

## **Література**

1. Getz D. Event tourism: Definition, evolution and research // Tourism Management. — 2008. — № 29
2. Моца А., Шевчук С., Серета Н. Перспективи післявоєнного відновлення сфери туризму в Україні. Економіка та суспільство. 2022. № 41.
3. Туристична галузь протистоїть та протидіє війні в Україні. URL: <https://zruchno.travel/News/New/6188?lang=ua> (дата звернення: 07.03.2023).
4. Туризм. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 07.03.2023).

yurchenko.kristina@kneu.edu.ua

**Юрченко К. М.**

*старший викладач кафедри регіоналістики і туризму*

*Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана, Україна*

## **ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОДІЇ ВЛАДИ, ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ ТА СПОЖИВАЧІВ ПІД ЧАС ВІЙСЬКОВОГО СТАНУ**

**Анотація.** Проаналізовано принципи та ознаки клієнторієнтованості та можливості і взаємодії під час військового стану між владою туристичним бізнесом та споживачами послуг

**Ключові слова:** туризм, клієнторієнтованість, взаємодія

Взаємодія туристичного бізнесу, споживачів послуг і влади під час військового стану має свої особливості. Туристична галузь є однією з тих, які зазвичай зазнають негативних наслідків від війни.

Державне агентство розвитку туризму повідомило, що державний бюджет України у 2022 році отримав на 31 % менше податків від туристичної галузі порівняно з 2021 роком через зменшення кількості платників податків на 17 %. Найбільша частка надходжень до бюджету сплачена готелями, хоча загальна сума податків, сплачених ними, становить 30 % менше порівняно з попереднім роком. При цьому спад податків був зафіксований у більшості регіонів, за винятком Львівської, Київської та Івано-Франківської областей, які показали зростання сплати податків. Хоча туристична галузь продовжує працювати, вона потребує допомоги в умовах війни.

З метою підтримки туристичної галузі України, Державне агентство розвитку туризму розробило пакет заходів, серед яких — підтримка інвесторів у будівництві готельних комплексів та відпочинкових об'єктів, підтримка малого та середнього бізнесу, який займається туристичною діяльністю, а також підтримка розвитку туристичної інфраструктури.

Державне агентство розвитку туризму також активно співпрацює з міжнародними партнерами з метою просування туристичного потенціалу України на міжнародному рівні.

Таким чином, не зважаючи на складну ситуацію в країні, туристична галузь України продовжує розвиватися та приносити дохід до бюджету країни. Проте, щоб забезпечити подальший розвиток туризму та збереження робочих місць, необхідна підтримка від держави та інвесторів.

Основна мета взаємодії — забезпечення безпеки та комфорту для туристів, а також забезпечення стабільності для бізнесу. Один з основних аспектів взаємодії туристичного бізнесу, споживачів послуг та влади під час військового стану — це інформування та комунікація.

Влада повинна забезпечувати належне інформування туристів про безпеку та ризики, пов'язані з перебуванням у зоні конфлікту. Туристичний бізнес повинен бути готовим надавати споживачам послуг достовірну та актуальну інформацію, що стосується їхнього перебування в країні з військовим станом.

Також важливо забезпечити зручний канал комунікації з туристами, щоб швидко і ефективно реагувати на будь-які запити та проблеми.

Ще один аспект — це підтримка бізнесу та розвиток туризму в умовах військового стану. Влада повинна забезпечувати підтримку бізнесу та розвиток туризму в країні з військовим станом, щоб зберегти робочі місця та збалансувати економіку. Туристичний бізнес, зі свого боку, повинен бути готовим до змін та пристосування до нових умов, що створює військовий стан. Наприклад, бізнес може розробити нові маршрути, пропонувати нові види послуг, які відповідатимуть попиту на ринку туризму в умовах конфлікту. Влада та туристичний бізнес повинні працювати разом для забезпечення безпеки туристів, наприклад, шляхом створення безпечних маршрутів, встановлення додаткових правил перевірки безпеки та підвищення контролю за їх дотриманням. Споживачі послуг, з свого боку, повинні бути готові дотримуватися цих правил та виявляти максимальну уважність і обережність під час подорожей.

Нарешті, важливо мати на увазі соціальну відповідальність. Умови військового стану можуть суттєво вплинути на життя місцевих жителів, а туристи можуть бути забезпеченими можливостями допомогти в тому, щоб зменшити цей вплив. Туристичний бізнес може допомагати в розвитку ініціатив, які спрямовані на покращення соціальних умов в регіоні, а влада може підтримувати ці ініціативи та сприяти їх реалізації.

Загалом, успішна взаємодія туристичного бізнесу, споживачів послуг та влади може допомогти зменшити вплив військового стану на туристичну галузь та зберегти туристичну інфраструктуру. Проте, важливо мати на увазі, що кожна країна та конфлікт мають свої власні особливості, тому взаємодія між туристичним бізнесом, споживачами та владою повинна бути адаптована до конкретної ситуації.

Крім того, необхідно враховувати важливість етичного та морального підходу до розвитку туризму в умовах військового конфлікту, забезпечуючи збереження культурної та історичної спадщини країни та шанобливе ставлення до місцевого населення.

Клієнторієнтований підхід з боку влади та бізнесу може позитивно впливати на споживачів туристичних послуг, оскільки він дозволяє вирішувати проблеми та потреби споживачів в максимально ефективний та зручний спосіб. Якщо влада та бізнес будуть враховувати потреби та побажання туристів, то це збільшить рівень задоволеності споживачів туристичних послуг та позитивно вплине на імідж країни та туристичної галузі.

Наприклад, влада може забезпечити належний рівень безпеки та охорони здоров'я для туристів, а також забезпечити інформаційну підтримку та поради для туристів щодо найбільш безпечних місць та маршрутів. Туристичні компанії, у свою чергу, можуть пропонувати тури та послуги, які найбільш відповідають потребам та бажанням туристів, а також забезпечувати високу якість обслуговування та дотримання встановлених стандартів.

В цілому, клієнторієнтований підхід з боку влади та бізнесу дозволяє забезпечити максимальну задоволеність туристів та зберегти туристичний потенціал країни. Такий підхід також сприяє розвитку туризму та підвищенню його конкурентоспроможності на світовому ринку.

Крім того, взаємодія між владою, туристичним бізнесом та споживачами послуг є дуже важливим елементом розвитку туристичної галузі в умовах військового стану. У такій ситуації, можуть виникнути незвичайні проблеми та виклики, які потребують ефективної співпраці всіх сторін. Наприклад, можуть виникнути труднощі з пересуванням туристів, обмеження доступу до деяких туристичних об'єктів або послуг, а також погіршення якості обслуговування.

У такій ситуації, важливо, щоб влада, туристичний бізнес і споживачі послуг співпрацювали, щоб забезпечити безпеку та комфорт туристів. Наприклад, влада може встановлювати додаткові заходи безпеки та контролювати дотримання правил поведінки для туристів, туристичні компанії можуть пропонувати альтернативні маршрути та послуги, а споживачі можуть дотримуватися інструкцій та правил поведінки на території країни.

Отже, взаємодія між владою, туристичним бізнесом та споживачами послуг є ключовим фактором успішної роботи туристичної галузі в умовах військового стану. Клієнторієнтований підхід дозволяє забезпечити максимальну задоволеність туристів та зберегти туристичний потенціал країни, забезпечити безпеку та комфорт туристів та підтримати розвиток туризму в непростих умовах.

### ***Література***

1. Діагностування стану українського бізнесу під час повномасштабної війни росії з Україною. Аналітичний звіт Gradus Research Company, 2022. URL:[https://gradus.app/documents/188/BusinessInWar\\_Gradus\\_KSE\\_Report\\_30032022\\_ua.pdf](https://gradus.app/documents/188/BusinessInWar_Gradus_KSE_Report_30032022_ua.pdf)
2. Дослідження стану та потреб бізнесу в Україні \*26937-stan\_ta\_potrebi\_biznesu\_v\_umovah\_vijni\_rezul\_tati\_opituvanna\_v\_listopadi\_2022\_roku.pdf
3. Kyiv School of Economics. Загальна сума прямих збитків, завдана інфраструктурі України через війну, зросла до майже \$138 млрд. Режим доступу: <http://surl.li/eqtrk>
4. <https://www.tourism.gov.ua/blog/u-2022-roci-nadhodzhennya-do-derzhbyudzhetu-vid-turistichnoyi-galuzi-skorotilisya-mayzhe-na-31>