



О. Г. Богославець,

*к.е.н, доцент кафедри регіоналістики і туризму, ДВНЗ
«Київський національний економічний університет
імені Вадима Гетьмана»,
проспект Перемоги, 54/1, оф.522, м. Київ, 03050, Україна
bogoslavets.oks@gmail.com*

Н.О. Бойко,

*к.п.н., доцент кафедри регіоналістики і туризму, ДВНЗ
«Київський національний економічний університет
імені Вадима Гетьмана»,
проспект Перемоги, 54/1, оф.522, м. Київ, 03050, Україна
natali_b2808@ukr.net*



ІННОВАЦІЇ В ТУРИСТИЧНІЙ ІНФРАСТРУКТУРІ МІСТА: ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ДОСВІД ТА УКРАЇНСЬКІ РЕАЛІЇ

Анотація. У статті досліджено європейський досвід організації туристичної інфраструктури провідних європейських міст та визначено низку заходів, які могли б стати корисними для впровадження їх в організацію туристичної інфраструктури міст України, зокрема міста Києва.

Ключові слова: туристична інфраструктура, транспортна інфраструктура, готельне господарство, інноваційні зрушення в обслуговуванні туристів.

Постановка проблеми. Міський туризм належить до найпоширеніших видів туризму, розвитку якого приділяється велика увага на міжнародному, національних, регіональних рівнях. Фахівці з багатьох країн шукають інструменти управління міським простором, що дозволить зробити його цікавим та комфортним туристичним центром, а міський туризм – перспективним напрямком туристичної

діяльності. Українські реалії вимагають більш активного втручання в розбудову міської туристичної індустрії. Успішний досвід провідних міських туристичних дестинацій Європи, які світовою спільнотою визнані лідерами галузі, може стати для цього взірцем.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика розвитку міського туризму посідає важливе місце у роботах вітчизняних і зарубіжних авторів, серед яких О.Бейдик, С.Волков, С.Ємець, О. Краєвська, О.Любіцева, М. Мальська, В.Смалъ та інші. Цінними інформаційними джерелами для розкриття теми є також офіційні публікації Всесвітньої туристичної організації (ЮНВТО), Всесвітньої ради з туризму та подорожей (WTTC), Європейської комісії, що слугують для подальшого аналізу і порівнянь. Проаналізовані наукові праці і публікації допомагають виділити у цій галузі низку питань, що потребують детальнішого розгляду.

Метою дослідження є вивчення європейського досвіду організації туристичної інфраструктури провідних європейських міст, а саме – транспортної інфраструктури та готельного господарства. Визначення низки заходів, які могли б стати корисними для впровадження їх в організацію туристичної інфраструктури українських міст, зокрема міста Києва.

В умовах глобалізації та стрімкого розвитку технологій міста мають значні можливості для розвитку «урбантуризму». Вивчення набутого досвіду з організації туризму у великих містах є досить корисним для Києва. До найцікавіших, на наш погляд, варто віднести досвід визнаних європейських міст, зокрема Барселони, для якого туризм є одним з найважливіших секторів економіки. Свідченням цьому є показники зайнятості та прямої й опосередкованої економічної діяльності, створюваної туристичним сектором.

Барселона за рейтингом глобальних міст, відповідно до GaWC (2012р.), входить до групи категорії А-. Найближчим за цим рейтингом серед українських міст є місто Київ. Столиця України належить до наступної групи, з категорією В+. Підставою для порівняння обох міст можна вважати низку спільних рис, що дозволять запозичити найбільш ефективні практики європейського туристичного центру у розбудові туристичної галузі нашої столиці. Зупинимось на деяких з них. Зокрема, досліджувані міста є визнаними центрами старої формації, що пройшли тривалий еволюційний шлях розвитку і нині концентрують значну частку культурно-історичної спадщини свого регіону, вони займають центральне положення в головних туристичних районах своїх країн. Крім того, ці міста є центрами економічно розвинутих територій зі швидко розвиваючою туристичною інфраструктурою. На світовому туристичному ринку вони відзначаються такими сформованими та перспективними видами туризму, як культурно-пізнавальний, діловий та рекреаційний. Однак, привабливість міст, як туристичних дестинацій, формується, перш за все, якістю функціонування об'єктів туристичної інфраструктури, що обумовлює комфортність та зручність простору, в якому відбувається перебіг рекреаційних занять відвідувачів дестинації. Серед чисельних об'єктів туристичної інфраструктури однією з основних є транспортна.

Європейська транспортна мережа відзначається підвищеною доступністю міських агломерацій, демонструє позитивну динаміку попиту на її послуги, що є однією з умов зростання туристичних потоків до них. Головним видом транспорту залишається при цьому повітряний. Дослідження найбільших європейських туристичних центрів підтверджують це статистикою. Зокрема, Барселона, маючи близько 1,6 мільйона жителів, приймає понад 39,7 мільйона пасажирів у своєму найбільшому аеропорту Ель-прат. За цим показником він визнаний одним з найбільш завантажених повітряних вокзалів планети. У найближчій перспективі в ньому прогнозується збільшення пасажирообігу до 55 млн пасажирів щорічно. Аеропорт зручно поєднаний з метро, одна з ліній якого доставляє до центру міста [1].

Транспортна інфраструктура Києва останніми роками зазнає кардинальних змін. Значну роль у підвищенні економічної доступності туристами нашої столиці відіграють бюджетні авіаперевізники, на залізничному транспорті – швидкісні пасажирські перевезення. Аеропорт «Бориспіль» входить в Асоціацію аеропортів Європи (АСІ). За підсумками 2016 року він став одним з лідерів рейтингу європейських аеропортів за класифікацією АСІ Еуропа (Міжнародна рада аеропортів), посівши 3-тє місце за темпами зростання пасажирообігу. Щорічно він обслуговує від 5 до 10 мільйонів пасажирів. Лідерами у досліджуваній категорії стали аеропорти Берліна (36,7 %) та Ларнаки (24,2 %) [2].

У 2017 році, з моменту отримання безвізового режиму з Євросоюзом, пасажиропотік аеропорту «Бориспіль» зріс до 10,5 млн чоловік на рік, а міжнародний аеропорт „Київ” протягом 2017 року надав послуги на приліт і виліт 1,85 млн пасажирів, що на 64,2% більше, ніж упродовж 2016 року [3].

Прогресивні зміни у залізничному сполученні з Києвом скоротили часову доступність столиці у 2,5-3 рази, що позитивно вплинуло на збільшення туристичного потоку до неї. Протягом останніх 4 років почали курсувати швидкісні потяги із Харкова, Дніпра, Одеси, Запоріжжя, Кривого Рогу, Костянтинівки, Львова, Тернополя, Пшемшля.

Крім збільшення кількості та видів рухомого складу транспортних засобів міжнародного сполучення, на якість туристичного обслуговування впливає зручність транспортних комунікацій та графік руху в самому туристичному центрі. Взірцем для наслідування є досвід Барселони. Зокрема, в місті створені стаціонарні стоянки та спеціальні смуги руху для екскурсійних автобусів. Європейські міста мають швидке і зручне сполучення між центром та аеропортами лініями метро, аероекспресами, маршрутними автобусами, таксі. Зокрема, до самого центру Барселони з аеропорту прокладено гілку метрополітену. В Києві найближча до аеропорту станція метро «Бориспільська» знаходиться при виїзді з міста.

На майбутнє, у стратегії розвитку внутріміського транспорту столиці передбачено збільшення протяжності ліній метрополітену, зміни автомобільних потоків завдяки перенесенню транзитного транспорту на об'їзні автошляхи тощо.

Екологізація внутрішньоміського транспорту – наступний крок у трансформації транспортної інфраструктури міст. Барселоною прокладено більше 100 км велодоріжок. У Києві передбачено створення 17 маршрутів протяжністю 160 км, однак нині їх всього кілька десятків кілометрів.

Важливим індикатором туристичного потенціалу міст є розвиток у них готельної індустрії та показників наповненості її номерного фонду туристами. Статистика, що відображає насиченість готельного ринку європейських столиць, до переліку яких увійшов Київ, засвідчує, що лідерами серед них є Барселона та Прага. Столиця України займає останнє місце у цьому рейтингу, її показники майже у п'ять разів менші від показників міст-лідерів. Найбільша кількість підприємств готельного господарства країни розміщена саме в Києві (9,2% від загальної кількості). У місті функціонують 194 колективних закладів розміщення, з них 157 готелів (29 % від загальної кількості готелів України) [4]. Однак їх матеріально-технічний стан, за винятком висококласних готелів, не відповідає міжнародним стандартам.

Щодо іншого не менш важливого показника середньої завантаженості готелів, який засвідчує ступінь популярності та затребуваності туристичної дестинації, варто відмітити, що, згідно з даними ВТО, середня завантаженість європейських готелів становить 65–75%. [5]. Завантаженість готельних номерів Києва значно менша, зокрема, у 2017 році вона становила 40%. Для порівняння: у 2016 році цей показник становив 34%, у 2015 р. – 31% [6]. У сучасному готельному фонді Києва чітко простежується тенденція зростання кількості розміщених туристів у готелях з більш високим рівнем обслуговування. Таке явище протягом тривалого часу є типовим для великих європейських туристичних міст, зокрема й Барселони.

На ефективність функціонування ринку готельних послуг України впливає низка факторів. Найбільш вагомими, що істотно впливають на зменшення кількості туристів у нашій країні, називають глибоку політичну та економічну кризи, анексію Криму, військові дії на сході країни тощо. Наслідки цієї ситуації яскраво ілюструють маркетингові дослідження готельного ринку Києва, які оприлюднила компанія Art Build Hotel Group. За її висновками стало відомо, що протягом 2014-2016 років у місті закрилося 18 готелів із загальним номерним фондом у 1163 одиниці. Серед них такі, як «Рів'єра», «Діарсо», «Славутич», «Дюбек», «Пролісок» та інші [7]. Протягом 2015-го та на початку 2016-го в столиці не відкрилося жодного нового готелю, натомість у Барселоні щороку відкривалися нові готелі для туристів.

За даними журналу Forbes Traveler, п'ять іспанських готелів увійшли до 400 кращих готелів світу. Треба зазначити, що головну іспанську п'ятірку очолюють готелі Arts і Claris в Барселоні. Кожен із готелів, фігуруючи у рейтингу Форбс, оцінювали 79 експертів. Вони враховували різноманітні послуги: запропонований сервіс, комфортність номерів та їх інтер'єр, харчування, розваги тощо. Наприклад, у готелі Arts в Барселоні експертами відмічена його

архітектура та внутрішній інтер'єр. Готель Claris вразив своїм особливим затишком та розташуванням у центрі Барселони [8].

Звичайно, туристи приносять Барселоні гігантські прибутки, однак з цього радіють не всі містяни. Зростають ціни на житло та їжу, зростає рівень злочинності. Основною проблемою міста його жителі називають туристів. Важко пройти біля популярних місць, щоб не побачити графіті і плакати: «Туристи, ідьте додому!», «Туристи, ви вбиваєте наше місто!» і «Стоп, туризм». Мер Барселони Ада Колау вирішила повернути місто місцевим жителям і послідовно проводить заходи з метою обмеження потоку туристів. Зокрема, нещодавно введений мораторій на будівництво нових готелів у центрі міста [9].

Це не єдине обмеження — спеціальний план розвитку туризму (Special Urban Plan for Tourist Accommodation, PEUAT) передбачає, що до 2019 року будуть введені нові обмеження, основна ідея полягає в тому, щоб за допомогою економічних важелів зменшити привабливість поїздок до Барселони [10]. Зокрема, в місті планують істотно підвищити податки на нерухомість, яка здається у коротко-термінову оренду. Влада міста також прагне контролювати ситуацію в хостелах, наприклад, вказувати максимальну кількість кімнат на поверсі. В межах експерименту збільшать ціни на парковку туристичних автобусів, що в свою чергу збільшить видатки самих туристів. Деякі центральні вулиці стануть пішохідними, а від барів та ресторанів вимагатимуть прибрати столики з вулиць і площ міста [11]. Наведений перелік обмежувальних заходів, що розроблений владою міських центрів, перенасичених туристами, надає корисний досвід управлінських механізмів, які в свій час за протилежним напрямом дії привели європейські міста до лідерства в сфері гостинності.

Дослідження готельного бізнесу в Україні надає таку інформацію: в країні працюють 4 готелі світового класу; «зірковість» готелів визначають майже за 130 показниками, проте така система сертифікації не відповідає європейській, що досить часто призводить до завищення їх категорії. В першу чергу це стосується готелів, побудованих за радянських часів, які не відповідають заявленому рівню обслуговування. Крім того, вартість проживання в готелях для іноземних гостей штучно завищена за співвідношенням ціни та якості, що майже в 1,5 раза перевищує ціни західних готелів того ж класу [5]. Вартість готельних послуг у Києві постійно зростає, однак комфорт та сервіс відстають від міжнародних вимог. Причина — в таких економічних чинниках, як інфляція, підвищення цін на комунальні послуги, зростання податкового тиску тощо. Чимало готелів в Україні взагалі не сертифіковані, така ж ситуація і в її столиці. Саме тому і виникає гостра необхідність розробка правил надання і порядку контролю якості готельних послуг.

Незважаючи на недоліки, варто зауважити, що готельний бізнес останніми десятиліттями модернізувався в результаті впровадження інновацій. Зокрема, в готелях, що орієнтуються на туристів-іноземців, обов'язковою умовою є наявність сайту, що містить детальний опис його послуг англійською мовою, інформацію про наявність англомовного персоналу, можливість оплати послуг іншою валютою

тощо. Також все частіше українські готелі демонструють інноваційні зрушення в обслуговуванні вітчизняних туристів. Вони зменшують ціни на проживання для внутрішніх туристів, впроваджують різні системи знижок, проводять різноманітні акції тощо. У майбутньому готелі мають брати активну участь у популяризації міст, в яких вони розташовані. Обґрунтовані стратегії їх просування дадуть змогу суттєво покращити конкурентні позиції українських готелів та дестинацій, в яких вони розташовані.

Висновки. Дослідження досвіду організації туристичної інфраструктури європейських міст розкриває низку організаційно-адміністративних заходів, впровадження яких сприяло привабливості міських центрів Європи серед туристів. Під час планування та організації туристичної інфраструктури українських міст вбачається доречним залучення деяких з них, зокрема:

1. Організація обміну досвідом щодо розвитку туристичної галузі з такими європейськими містами, як Барселона, Будапешт, Берлін, Відень, Прага тощо.

2. Налагодження спільної діяльності Управління туризму та промоцій в місті Києві з Департаментом транспортної інфраструктури з метою покращення умов перебування туристів у місті, зокрема, облаштування пішохідних зон та туристично привабливих місць на Майдані Незалежності, вулиці Хрещатик, Софійській та Михайлівській площах тощо.

3. Продовження облаштування місць паркування, стоянок та місць зупинок туристичного транспорту біля головних туристичних атракцій столиці; створення спеціальних смуг руху для екскурсійних автобусів; облаштування велосипедної туристичної інфраструктури міста.

4. Впровадження єдиного туристичного квитка (City Tourism Card) на всі види транспорту, а також можливостей впровадження Інтернет-картки туриста (наприклад, із використанням технології NFC) на мобільних телефонах.

5. Для підвищення рівня конкурентоспроможності та якості туристичних послуг в готельному бізнесі доцільним є впровадження наступних заходів: сприяння утворенню міжнародних готельних ланцюгів у великих містах України; обов'язкова сертифікація готельних послуг усіх форм власності; розроблення комплексу заходів щодо створення і функціонування малих підприємств у сфері готельного господарства; поглиблення спеціалізації готельних закладів; вивчення та контроль якості послуг підприємств готельного господарства; залучення вітчизняних та іноземних інвестицій для завершення робіт з реконструкції та будівництва готелів, готельно-офісних центрів; реанімація кемпінгів; введення комп'ютерних технологій в управлінні та діяльності готельного господарства. Для покращення роботи готелів менеджерам підприємств стане у нагоді досвід європейських готельєрів, який пропонує залучення досвідчених інтернет-маркетологів, широке застосування мобільних пристроїв, розроблених готелем власних туристичних продуктів (розваги, організовані готелем заходи, особлива атмосфера та стиль готелю тощо), що є приводом для їх відвідування, щира гостинність персоналу.

Список використаних джерел

1. **Туристична статистика Іспанії за 2017 рік.** – Режим доступу: <https://pandukht.livejournal.com/>.
2. **Державна служба статистики України** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
3. **Департамент туризму в Міністерстві економічного розвитку і торгівлі України.** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://me.gov.ua/tags/documentsbytag/>.
4. **Міська цільова програма розвитку туризму в місті Києві на 2016-2018 роки** [Електронний ресурс]. Режим доступу. <https://dei.kievcity.gov.ua/>.
5. **Готельний бізнес України** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ambienteotel.com/gostinichniy-biznes-ukrainyi/>.
6. **Бути або не бути готельній індустрії в Україні.** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.socmart.com.ua/>.
7. **Аналіз готельного бізнесу України.** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://prohotelia.com.ua/>.
8. **Туристический бизнес в Барселоне.** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://lusareru/blog/turisticheskij/>.
9. **Туризмophobia в Барселоне: местные жители против туристов.** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://daily.afisha.ru/cities/>.
10. **В Барселоне законодательно ограничат наплыв туристов.** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ourspain.ru/turism/>.
11. **Как в Барселоне делают самую радикальную урбанистическую революцию в мире.** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://daily.afisha.ru/>.
12. **Кабінет Міністрів України.** Концепція державної цільової програми розвитку туризму та курортів на період до 2022 року. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/>.
13. **Тенденції розвитку туристичної індустрії в умовах глобалізації:** матеріали І-ої Міжнародної науково-практичної конференції, 27 – 28 квітня 2017 р. – Ужгород: ПП «Інватор», 2017. – 182 с.
14. **World Tourism Organization.** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.world-tourism.org.
15. **World Travel & Tourism Council** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.wttc.org/eng/Home>.

Оксана Григорьевна Богославец,

*к.э.н., доцент кафедры регионалистики и туризма, ГВУЗ «Киевский национальный экономический университет имени Вадима Гетьмана», проспект Победы, 54/1, оф.522, г. Киев, 03050, Украина
bogoslavets.oks@gmail.com*

Наталья Александровна Бойко,

*к.п.н., доцент кафедры регионалистики и туризма, ГВУЗ «Киевский национальный экономический университет имени Вадима Гетьмана», проспект Победы, 54/1, оф.522, г. Киев, 03050, Украина
natali_b2808@ukr.net*

Інновації в туристическій інфраструктурі міста: європейський опыт и українські реалії

Аннотация. В статье исследован европейский опыт организации туристической инфраструктуры ведущих европейских городов и определены меры, которые могли бы стать полезными для внедрения их в организацию туристической инфраструктуры городов Украины, в частности города Киева.

Ключевые слова: туристическая инфраструктура, транспортная инфраструктура, гостиничное хозяйство, инновации в обслуживании туристов.

Oksana Bogoslavets,

*candidate of economical sciences, associated professor
Vadym Hetman Kyiv National University of Economics,
Prospect of Victory, 54/1, оф.522, Kyiv, 03050, Ukraine
bogoslavets.oks@gmail.com*

Natalia Boiko,

*candidate of pedagogical sciences, associated professor
Vadym Hetman Kyiv National University of Economics,
Prospect of Victory, 54/1, оф.522, Kyiv, 03050, Ukraine
natali_b2808@ukr.net*

Innovations in tourist infrastructure of the city: European experience and the Ukrainian reality

Abstract. European experience of the organisation of the tourist infrastructure of the leading European cities have been researched in the article and certain measures have been defined. These measures will be able to become useful for the implementation of them into the organization of the tourist infrastructure of the Ukrainian cities and the capital city – Kyiv.

Key word: *tourist infrastructure, transport infrastructure, hotel keeping, innovative shifts in serving tourists.*