публічних виступів;
- основами психології, конфліктології, організаційної культури, педагогіки та логіки.

У Закарпатті (як, до речі, й у інших областях України), гострою є проблема кваліфікованих гідів-екскурсоводів. Особливо відчутною вона стала напередодні проведення в нашій країні чемпіонату Європи 2012 року. Тому перед Туристичним Інформаційним Центром (ТІЦ) Закарпаття було поставлене завдання підготувати три сотні кваліфікованих гідів-екскурсоводів. Як зазначає завідувач кафедри туризму УжНУ Ф. Шандор, останнім часом суттєво зростає попит на туристичні продукти Закарпаття туристів із країн СНД, унаслідок чого будуються сотні нових об'єктів у секторі проживання, харчування, обслуговування туристів. У той же час він відзначає низький рівень сервісу, що негативно впливає на імідж краю [9].

Значною проблемою розвитку екскурсійного сегменту крайового туризму є негативний вплив приїжджих екскурсоводів з інших областей України, які обслуговують туристичні групи, і під час екскурсій озвучують неправдиві дані (наприклад, часто некомпетентні екскурсоводи наводять факт наявності у рові Ужгородського замку води як елементу оборонного значення, хоч це не відповідає дійсності).

Нещодавно на порталі «Туристичні новини» були оприлюднені результати проведеної ТІЦ Закарпаття перевірки екскурсійних груп в Ужгороді (пл. Театральна, Ужгородський замок та скансен), Мукачеві (замок Паланок), Берегові (центр міста). Було встановлено, що понад 40 % екскурсоводів виявились «нелегалами». Сьогодні на території Закарпаття працює понад 250 екскурсоводів, що мають право здійснювати екскурсійний супровід. Протягом дня, на території краю працюють організовані групи, десятки екскурсійних автобусів, як з України так і з інших країн, а також так-звані санаторні групи. Але значна частина заробітків проходять поза бюджетом [5].

Закарпатський професійний кваліфікований гід-екскурсовод на сьогодні захищений. У той же час, якщо наш гід проведе екскурсію в Будапешті (не маючи посвідчення), його можуть оштрафувати на 500 євро. Через це ТІЦ ініціює процес обговорення можливості захисту фахівців на території Закарпаття, підвищення кваліфікації існуючих гідів, навчання нових, просування їх послуг на ринок. У планах центру є відродження традиції постійно діючих щоденних екскурсій по Ужгороду [9].

Фахівцями кафедри туризму УжНУ та ТІЦ Закарпаття з метою врегулювання діяльності нелегальних вітчизняних та іноземних екскурсоводів, забезпечення якісних туристичних послуг, запобігання порушенню законодавства в галузі туризму у м. Ужгороді, планується подати Положення про порядок проведення екскурсійної діяльності у м. Ужгород на розгляд депутатів Ужгородської міської слід. Реалізація Положення дозволяє забезпечити контроль за діяльністю фахівців туристичного супроводу.

Після прийняття Положення відповідні органи зможуть проводити рейди з метою виявлення порушень. Таким чином будуть виявлятися екскурсоводи, які супроводжують туристичні групи, здійснюють діяльність без належних документів, або із документами, термін дії яких скінчився. Кожна туристична фірма, екскурсовод, що виявить бажання здійснювати надання послуг з екскурсійного супроводу повинен бути зареєстрований, а діяльність з надання послуг туристичного супроводу без дозволу є порушенням чинного законодавства в галузі туризму і передбачає відповідальність згідно з чинним законодавством України.

Необхідним заходом поліпшення якості екскурсійного обслуговування є поновлення та жорсткість процедури ліцензування даного виду діяльності, а також підвищення

рівня первинної підготовки екскурсійних кадрів, якою повинні займатися лише ВНЗ, які готують спеціалістів культурно-просвітницької діяльності вищої кваліфікації, а також ВНЗ, які мають спеціалізовані кафедри туризму. Навчання на курсах професійної підготовки екскурсоводів повинне проводитися без відриву від роботи. Після закінчення курсів обов'язковим має стати проходження стажування — проведення екскурсій під наглядом досвідчених екскурсоводів зі стажем роботи не менше п'яти роки. Після цього практиканту видається характеристика і він отримує право проходити акредитацію. В разі негативної характеристики практикант повинен пройти повторну підготовку на курсах.

Підводячи підсумки, зазначимо, що управління екскурсійною діяльністю в Україні потребує певної системи заходів щодо вдосконалення й упорядкування. Тому нами пропонується: розширення нормативно-правової бази з чітким закріпленням і виокремленням понять «гід» і «екскурсовод» від інших фахівців туристської галузі; поновлення механізму ліцензування екскурсійної діяльності суб'єктів туристської діяльності та сертифікації екскурсійних послуг задля забезпечення надання якісних екскурсійних послуг; посилення контролю і відповідальності осіб, які займаються нелегальним екскурсійним обслуговуванням; підвищення якості підготовки фахівців-екскурсоводів у навчальних закладах; використання диференційованого підходу при підготовці фахівців екскурсійної справи та обов'язкове практичне стажування після закінчення підготовчих курсів. У подальших дослідженнях перспективним вбачається вивчення можливості впровадження таких загальновідомих у світовій практиці туристичної діяльності інструментів, як типовий договір на туристичне обслуговування та страхування відповідальності суб'єктів туристичної діяльності перед споживачами, а також систему недержавної добровільної сертифікації. Очікує розробки та затвердження Національний стандарт екскурсійної діяльності з чітким переліком документів і форм, методичних рекомендацій щодо їх розробки та заповнення, налагодження статистичної звітності та деяких інших питань екскурсійної діяльності.

Література

1. Закон України «Про туризм» в редакції від 18 листопада 2003 р. (з наступними змінами та доповненнями) [Текст] // Відомості Верховної Ради України. — 2004. — № 13. — С. 180.
2. Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцями туристичного супроводу, затверджене Міністерством культури України від 25 жовтня 2007 р. (з наступними змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://mincult.kmu.gov.ua/mincult/uk/publish/article/88122>.
3. Межгосударственный стандарт ГОСТ 28681.1-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://standartgost.ru>.
4. *Абрамов В. В.* Проблеми удосконалення системи підготовки і менеджменту персоналу екскурсійної сфери туристської галузі України [Текст] / В. В. Абрамов, М. М. Покоłodна // Коммунальное хозяйство городов : Научно-технический сборник. — 2011. — № 75. — С. 203–211.
5. *Біла О.* У Закарпатті працює 40% нелегальних екскурсоводів / О. Біла [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.tourismnews.com.ua/news-3150.html>.
6. *Зорин И. В.* Энциклопедия туризма [Текст] : справочник / И. В. Зорин, В. А. Квартальнов. — М. : Финансы и статистика, 2000. — 368 с.
7. *Трусова Т. С.* Проблеми контролю якості туристичних послуг в умовах трансформації економіки [Текст] / Т. С. Трусова // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». — 2011. — Вип. 1. — С. 119–125.
8. *Шаповал Г. Ф.* История туризма [Текст] : учеб. пособие / Г. Ф. Шаповал. — Минск : Экоперспектива, 1999. — 303 с.
9. Якість екскурсійних послуг Закарпаття береться під контроль [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://uzhgorod.net.ua/news/27454>.

Годя И. М.

**ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

В статье освещены проблемы качества экскурсионного обслуживания в Украине, связанные, прежде всего, с квалификацией экскурсоводов. Подчеркнуто, что после отмены лицензирования экскурсионного сопровождения на рынке с достаточно жесткими условиями ценовой конкуренции возросло количество субъектов предпринимательства, которые с помощью демпинговых цен фактически превращают экскурсии на сугубо перевозки к объектам, практически не выполняя основные задачи экскурсионной работы. В разрезе проблем экскурсионной деятельности Закарпатья очерчены пути смягчения этих проблем.

Ключевые слова и выражения: экскурсионное обслуживание, туристическое сопровождение, экскурсовод, гид, экскурсовод-«нелегал», лицензирование, качество экскурсионного обслуживания.

Godia I. M.

PROBLEMS OF QUALITY OF EXCURSION SERVICE MANAGEMENT

The article highlights the problems of quality excursions in Ukraine, associated primarily with qualified guides. Stressed that after the abolition of licensing excursion support the market with enough hard price competition has increased the number of businesses who are using dumping prices actually converted trips purely transportation to virtually performing basic tasks excursion work. In terms of problems in Transcarpathia activities outlined ways to mitigate these problems.

Key words and phrases: excursions, travel escorts, tour guide, tour guide «illegal», licensing, quality tour service.

ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРІВ

<i>Безручко Любомир Степанович</i>	к. геогр. н., Львівський інститут економіки і туризму
<i>Берест Роман Ярославович</i>	д. і. н., доцент, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Бігус Мар'яна Михайлівна</i>	викладач-стажист, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Білонога Юрій Львович</i>	д. т. н., професор, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Бомба Мирослав Ярославович</i>	д. с.-г. н., професор, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Бочан Ігор Омелянович</i>	ректор Львівського інституту економіки і туризму, д. е. н., професор, Заслужений працівник освіти України, Академік академії вищої освіти України
<i>Бурак Євгенія Ільківна</i>	зав. лабораторії, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Витівська Оксана Ярославівна</i>	студентка, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Гальків Любов Іванівна</i>	к. е. н., доцент, Львівської комерційної академії
<i>Гнаткович Оксана Дмитрівна</i>	к. е. н., доцент, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Годя Іван</i>	Державний вищий навчальний заклад «Ужгородський національний університет»
<i>Городня Тетяна Анатоліївна</i>	к. е. н., доцент, Львівська комерційна академія
<i>Гуляк Оксана Богданівна</i>	к. п. н., Львівський інститут економіки і туризму
<i>Демчишин Ірина Андріївна</i>	студентка, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Джурик Надія Роман-Йосипівна</i>	к. т. н., доцент, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Дідович Іван Іванович</i>	к. е. н., доцент, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Смельяненко Ксенія Ігорівна</i>	студентка, Інститут фізичної культури Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка
<i>Захарчин Роман Миронович</i>	к. е. н., Львівський інститут економіки і туризму
<i>Заяць Наталія Олегівна</i>	к. е. н., Львівський інститут економіки і туризму
<i>Івашків Лариса Ярославівна</i>	к. б. н., Львівський інститут економіки і туризму
<i>Караван Юрій Володимирович</i>	к. ф.-м. н., доцент, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Клапчук Михайло Володимирович</i>	к. г. н., Львівський інститут економіки і туризму
<i>Ковалик Ярослав Іванович</i>	ст. викладач, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Ковальчук Оксана Іванівна</i>	студентка, Навчально-науковий інститут економіки і менеджменту Національного університету «Львівська політехніка»

<i>Козак Галина Юрівна</i>	викладач, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Кравець Анна Володимирівна</i>	к. е. н., Національний університет «Львівська політехніка»
<i>Кудла Назарій Євгенович</i>	к. е. н., доцент, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Кучинська Ірина Василівна</i>	к. б. н., доцент, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Кушнірчук-Ставнича Олеся Миколаївна</i>	к. е. н., Львівський інститут економіки і туризму
<i>Лаццик Іван Петрович</i>	к. е. н., доцент, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Лихолат Євген Олексійович</i>	к. е. н., доцент, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Луців Наталія Василівна</i>	к. т. н., Львівський інститут економіки і туризму
<i>Майкова Світлана Віталіївна</i>	к. т. н., Львівський інститут економіки і туризму
<i>Майструк Ірина Миколаївна</i>	к. т. н., Львівський інститут економіки і туризму
<i>Макисько Оксана Романівна</i>	к. т. н., доцент, Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С. З. Гжицького
<i>Мельниченко Світлана Володимирівна</i>	д. е. н., професор, Київський національний торговельно-економічний університет
<i>Михайлицька Ольга Романівна</i>	к. т. н., доцент, Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С. З. Гжицького
<i>Мишко Олена Валентинівна</i>	к. е. н., викладач Луцький кооперативний коледж Львівської комерційної академії
<i>Оливко Оксана Андріївна</i>	к. е. н., Тернопільський національний економічний університет
<i>Павлишин Маріанна Львівна</i>	к. т. н., доцент, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Пандяк Ігор Григорович</i>	к. г. н., доцент, Львівський національний університет імені Івана Франка
<i>Паньків Наталія Євгенівна</i>	к. б. н., Львівський інститут економіки і туризму
<i>Передало Христина Станіславівна</i>	к. е. н., Навчально-науковий інститут економіки і менеджменту Національного університету «Львівська політехніка»
<i>Перунчак Тетяна Іванівна</i>	викладач, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Подвірна Христина Євгенівна</i>	к. геогр. н., Львівський інститут економіки і туризму
<i>Пукаляк Оксана Ігорівна</i>	викладач, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Пунь Мар'яна Богданівна</i>	студентка, Львівський інститут економіки і туризму

<i>Рібун Марія Володимирівна</i>	лаборант, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Рулицька Кароліна Михайлівна</i>	к. е. н., Львівський національний аграрний університет
<i>Савіцька Наталія Володимирівна</i>	викладач, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Савіцька Ольга Петрівна</i>	к. е. н., доцент, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Самодай Валентина Петрівна</i>	к. е. н., доцент, Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка
<i>Саницька Алла Орестівна</i>	старший викладач, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Сафарян Ірена Андріївна</i>	к. е. н., Тернопільський національний економічний університет
<i>Свелеба Наталя Андріївна</i>	к. е. н., доцент, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Сеник Леся Ярославівна</i>	викладач, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Сливка Наталія Богданівна</i>	к. т. н., Львівський інститут економіки і туризму
<i>Солод Микола Іванович</i>	к. т. н., Львівський інститут економіки і туризму
<i>Стахів Ольга</i>	студентка, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Сусол Наталія Ярославівна</i>	к. т. н., Львівський інститут економіки і туризму
<i>Ташак Мирослава Степанівна</i>	старший викладач, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Темченко Юлія Володимирівна</i>	студентка, Інституту фізичної культури Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка
<i>Турчин Ірина Миронівна</i>	к. т. н., Львівський інститут економіки і туризму
<i>Франків Ірина Ярославівна</i>	зав. бібліотеки, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Хмілярчук Наталія Семенівна</i>	к. п. н., Львівський інститут економіки і туризму
<i>Цимбала Ольга Стефанівна</i>	викладач, завідувач Навчального музею культури, освіти і еволюції туризму, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Цимбалюк Віктор Миколайович</i>	к. с.-г. н., Львівський інститут економіки і туризму
<i>Чех Христина Борисівна</i>	магістр, Національний університет «Львівська політехніка»
<i>Швець Галина Володимирівна</i>	зав. інтернет-кафе, Львівський інститут економіки і туризму
<i>Шпеник Тетяна Карлівна</i>	здобувач, Ужгородський Національний Університет
<i>Юнко Мирослава Михайлівна</i>	викладач, Львівського інституту економіки і туризму

ВІСНИК

Львівського інституту
економіки і туризму

Головний редактор: *Бочан І. О.*

Літературний редактор *Кушнірчук-Ставнича О. М.*

Комп'ютерне верстання та дизайн обкладинки: *Василишин-Грицина Т. М.*

Свідоцтво про державну реєстрацію
КВ № 12765-1649Р

Підписано до друку 14.05.13. Формат 70x100/16.
Папір офсетний. Гарнітура «Таймс Нью Роман».
Друк офсетний. Умовн. друк. арк. 26,44.
Наклад 300. Замовлення № 27-06/14.

Львівський інститут економіки і туризму
79007, м. Львів, вул. Менцинського, 8
Тел.: 8(032)255-45-47, 8(032)255-75-11,
тел./факс: 8(032)255-46-94,
e-mail: lebk@org.lviv.net
nviddil@i.ua

Друк ТзОВ «Компанія «Манускрипт»»
79008, м. Львів, вул. Руська 16/3
Тел./факс. (032) 261-51-00