

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД  
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ  
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу**

На правах рукопису

**МАТРУНЧИК ОЛЕНА ВІТАЛІЇВНА  
ТРАНСФОРМАЦІЯ СТАНДАРТІВ ТУРИСТИЧНОГО  
ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРЕЧЧИНИ ДО РЕАЛІЙ УКРАЇНИ**

Спеціальність 242 Туризм  
(код) (назва спеціальності)  
Освітня програма Туризм  
(назва спеціальності)  
Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього рівня бакалавр

Науковий керівник:  
**Джинджоян Володимир Вергарович,**  
доктор економічних наук, професор

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол засідання кафедри

№ 5 від 06.02.2025р

Завідувач кафедри

[підпис] А. Лісний  
(підпис) (Ім'я, ПРІЗВИЩЕ)

Нормоконтроль

[підпис] Наталія СЕРГІЄНКО  
(підпис) (Ім'я, ПРІЗВИЩЕ)


Дніпро, 2025

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД  
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу  
Освітній ступінь бакалавр  
Спеціальність 242 Туризм  
Освітня програма «Туризм»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри туристичного та  
готельно-ресторанного бізнесу

  
\_\_\_\_\_

«03» 10 2024 року

**ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ  
МАТРУНЧИК ОЛЕНА ВІТАЛІЇВНА**

1. Тема роботи: «Трансформація стандартів туристичного обслуговування Туреччини до реалій України»
2. Науковий керівник: Джинджоян Володимир Вергарович, доктор економічних наук, професор.  
Затверджені наказом вищого навчального закладу від «19» вересня 2024 року №87-02.
3. Термін подання роботи на кафедру 05.02.2025 р.
4. Мета кваліфікаційної роботи: розробка перспективних заходів для подальшого зростання світового туризму.
5. Завдання випускної кваліфікаційної роботи:
  - виявити сутність міжнародних корпорацій у контексті глобалізації;
  - систематизувати вплив міжнародних корпорацій на розвиток туристичної інфраструктури;

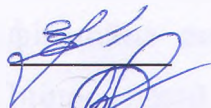
- узагальнити підходи до оцінки впливу міжнародних корпорацій на розвиток туристичної інфраструктури;
- провести аналіз ролі міжнародних корпорацій у розвитку туристичних послуг на прикладі глобальних готельних мереж;
- провести порівняльний аналіз впливу корпорацій на туризм у різних регіонах світу;
- провести SWOT-аналіз участі міжнародних корпорацій у формуванні світового туристичного ринку;
- узагальнити досвід провідних країн у регулюванні діяльності міжнародних корпорацій у туристичній галузі;
- обґрунтувати роль платформ економіки спільного споживання (Airbnb) у трансформації туризму;
- розробити рекомендації щодо оптимізації взаємодії міжнародних корпорацій і туристичних ринків в контексті України.

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Пошук інформації за темою дослідження	09.11.2024	
2	Робота з літературними та науковими джерелами	30.11.2024	
3	Оброблення та аналіз отриманої інформації	05.12.2024	
4	Підготовка розділу I	20.12.2024	
5	Підготовка розділу II	05.01.2025	
6	Підготовка розділу III	20.01.2025	
7	Підготовка вступу	23.01.2025	
8	Формування висновків	26.01.2025	
9	Оформлення переліку джерел	28.01.2025	

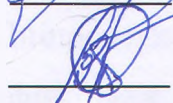
10	Перевірка роботи на унікальність	29.01.2025	
11	Остаточне оформлення кваліфікаційної роботи	31.01.2025	
12	Отримання відгуку та рецензії	03.02.2025	
13	Здавання кваліфікаційної роботи на кафедрі	05.02.2025	

Здобувач



Олена МАТРУНЧИК

Керівник



Володимир ДЖИНДЖОЯН

Дата видачі завдання 01.11.2024 р.

## АНОТАЦІЯ

Матрунчик О. В. «Трансформація стандартів туристичного обслуговування Туреччини до реалій України»: 81 с., 5 рисунків, 15 таблиць, 40 посилань.

Кваліфікаційна робота на здобуття рівня вищої освіти «бакалавр з туризму». Дніпровський гуманітарний університет, Дніпро, 2025.

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню проблеми трансформації стандартів туристичного обслуговування Туреччини для застосування в умовах України. У роботі досліджено теоретичні засади стандартизації туристичного обслуговування, проаналізовано особливості розвитку туристичної галузі в Туреччині та Україні, виявлено спільні та відмінні риси в організації туристичного обслуговування обох країн. Особливу увагу приділено аналізу туристичної інфраструктури Туреччини та України, дослідженню практик обслуговування в турецьких курортах та їх впливу на рівень задоволеності туристів. Розглянуто питання впровадження європейських стандартів у туристичному обслуговуванні в Україні, визначено бар'єри та перспективи цього процесу. На основі проведеного аналізу розроблено рекомендації щодо адаптації турецького досвіду до українських реалій, запропоновано шляхи впровадження інновацій у туристичне обслуговування в Україні на основі досвіду Туреччини. Визначено перспективи розвитку туризму в Україні через трансформацію стандартів обслуговування.

**Ключові слова:** туристичне обслуговування, стандарти, Туреччина, Україна, трансформація, адаптація, інновації, розвиток туризму, туристична інфраструктура, якість обслуговування, конкурентоспроможність.

## ABSTRACT

**Matrunchik O. V.** «Transformation of Tourism Service Standards in Turkey to the Realities of Ukraine»: 81 pages, 5 figures, 15 tables, 40 references. Bachelor's Thesis in Tourism. Dnipro University of Humanities, Dnipro, 2021.

This thesis explores the transformation of tourism service standards from Turkey for application in Ukraine. It examines the theoretical foundations of tourism service standardization, analyzes the development of the tourism industry in Turkey and Ukraine, and identifies the similarities and differences in the organization of tourism services in both countries. Particular attention is paid to the analysis of the tourism infrastructure of Turkey and Ukraine, the study of service practices in Turkish resorts and their impact on tourist satisfaction. The issues of implementing European standards in tourism services in Ukraine are considered, and the barriers and prospects of this process are identified.

Based on the analysis, recommendations are developed for adapting the Turkish experience to Ukrainian realities, and ways of introducing innovations in tourism services in Ukraine based on the Turkish experience are proposed. The prospects for the development of tourism in Ukraine through the transformation of service standards are identified.

**Keywords:** tourism service, standards, Turkey, Ukraine, transformation, adaptation, innovation, tourism development, tourism infrastructure, quality of service, competitiveness.



## Звіт подібності

### метадані

Назва організації

**Dnipropetrovsk University of Humanities**

Заголовок

**Дипломна\_МатрунчикОВ**

Автор

Науковий керівник / Експерт

**Матрунчик О.В.Джиджоян В.В.**

підрозділ

**Dnipropetrovsk University of Humanities**

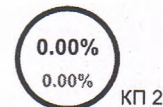
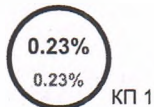
### Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		0
Інтервали		0
Мікропробіли		0
Білі знаки		0

### Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.

**25**

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

**12329**

Кількість слів

**100831**

Кількість символів

### Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

#### 10 найдовших фраз

Колір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
1	<a href="http://st.kharkov.ua/upload/files/404cad15d9a99e416465f5b508c5971a.docx">http://st.kharkov.ua/upload/files/404cad15d9a99e416465f5b508c5971a.docx</a>	8 0.06 %
2	<a href="https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2023/01/52.pdf">https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2023/01/52.pdf</a>	5 0.04 %
3	<a href="http://elibrary.donnuet.edu.ua/1551/1/Nikolaichuk_1_2019.pdf">http://elibrary.donnuet.edu.ua/1551/1/Nikolaichuk_1_2019.pdf</a>	5 0.04 %
4	<a href="https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2023/01/52.pdf">https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2023/01/52.pdf</a>	5 0.04 %
5	<a href="http://st.kharkov.ua/upload/files/404cad15d9a99e416465f5b508c5971a.docx">http://st.kharkov.ua/upload/files/404cad15d9a99e416465f5b508c5971a.docx</a>	5 0.04 %

з бази даних RefBooks (0.00 %)

## ЗМІСТ

Вступ	7
Розділ 1. Теоретичні аспекти туристичного обслуговування в Туреччині та Україні	10
1.1. Поняття та сутність стандартів туристичного обслуговування.	10
1.2. Особливості розвитку туризму в Туреччині: історія та сучасний стан та огляд стандартів туристичного обслуговування країни	14
1.3. Сучасний стан туризму в Україні: основні проблеми та виклики.	23
Висновок до першого розділу	28
Розділ 2. Аналіз відмінностей і спільних рис у туристичному обслуговуванні Туреччини та України	29
2.1. Порівняльний аналіз туристичної інфраструктури Туреччини та України.	29
2.2. Аналіз практик обслуговування в турецьких курортах і їхній вплив на рівень задоволеності туристів.	36
2.3. Впровадження європейських стандартів у туристичному обслуговуванні в Україні: бар'єри та перспективи.	40
Висновок до другого розділу	47
Розділ 3. Рекомендації щодо трансформації стандартів туристичного обслуговування Туреччини для застосування в Україні	48
3.1. Адаптація турецького досвіду до українських реалій: можливості та обмеження.	48
3.2. Пропозиції щодо впровадження інновацій у туристичне обслуговування в Україні на основі досвіду Туреччини.	52
3.3. Перспективи розвитку туризму в Україні через трансформацію стандартів обслуговування.	54
Висновок до третього розділу	59
Висновки	60
Список використаних джерел	64
Додатки	71

## ВСТУП

Сучасна туристична галузь відіграє ключову роль у соціально-економічному розвитку багатьох країн світу. В умовах глобалізації та зростаючої конкуренції на міжнародному ринку туризму підвищення якості послуг стає критично важливим фактором для досягнення конкурентоспроможності. Туреччина, як одна з провідних туристичних держав, сформувала унікальні стандарти туристичного обслуговування, які можуть стати взірцем для інших країн. Україна, попри значний туристичний потенціал, стикається з низкою викликів, зокрема щодо вдосконалення стандартів обслуговування.

Трансформація стандартів туристичного обслуговування Туреччини до реалій України є актуальним завданням, що дозволяє підвищити рівень конкурентоспроможності української туристичної індустрії, адаптувавши успішні міжнародні практики до національних умов.

**Актуальність теми.** Туристична індустрія є одним із найдинамічніших секторів світової економіки. Туреччина демонструє високу ефективність у розвитку туризму завдяки чітким стандартам якості, системам безпеки, сучасній інфраструктурі та інноваційним підходам. Натомість Україна, маючи значні природні, культурні й історичні ресурси, не повною мірою використовує свій потенціал. Сучасні виклики, зокрема наслідки військових дій, потребують адаптації успішного досвіду інших країн, що стане основою для відновлення та розвитку туристичної галузі в Україні.

**Метою роботи** є вивчення та адаптація стандартів туристичного обслуговування Туреччини для їх застосування в умовах України, з урахуванням національних реалій і викликів.

**Об'єктом дослідження** є система стандартів туристичного обслуговування Туреччини та механізми їхнього впровадження в українську туристичну галузь.

**Предметом дослідження** є трансформаційні процеси та методи адаптації міжнародних стандартів туристичного обслуговування до реалій української туристичної індустрії.

**Основні завдання роботи:**

1. Дослідити **особливості розвитку туризму в Туреччині**, його історичні аспекти, сучасний стан та огляд стандартів туристичного обслуговування країни.
2. Проаналізувати **сучасний стан туризму в Україні**, виявити основні проблеми та виклики галузі.
3. Виконати **порівняльний аналіз туристичної інфраструктури Туреччини та України**, виявити основні відмінності та спільні риси.
4. Дослідити **практики обслуговування в турецьких курортах** та оцінити їхній вплив на рівень задоволеності туристів.
5. Проаналізувати можливості **впровадження європейських стандартів у туристичному обслуговуванні України**, визначити основні бар'єри та перспективи їх адаптації.
6. Розглянути **можливості та обмеження адаптації турецького досвіду** до реалій туристичного ринку України.
7. Запропонувати **інноваційні рішення для покращення туристичного обслуговування в Україні** на основі досвіду Туреччини.
8. Визначити **перспективи розвитку туризму в Україні** через трансформацію стандартів обслуговування.

**Дослідження має теоретичну і практичну значущість.** Теоретичний внесок полягає у глибокому аналізі стандартів туристичного обслуговування Туреччини та визначенні ключових факторів їхньої ефективності. Практична значущість роботи полягає у розробці рекомендацій щодо впровадження турецького досвіду для покращення якості послуг в українському туризмі, що сприятиме розвитку галузі в умовах сучасних викликів.

**Структура роботи.** Дипломна робота складається з таких розділів: 1 розділ - теоретичні аспекти туристичного обслуговування в Туреччині та Україні. Аналіз поняття та сутності стандартів туристичного обслуговування.

Огляд історії та сучасного стану туризму в Туреччині та визначення основних проблем і викликів сучасного стану туризму в Україні.

2 розділ - аналіз відмінностей і спільних рис у туристичному обслуговуванні Туреччини та України. Порівняльний аналіз туристичної інфраструктури обох країн. Аналіз практик обслуговування в турецьких курортах та їхнього впливу на задоволеність туристів та визначення бар'єрів і перспектив впровадження європейських стандартів в Україні.

3 розділ - рекомендації щодо трансформації стандартів туристичного обслуговування Туреччини для застосування в Україні. Можливості й обмеження адаптації турецького досвіду. Розробка пропозицій щодо впровадження інновацій у туристичне обслуговування України та перспективи розвитку українського туризму через трансформацію стандартів.

Робота завершується висновками, списком використаних джерел та додатками.

## РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧІ АСПЕКТИ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУАННЯ В ТУРЕЧЧИНІ ТА УКРАЇНІ

### 1.1. Поняття та сутність стандартів туристичного обслуговування

Сучасний туризм як одна з найбільш динамічних сфер економіки постійно розвивається, відповідаючи на зростаючі вимоги туристів, коли усе більша конкуренція між туристичними компаніями, глобалізація ринків та підвищення стандартів життя зумовлюють необхідність формування єдиних підходів до якості туристичних послуг. Саме тому стандарти туристичного обслуговування відіграють ключову роль у забезпеченні стабільного розвитку галузі, вони не лише регламентують процеси обслуговування, а й створюють підґрунтя для побудови довіри між туристами та туристичними підприємствами. Так розуміння сутності та значення цих стандартів є надзвичайно важливим для розвитку конкурентоспроможного туристичного продукту, який відповідає очікуванням споживачів на національному та міжнародному рівнях. Стандарти туристичного обслуговування – це система нормативів, правил та критеріїв, які визначають якість надання туристичних послуг і забезпечують їх відповідність вимогам споживачів, законодавства, а також міжнародних норм, вони охоплюють всі аспекти обслуговування туристів: від бронювання та перевезення до розміщення, харчування, екскурсійних послуг і післяпродажного обслуговування. Сутність стандартів туристичного обслуговування і їх характеристика зображені на рис. 1.1 [1; 2]



Рис.1.1 Сутність та характеристика стандартів туристичного обслуговування

*Винесено автором на основі джерела [1;2]*

Основні складові стандартів туристичного обслуговування визначають ключові аспекти, які забезпечують якість, безпеку та ефективність туристичних послуг, ці складові сприяють уніфікації підходів у галузі, що особливо важливо для міжнародного туризму, розглянемо їх основні складові більш детально в таблиці 1.1 [2]:

Таблиця 1.1

#### Складові стандартів туристичного обслуговування

№	Складові стандарти	Аспекти
1.	Якість обслуговування	<p>Включає чіткі критерії для персоналу: професіоналізм, ввічливість, швидкість реагування.</p> <p>Забезпечує високий рівень комфорту під час подорожі, проживання та відвідування екскурсій.</p> <p>Регулюється міжнародними стандартами, такими як ISO 9001 (система менеджменту якості).</p>
2.	Безпека туристів	<p>Вимоги до транспорту, гігієни, медичних послуг та страхування.</p> <p>Забезпечення інструктажів та супроводу для екстремальних видів туризму.</p> <p>Сертифікація готелів, транспортних засобів та туристичних маршрутів щодо безпеки.</p>
3.	Етика обслуговування	<p>Дотримання принципів гостинності: доброзичливість, толерантність, повага до культурних особливостей туристів.</p> <p>Захист конфіденційності клієнтів та їх персональних даних.</p>

		Дотримання прав людини у процесі обслуговування.
4.	Екологічна відповідальність	Використання ресурсозберігаючих технологій у готелях та транспорті.
		Впровадження екологічних сертифікатів, таких як Green Key або ISO 14001.
		Підтримка принципів сталого розвитку, зокрема збереження природних і культурних об'єктів.
5.	Доступність послуг	Обладнання інфраструктури для людей з обмеженими можливостями (ліфти, пандуси).
		Надання послуг для різних соціальних груп, включаючи бюджетний туризм.
		Створення умов для туристів різного віку, включаючи дітей та літніх людей.
6.	Інформаційна підтримка	Інформування про маршрути, місцеві особливості, ризики та умови подорожі.
		Використання сучасних технологій (мобільних додатків, сайтів) для забезпечення інформаційного супроводу.
		Надання багатомовної інформації, зокрема для міжнародних туристів.
7.	Сертифікація та стандартизація	Сертифікація готелів за категоріями («зірки»), транспортних засобів та інших послуг.
		Використання міжнародних стандартів, таких як ISO, HACCP (для харчових послуг).
		Відповідність національним і регіональним вимогам.
8.	Інноваційність та цифровізація	Використання цифрових технологій для бронювання, оплати та отримання послуг.
		Впровадження віртуальних екскурсій, мобільних додатків для зручності туристів.
		Використання штучного інтелекту для персоналізації туристичних продуктів.

*Винесено автором на основі джерела [2]*

Функції стандартів туристичного обслуговування є багатограними, оскільки вони охоплюють різні аспекти організації та надання послуг у сфері туризму, де їх основна мета - забезпечити високу якість обслуговування, безпеку туристів та відповідність послуг сучасним вимогам, основні функції стандартів можна поділити на кілька груп [3; 4; 5]:

1. Регулятивна функція – ця функція спрямована на встановлення норм і правил, яких повинні дотримуватися всі учасники туристичного ринку, а саме: визначення вимог до якості послуг, що надаються; регламентація роботи персоналу, технічного забезпечення та організації процесів та уніфікація підходів до обслуговування на національному та міжнародному рівнях.

2. Контрольна функція – це стандарти дозволяють здійснювати моніторинг і перевірку якості надання туристичних послуг, а саме: оцінка відповідності послуг встановленим нормам і стандартам; проведення аудиту підприємств туризму (готелів, туроператорів) для сертифікації та забезпечення прозорості у взаємодії між постачальниками послуг та споживачами.

3. Захисна функція – вона спрямована на захист інтересів і прав споживачів туристичних послуг, таких як забезпечення безпеки туристів під час подорожей; мінімізація ризиків, пов'язаних з обслуговуванням (наприклад, страхування, гігієнічні норми, безпечність транспорту) та надання споживачам гарантій щодо отримання послуг заявленої якості.

4. Інформаційна функція – це стандарти які виконують роль джерела інформації для туристичних підприємств та споживачів. Ознайомлення клієнтів із рівнем якості послуг, які вони можуть очікувати, надання туристичним компаніям чітких орієнтирів у підготовці та наданні послуг і інформування про нові вимоги та тенденції у сфері туризму.

5. Мотиваційна функція – ця функція спрямована на стимулювання туристичних підприємств до постійного вдосконалення, таких як: заохочення компаній до інновацій і підвищення якості обслуговування, створення конкурентних переваг завдяки дотриманню стандартів та формування позитивного іміджу компаній, які дотримуються високих стандартів [5].

6. Гармонізаційна функція полягає у сприянні гармонізації туристичних послуг на національному та міжнародному рівнях, таких як уніфікація вимог до якості та безпеки послуг у різних країнах, полегшення співпраці між міжнародними партнерами та забезпечення зручності для туристів, які подорожують між країнами з різними підходами до обслуговування.

7. Соціальна функція полягає у сприянні сталому розвитку туристичної галузі, це є підвищення рівня задоволення туристів послугами, забезпечення доступності туристичних продуктів для різних верств населення та підтримка відповідального ставлення до культури та довкілля.

8. Інноваційна функція стимулює впровадження новітніх технологій у сфері туризму, а саме використання цифрових рішень для управління туристичними послугами, вдосконалення процесів бронювання, оплати та обслуговування клієнтів та розробка нових форм туристичних продуктів, орієнтованих на сучасні вимоги споживачів.

Функції стандартів туристичного обслуговування забезпечують не лише підвищення якості послуг, але й сприяють розвитку туристичної галузі загалом, створюючи умови для сталого зростання та задоволення потреб туристів. Переваги впровадження стандартів туристичного обслуговування охоплюють широкий спектр позитивних ефектів для туристичних компаній, споживачів і галузі в цілому. Вони сприяють підвищенню якості послуг, конкурентоспроможності підприємств та гармонізації ринку, основні переваги наведені в Додатку А. Впровадження стандартів туристичного обслуговування приносить вигоди для всіх учасників ринку, забезпечуючи високу якість послуг, безпеку туристів, ефективність роботи підприємств і сталий розвиток галузі, це дозволяє туризму стати більш доступним, екологічним і конкурентоспроможним.

Отже, стандарти туристичного обслуговування є важливим інструментом формування позитивного досвіду споживачів, підвищення конкурентоспроможності туристичних компаній і сприяють розвитку галузі загалом.

1.2. Особливості розвитку туризму в Туреччині: історія та сучасний стан та огляд стандартів туристичного обслуговування країни

Туреччина – це унікальна країна, яка об'єднує в собі багатовікову історію, багатство культур і природні скарби, вона розташована на перетині Європи та Азії, і завжди була важливим центром цивілізацій і місцем зустрічі різних культур, саме це сприяло формуванню Туреччини як одного з найпопулярніших туристичних напрямків у світі. Сучасна Туреччина є однією з провідних

туристичних країн завдяки розвиненій інфраструктурі, різноманіттю туристичних пропозицій і високій якості обслуговування. Вона поєднує пляжний відпочинок, культурні подорожі, екотуризм, медичні послуги та гастрономічні відкриття, однак, крім успіхів, галузь стикається з численними викликами, які потребують адаптації та інноваційних рішень, та для того щоб зробити аналіз сучасного стану розвитку туристичної сфери, варто для початку, проаналізувати її туристичну історію крізь призму віків (рис. 1.2) [6] Тобто історичний розвиток туризму в Туреччині відображає еволюцію країни від перехрестя цивілізацій до сучасного світового туристичного центру. Багата історична та культурна спадщина стала міцним фундаментом для формування сучасної туристичної інфраструктури, що відповідає вимогам глобального ринку.

Отже, проаналізувавши історичний шлях розвитку туризму, ми можемо стверджувати що, сучасний стан туризму в Туреччині характеризується високим рівнем розвитку інфраструктури, диверсифікацією напрямів туризму та активною державною підтримкою, та є однією з найпопулярніших туристичних країн світу, завдяки своїм культурним, природним, історичним ресурсам і сприятливому клімату. Туреччина володіє багатими ресурсами, які забезпечують сталий потік туристів, так її основна культурна спадщина є: Стамбул (Айя-Софія, Блакитна мечеть, палац Топкапи), археологічні пам'ятки (Ефес, Троя, Гобеклі-Тепе). Природні її туристичні багатства - це Памуккале, Каппадокія, узбережжя Середземного й Егейського морів. А релігійні об'єкти, які користуються великим попитом у туристів - це є Мечеть Сулейманіє, монастир Сумела, святі місця християнства, ісламу [7].

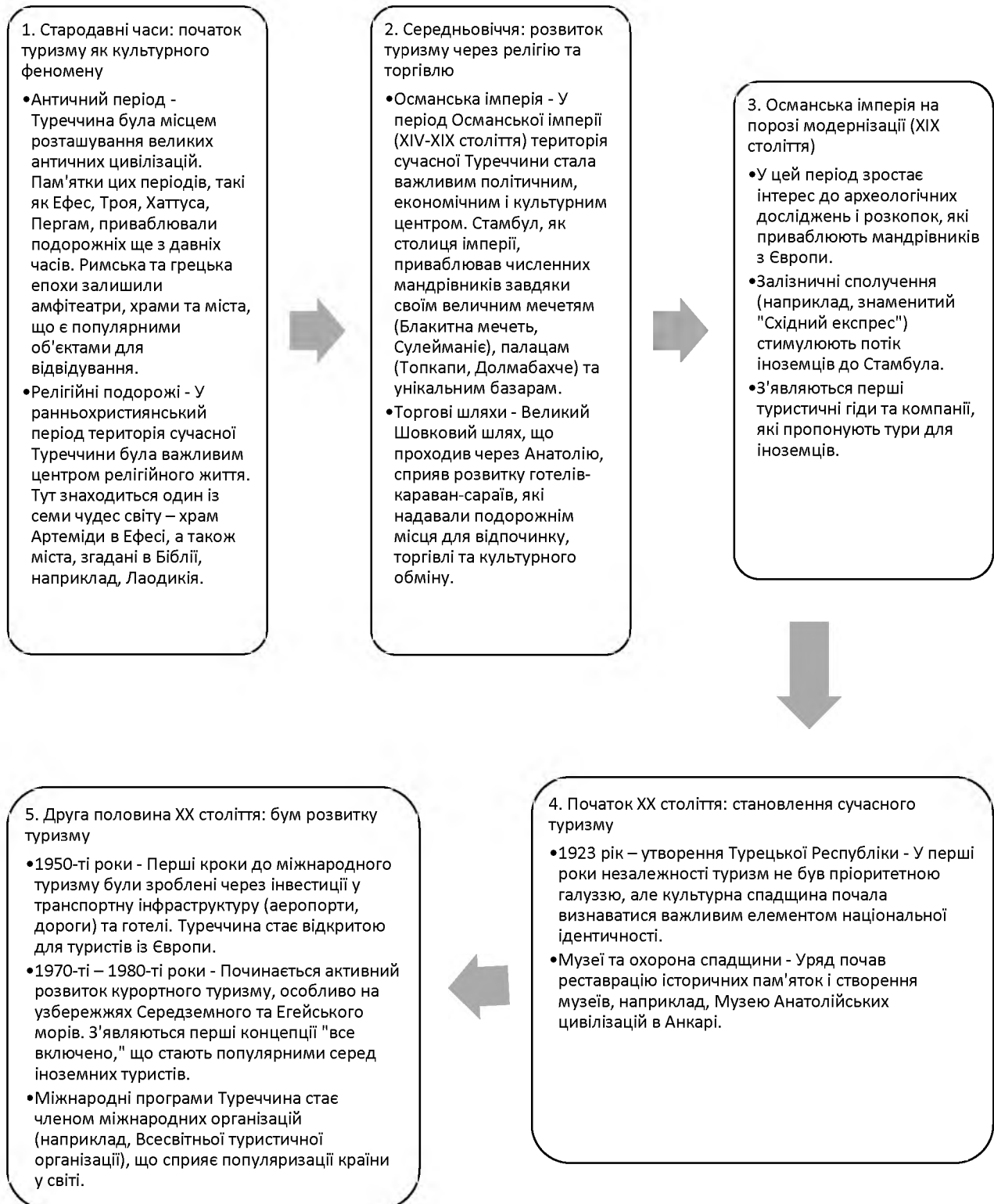


Рис.1.2 Історичні аспекти розвитку туризму в Туреччині

*Винесено автором на основі джерела [6]*

Основні види туризму в Туреччині це є: пляжний; культурний; медичний; гастрономічний; зимовий та екотуризм [8; 9]:

- пляжний туризм – Туреччина є одним із лідерів за кількістю туристів, які обирають пляжний відпочинок, завдяки її теплим морям та курортам з інфраструктурою "все включено". Найпопулярніші курортами є: Анталія, Аланія, Белек, Кемер, Бодрум, Мармарис;
- культурний туризм – Стамбул залишається ключовим центром культурного туризму, залучаючи мільйони туристів щороку, так археологічні пам'ятки та музеї також популярні серед туристів, які цікавляться історією та культурою.

В Туреччині зростає популярність екотуризму, що включає відвідування національних парків, гірських маршрутів і природних пам'яток, таких як гора Арарат і Олюденіз. Країна також є світовим лідером у медичному туризмі завдяки високій якості послуг за доступними цінами, зокрема в галузях пластичної хірургії, стоматології та трансплантації органів. Крім того, ця приваблює гурманів своєю унікальною кухнею, яка поєднує східні та середземноморські традиції (кебаби, баклава, турецька кава). Останнім часом активно розвивається зимовий туризм, зокрема гірськолижні курорти Улудаг, Ерджієс і Паландокен. Туреччина пропонує широкий вибір місць для проживання: від бюджетних хостелів до розкішних п'ятизіркових готелів, система комплексного обслуговування залишається ключовим конкурентним перевагою. Міжнародні аеропорти в Стамбулі, Анталії, Ізмірі та інших містах забезпечують зручне авіасполучення та розвинена мережа автомагістралей, громадського транспорту та поромів, що забезпечує великий потік туристів з різних країн та регіонів [9]. Туризм є важливою галуззю економіки Туреччини, забезпечуючи близько 12-15% ВВП, так у 2022-2023 роках країну відвідало понад 50 мільйонів туристів, що зробило Туреччину однією з найвідвідуваніших країн світу. Галузь створює робочі місця для мільйонів працівників у сферах готельного бізнесу, транспорту, харчування, екскурсійного супроводу [10].

Уряд Туреччини активно підтримує розвиток туризму через міжнародні маркетингові програми, такі як «Turkey Home», інвестує в реставрацію історичних об'єктів, охорону культурної спадщини та будівництво

інфраструктури. Завдяки багатим ресурсам, розвиненій туристичній інфраструктурі та державній підтримці країна залишається світовим лідером у цій сфері. Незважаючи на виклики, Туреччина демонструє високий потенціал для подальшого розвитку, орієнтуючись на інновації та сталий розвиток. Туреччина, одна з провідних туристичних країн світу, завдяки високим стандартам обслуговування успішно залучає мільйони туристів щороку, так її унікальне поєднання історичної спадщини, природної краси та сучасної інфраструктури створює конкурентну перевагу на світовому ринку туризму. Проте саме впровадження чітких стандартів туристичного обслуговування дозволяє гарантувати стабільну якість послуг, безпеку подорожей і задоволення потреб туристів. Ці стандарти враховують вимоги міжнародного ринку, регламентуючи готельний бізнес, транспорт, екскурсійні програми та інші аспекти туристичної індустрії, так огляд стандартів туристичного обслуговування в Туреччині дає змогу зрозуміти, як країна утримує лідерські позиції та забезпечує високу якість сервісу для своїх гостей [8]. Туреччина є одним із світових лідерів у туристичній галузі завдяки високим стандартам обслуговування, які охоплюють різні аспекти туристичної індустрії: від готельного бізнесу до транспорту та екскурсійного обслуговування. Система стандартів Туреччини базується на міжнародних вимогах, зокрема ISO, а також національних регламентах, спрямованих на забезпечення якості, безпеки та задоволення потреб туристів [12].

Стандарти туристичного обслуговування в Туреччині охоплюють широкий спектр аспектів, спрямованих на забезпечення високої якості послуг, безпеки туристів і сталого розвитку галузі. Ці стандарти регулюються як національними нормативами, так і міжнародними сертифікаціями, що сприяє довірі з боку туристів та підвищенню конкурентоспроможності країни, основні складові стандартів туристичного обслуговування прописані в таблиці Додаток Б [11]

Складові стандартів туристичного обслуговування в Туреччині відображають зусилля країни з підтримання якості, безпеки та інноваційності

туристичних послуг. Завдяки дотриманню міжнародних і національних стандартів Туреччина забезпечує комфортний і безпечний відпочинок для мільйонів туристів, утримуючи позиції одного з провідних напрямків світового туризму. Високий рівень туристичного обслуговування в Туреччині забезпечується впровадженням міжнародних стандартів та сертифікацій, які регулюють якість, безпеку, екологічність та інноваційність послуг, ці стандарти не лише підвищують довіру туристів, але й допомагають країні залишатися конкурентоспроможною на світовому туристичному ринку (таблиця 1.2) [13].

Таблиця 1.2

## Впровадження міжнародних стандартів та сертифікацій в Туреччині

Стандарти	Характеристика	Впровадження
1. Міжнародні стандарти якості		
1.1. ISO (International Organization for Standardization)		
ISO 9001	Система менеджменту якості, що регламентує процеси надання послуг у туризмі, забезпечуючи їх ефективність та відповідність очікуванням клієнтів	Туреччині впроваджена у готелях, ресторанах, транспортних компаніях.
ISO 14001	Стандарт екологічного менеджменту, спрямований на зменшення впливу туристичної діяльності на навколишнє середовище	Активно використовується в курортних зонах і національних парках.
ISO 22000	Стандарт безпеки харчових продуктів, який впроваджують ресторани, готелі та інші заклади харчування для забезпечення високої якості їжі.	
1.2. HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	Система управління ризиками у сфері харчування, яка запобігає небезпекам у процесі приготування їжі.	У Туреччині застосовується в закладах громадського харчування та на підприємствах, що постачають продукти для готелів.
1.3. ICAO (International Civil Aviation Organization)	Стандарти безпеки та комфорту в авіаційному транспорті, які регулюють діяльність турецьких аеропортів і авіакомпаній, таких як Turkish Airlines.	
2. Екологічні стандарти		
2.1. Green Key	Міжнародний сертифікат для готелів, ресторанів та інших туристичних об'єктів, які дотримуються екологічних стандартів	Зменшення споживання енергії та води, вторинна переробка відходів та використання екологічних продуктів.

2.2. Blue Flag	Сертифікат, який присвоюється пляжам і яхт-клубам за чистоту води, безпеку, екологічність і якість обслуговування	У Туреччині понад 500 пляжів отримали цей сертифікат, що підтверджує високі стандарти екологічного туризму.
2.3. Travelife	Сертифікація для туристичних компаній, які впроваджують принципи сталого розвитку	Включає збереження культурної спадщини, підтримку місцевих громад і захист довкілля.
3. Сертифікація безпеки		
3.1. «Safe Tourism»	Турецька ініціатива, запроваджена під час пандемії COVID-19	Стандарти безпеки у готелях, ресторанах, транспорті та туристичних об'єктах: регулярна дезінфекція, дотримання дистанції, забезпечення медичних засобів для туристів.
3.2. OSHA (Occupational Safety and Health Administration)	Стандарти безпеки праці для персоналу туристичних об'єктів, які також впливають на загальну безпеку туристів.	
4. Інноваційні стандарти		
4.1. Digital Tourism Standards	Розробка цифрових платформ для бронювання, оплати та отримання туристичних послуг.	Використання штучного інтелекту для персоналізації пропозицій.
4.2. GDPR (General Data Protection Regulation)	Стандарти захисту персональних даних туристів, які впроваджуються в цифрових системах бронювання та маркетингових платформах.	
5. Міжнародні організації та сертифікація		
5.1. UNWTO (World Tourism Organization)	Туреччина активно співпрацює з Всесвітньою туристичною організацією у впровадженні міжнародних стандартів сталого розвитку та інновацій у туризмі.	
5.2. WTTC (World Travel and Tourism Council)	Турецькі туристичні компанії беруть участь у програмах WTTC, зокрема з підвищення безпеки та впровадження цифрових технологій.	

*Винесено автором на основі джерела [13]*

Впровадження міжнародних стандартів і сертифікації дозволяє Туреччині забезпечувати високу якість туристичних послуг, відповідати очікуванням туристів з усього світу та залишатися конкурентоспроможною на глобальному ринку. Завдяки інтеграції екологічних, цифрових та безпекових стандартів Туреччина не лише підтримує високий рівень обслуговування, але й сприяє сталому розвитку туристичної галузі. У Туреччині державне регулювання стандартів у сфері туризму відіграє ключову роль у забезпеченні високої якості послуг, безпеки туристів і сталого розвитку галузі. Це регулювання охоплює різні аспекти: від сертифікації об'єктів і персоналу до контролю екологічних

норм і впровадження міжнародних стандартів. Роль Міністерства культури і туризму в країні є головною, оскільки міністерство встановлює національні стандарти для туристичних підприємств, ґрунтуючись на сучасних вимогах і практиках, що сприяють підвищенню конкурентоспроможності країни на міжнародному туристичному ринку. Усі туристичні об'єкти (готелі, ресторани, екскурсійні бюро) зобов'язані отримати ліцензії, які підтверджують їх відповідність державним стандартам. Регулярні перевірки туристичних об'єктів щодо відповідності заявленому рівню сервісу (наприклад, "зірковості" готелів) для забезпечення відповідності санітарно-гігієнічним нормам та безпеці [12].

Державне регулювання туризму в Туреччині включає різноманітні заходи, спрямовані на забезпечення високих стандартів обслуговування, безпеки та сталого розвитку галузі. Міністерство культури і туризму Туреччини встановлює національні стандарти для туристичних підприємств, включаючи класифікацію готелів за системою "зірок", яка враховує якість обслуговування, стан інфраструктури, екологічність і безпеку. Також готелі повинні дотримуватися принципів екологічної відповідальності, регульованої програмами, такими як Green Key. Однією з важливих складових є програми підтримки туризму, зокрема національна маркетингова кампанія «Turkey Home», спрямована на просування Туреччини як туристичного бренду, що асоціюється з високими стандартами обслуговування. Під час пандемії COVID-19 була введена сертифікація «Safe Tourism», що охоплює готелі, ресторани, транспортні компанії та екскурсійні бюро, гарантують дотримання санітарних і безпекових норм [13]. Держава також активно фінансує реставрацію історичних об'єктів, таких як Айя-Софія, Памуккале та Троя, і встановлює правила відвідування пам'яток для їхнього збереження, зокрема обмеження кількості відвідувачів та часові рамки. Безпеку туристів забезпечує туристична поліція, яка контролює дотримання законів у місцях масового відвідування, а держава гарантує доступність медичних послуг, включаючи медичне страхування і служби швидкого реагування.

Екологічне регулювання в Туреччині спрямоване на захист природних ресурсів, зокрема національних парків і заповідників, таких як Каппадокія та Памуккале, де впроваджуються заходи для зменшення впливу масового туризму, включаючи обмеження на кількість відвідувачів та створення спеціальних маршрутів. Також встановлюються вимоги до використання енергозберігаючих технологій у туристичних об'єктах і контроль за зменшенням відходів та використанням екологічно чистих матеріалів.

Державне регулювання стандартів у Туреччині забезпечує високий рівень обслуговування, безпеки та сталого розвитку туризму. Активна участь уряду в розробці та контролі стандартів сприяє не лише розвитку галузі, але й збереженню природної та культурної спадщини країни. Завдяки інтеграції міжнародних норм та інноваційних підходів Туреччина утримує лідерські позиції на світовому туристичному ринку [15].

Впровадження стандартів туристичного обслуговування в Туреччині забезпечує стабільний розвиток туристичної галузі, підвищує конкурентоспроможність країни на міжнародному ринку та сприяє задоволенню потреб туристів. Ці стандарти впливають на якість сервісу, безпеку, екологічність і ефективність роботи підприємств, роблячи Туреччину одним із провідних туристичних напрямків світу, розглянемо ключові переваги в таблиці Додаток В.

Переваги стандартів туристичного обслуговування в Туреччині охоплюють усі аспекти діяльності туристичної галузі, забезпечуючи якість, безпеку, екологічність та ефективність. Ці стандарти дозволяють Туреччині залишатися привабливим напрямком для туристів з усього світу, сприяючи сталому розвитку економіки, збереженню природних ресурсів і культурної спадщини. Система стандартів туристичного обслуговування в Туреччині базується на міжнародних принципах якості, безпеки та комфорту, що забезпечує високий рівень задоволення туристів. Завдяки активній державній підтримці, інтеграції екологічних і цифрових інновацій, Туреччина залишається одним із найпривабливіших туристичних напрямків у світі.

### 1.3. Сучасний стан туризму в Україні: основні проблеми та виклики.

Туризм в Україні має значний потенціал, зумовлений багатою культурною спадщиною, природними ресурсами та вигідним географічним розташуванням, однак сучасний стан галузі характеризується численними проблемами, які перешкоджають її розвитку та конкурентоспроможності на міжнародному рівні. Україна володіє унікальними ресурсами, здатними привабити туристів з усього світу, так серед основних переваг можна виділити багату культурну спадщину, зокрема Львівський історичний центр, Києво-Печерську Лавру, Софію Київську та численні замки Закарпаття й Поділля. Природні багатства також вражають своїм розмаїттям: Карпати, Чорне море, Шацькі озера та природні заповідники. Туристичний потенціал включає можливості для розвитку різних видів туризму: екотуризму, гастротуризму, культурного та історичного туризму [16]. Україна має значний потенціал для розвитку туризму завдяки своєму географічному розташуванню, природним багатствам, культурній спадщині та різноманітності видів туризму. Розвиток цієї галузі може суттєво вплинути на економіку країни, забезпечивши створення робочих місць, збільшення доходів і покращення міжнародного іміджу України [16; 17;18]:

1. Природні ресурси: Україна пропонує різноманітні можливості для туристів, які шукають активний відпочинок і природні краєвиди. Карпатські гори є ідеальним місцем для гірськоколижного відпочинку, трекінгу та еко-турів, а Чорне та Азовське моря приваблюють любителів пляжного туризму, водних видів спорту та рибальства. Для шанувальників природи відмінно підходять національні парки та заповідники, такі як Шацькі озера, Асканія-Нова та Дністровський каньйон. Окрім того, мінеральні джерела та лікувальні курорти, зокрема Моршин, Трускавець, Хмільник та Сатанів, пропонують можливості для відновлення здоров'я та релаксації.

2. Культурна спадщина: Україна має багатий культурний спадок, який є важливим фактором для розвитку культурно-пізнавального туризму. Історичні

міста, такі як Київ з Софією Київською, Києво-Печерською Лаврою та Андріївським узвозом, Львів з його історичним центром, внесеним до списку ЮНЕСКО, а також Одеса зі своєю архітектурою, портом і знаменитими Потьомкінськими сходами, приваблюють туристів з усього світу. Замки та фортеці, зокрема Кам'янець-Подільська та Хотинська фортеці, а також замки Закарпаття, відкривають сторінки історії середньовіччя. Етнічні та фольклорні традиції України, зокрема місцеві фестивалі, як-от "Сорочинський ярмарок" і "Полонинське літо", активно популяризують українську культуру та традиції.

3. Різноманітність видів туризму: Україна має всі умови для розвитку різноманітних напрямків туризму, що дозволяє задовольнити різні інтереси туристів. Екотуризм розвивається завдяки мальовничим природним ландшафтам, національним паркам та заповідникам. Культурний туризм пропонує багатий вибір історичних пам'яток, музеїв, фестивалів та ярмарків. Для любителів активного відпочинку є можливості для сплавів по річках, веломаршрутів, скелелазіння та гірськолижного спорту. Гастрономічний туризм привертає увагу завдяки популяризації національної кухні через гастрономічні тури та фестивалі. Також Україна є привабливим напрямком для медичного та оздоровчого туризму завдяки курортам з мінеральними водами та лікувальними грязями.

4. Географічне розташування України на перехресті Європи та Азії робить її зручною для туристів як із сусідніх країн, так і з віддалених ринків. Її транзитний потенціал дозволяє залучати мандрівників, які подорожують між Європою та Азією, що відкриває додаткові можливості для розвитку туризму. Сусідство з країнами ЄС, зокрема Польщею, Словаччиною, Угорщиною та Румунією, робить Україну важливим напрямком для короткострокових подорожей, сприяючи збільшенню потоку туристів з цих ключових ринків.

5. Економічна доступність: туризм в Україні є відносно доступним за цінами в порівнянні з іншими країнами Європи - це створює конкурентну перевагу для залучення туристів із середнім доходом, які шукають якісний, але недорогий відпочинок.

Україна має великий потенціал для розвитку туризму завдяки багатству природних і культурних ресурсів, географічному розташуванню та економічній доступності. Для реалізації цього потенціалу необхідно зосередитися на вдосконаленні інфраструктури, підвищенні рівня сервісу, створенні єдиного туристичного бренду та інтеграції міжнародних стандартів. Розвиток туризму може стати потужним двигуном для економіки країни, сприяючи її зростанню та зміцненню міжнародного іміджу. На сьогодні туризм в Україні стикається з численними проблемами, які значно впливають на його розвиток - найгострішими викликами сьогодення є наслідки повномасштабної війни, яка триває на території країни. Війна вплинула на інфраструктуру, туристичний потік, безпеку, імідж країни та можливості для інвестування (таблиця 1.3). [19]

Таблиця 1.3

## Проблеми українського туризму та їх вплив

	Проблеми	Вплив
Військовий конфлікт і безпека	Зниження туристичної привабливості	Війна створила загальну атмосферу небезпеки, що суттєво знижує кількість іноземних туристів. Регіони, які раніше були популярними серед туристів (Донбас, Південь України, узбережжя Чорного моря), наразі недоступні або небезпечні для відвідування.
	Пошкодження туристичної інфраструктури	Бомбардування та обстріли знищили частину готелів, культурних пам'яток, транспортну інфраструктуру. У постраждалих регіонах туристичні об'єкти зазнали серйозних руйнувань.
	Мінування територій	Багато природних зон, включаючи національні парки та заповідники, стали небезпечними через мінування.
Економічні виклики	Зниження доходів населення	Війна значно знизил платоспроможність українців, що вплинуло на розвиток внутрішнього туризму.
	Інфляція та нестабільність гривні	Економічна нестабільність ускладнює інвестування в туристичну галузь, знижує доступність кредитів для підприємств і збільшує витрати на відновлення інфраструктури.
	Втрата прибутків у туристичному секторі	Багато підприємств у сфері туризму, включаючи готелі, ресторани та екскурсійні компанії, зупинили свою діяльність або працюють у збиток.
Руйнування	Цілеспрямоване знищення пам'яток війною	Внаслідок бойових дій пошкоджено чи зруйновано значну кількість культурних об'єктів, які мали туристичне значення, зокрема церкви, музеї, історичні будівлі.

	Відсутність ресурсів для реставрації	Уряд і місцева влада зосереджені на першочергових потребах війни, тому реставраційні роботи відкладаються на невизначений час.
Втрата туристичних регіонів	Окуповані території	Крим, який раніше був одним із найпопулярніших туристичних регіонів України, окупований Росією з 2014 року. Втрата південних регіонів, зокрема Херсонщини та частини Запорізької області, також вплинула на туризм.
	Закриття доступу до Чорного моря	Через війну курортні зони на півдні країни недоступні для туристів.
Недостатнє фінансування галузі	Відсутність інвестицій	Війна змусила уряд перенаправити ресурси на оборонні потреби, тому інвестиції в туризм з боку держави є мінімальними. Іноземні інвестори остерігаються вкладати кошти через нестабільну ситуацію.
	Зупинка великих проектів	Багато ініціатив, спрямованих на розвиток інфраструктури та промоцію туризму, було заморожено через війну.
Втрата міжнародного	Погіршення іміджу України	Війна створює негативне сприйняття країни як небезпечного місця для подорожей серед іноземних туристів.
	Закриття повітряного простору	Через воєнний стан всі цивільні авіаперельоти над Україною заборонено, що ускладнює доступ туристів з інших країн.
Логістичні та транспортні проблеми	Пошкодження транспортної інфраструктури	Зруйновано дороги, залізничні шляхи, вокзали та мости, які забезпечували доступ до туристичних регіонів.
	Перенаправлення ресурсів на воєнні потреби	Транспорт використовується для евакуації, доставки гуманітарної допомоги та потреб армії, що обмежує його використання для туризму.
Відтік кадрів із галузі	Міграція населення	Багато працівників туристичної сфери виїхали за кордон або змінили сферу діяльності через закриття туристичних об'єктів.
	Зниження кваліфікації персоналу	Відсутність стабільної роботи у сфері туризму позбавляє кадри можливості розвиватися професійно.

*Винесено автором на основі джерела [19]*

Сучасний стан туризму в Україні є складним через військові дії, економічну нестабільність та значні руйнування інфраструктури, попри ці проблеми, туристична галузь залишається важливим елементом післявоєнного відновлення країни. Відновлення інфраструктури, реставрація культурних пам'яток, залучення інвестицій та промоція безпечних регіонів стануть ключовими завданнями для повернення туризму на шлях розвитку.

Основні виклики для туризму в Україні полягають у [20]:

- створення сучасної інфраструктури – необхідно розвивати якісні дороги, розширювати мережу аеропортів і будувати сучасні готелі, кемпінги та хостели;
- зміцнення туристичного бренду України – важливо розробити національну маркетингову стратегію, яка популяризуватиме країну на міжнародній арені, використовуючи цифрові платформи й соціальні мережі;
- інтеграція міжнародних стандартів – провадження стандартів якості (ISO, НАССР) у готелях, ресторанах та інших об'єктах підвищить рівень обслуговування та довіру туристів:
  - стимулювання внутрішнього туризму – необхідно створювати умови для доступного відпочинку для громадян України, популяризувати маловідомі напрямки, як от Полісся чи Херсонщина;
  - відновлення туристичного потоку після війни – потрібно впроваджувати програми післявоєнного відновлення туристичних регіонів, забезпечуючи безпеку туристів у постконфліктних зонах;
  - екологізація туризму – важливо розвивати екологічні програми для туристичних об'єктів, створювати еко-маршрути та просувати принципи сталого туризму.

Сучасний стан туризму в Україні перебуває у складних умовах, зумовлених як внутрішніми, так і зовнішніми факторами. Незважаючи на це, країна має величезний потенціал для розвитку галузі. Інвестування в інфраструктуру, створення туристичного бренду, інтеграція міжнародних стандартів і екологізація можуть стати ключовими кроками для перетворення України на популярний туристичний напрямок у світі.

### **Висновок до першого розділу**

Перший розділ дослідження був присвячений аналізу теоретичних аспектів туристичного обслуговування в Туреччині та Україні. Було визначено, що стандарти туристичного обслуговування є важливим чинником конкурентоспроможності туристичної галузі, оскільки вони регулюють якість послуг, рівень сервісу та безпеку для туристів. Туреччина за останні десятиліття

досягла високого рівня розвитку туристичної інфраструктури та послуг завдяки державній підтримці, міжнародним інвестиціям та ефективному маркетингу. В країні діє розгалужена система стандартів, що включає міжнародні сертифікації, такі як ISO 9001 (система менеджменту якості), HACCP (контроль безпеки харчових продуктів), Green Key (екологічна відповідність готелів) та інші. Також Туреччина активно впроваджує цифрові технології в туризм, що підвищує рівень задоволеності клієнтів. З іншого боку, Україна має значний туристичний потенціал, проте стикається з численними проблемами, серед яких недостатній рівень розвитку туристичної інфраструктури, брак державного регулювання стандартів обслуговування, економічні труднощі та наслідки воєнних дій. Незважаючи на це, європейські та міжнародні стандарти туристичного обслуговування можуть бути ефективно адаптовані до українських реалій, що дозволить значно покращити рівень надання послуг.

## РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВІДМІННОСТЕЙ І СПІЛЬНИХ РИС У ТУРИСТИЧНОМУ ОБСЛУГОВУВАННІ ТУРЕЧЧИНИ ТА УКРАЇНИ

### 2.1. Порівняльний аналіз туристичної інфраструктури Туреччини та України

Туризм є важливим чинником економічного розвитку багатьох країн світу, сприяючи зростанню доходів, створенню робочих місць та покращенню міжнародного іміджу, так Туреччина та Україна мають значний туристичний потенціал, але рівень розвитку їхньої інфраструктури значно відрізняється. Туреччина за останні десятиліття змогла створити сучасну, добре організовану туристичну інфраструктуру, яка відповідає міжнародним стандартам. Натомість Україна, попри багаті природні ресурси та культурну спадщину, стикається з численними викликами, особливо в умовах війни.

Як уже не зазначалося вище, Туреччина та Україна мають великий туристичний потенціал, однак їхня туристична інфраструктура значно відрізняється через різний рівень розвитку, фінансування, історичні та сучасні виклики, нижче в таблиці 2.1 наведено порівняння ключових аспектів туристичної інфраструктури обох країн.

Транспортна інфраструктура є ключовим фактором у розвитку туризму, оскільки вона забезпечує доступність туристичних об'єктів і комфорт подорожей. Туреччина має розвинену, сучасну транспортну систему, яка відповідає міжнародним стандартам. Україна, попри свій потенціал, стикається з багатьма викликами, зокрема через військові дії та недостатні інвестиції [22; 8; 15]. Додаток Г. Туреччина має сучасну транспортну інфраструктуру, яка забезпечує комфорт і зручність для туристів, зокрема завдяки розвиненій мережі аеропортів, швидкісних залізниць та якісних доріг. Україна, попри свій потенціал, стикається з численними проблемами, зокрема через війну, яка зруйнувала значну частину транспортної інфраструктури. Для відновлення та розвитку туристичної галузі Україні потрібно інвестувати у будівництво та

модернізацію транспорту, а також відновлювати зруйновані об'єкти після завершення бойових дій. Туреччина та Україна мають багаті туристичні ресурси, які можуть приваблювати туристів із різними інтересами. Туреччина відома поєднанням природних чудес, античних пам'яток і сучасних курортів, тоді як Україна вирізняється унікальною культурною спадщиною, мальовничими природними ландшафтами та історичними об'єктами [25; 18; 16]. Порівняльний аналіз, таблиця 2.1, допоможе зрозуміти унікальність і виклики кожної країни.

Таблиця 2.1

## Порівняльний аналіз туристичних ресурсів Туреччини та України

Туреччина	Україна
1. Історичні пам'ятки	
Ефес - один із найкраще збережених античних міст, відомий бібліотекою Цельса і великим театром.	Києво-Печерська Лавра, Софія Київська - об'єкти ЮНЕСКО.
Пергам і Троя - археологічні комплекси, що належать до світової спадщини ЮНЕСКО.	Замки Західної України - Олеський, Підгорецький, Кам'янець-Подільська фортеця.
Османська архітектура - Айя-Софія, Блакитна мечеть, палац Топкапи в Стамбулі і фортеці та мечеті в Бурсі, Едірне	Козацька спадщина - Запорізька Січ на Хортиці, численні пам'ятки, присвячені козацтву.
Мечеті, монастирі (Сумела), святі місця християнства та ісламу.	Дерев'яні церкви Карпатського регіону, Почаївська Лавра.
2. Природні об'єкти	
Памуккале - термальні джерела та вапнякові тераси.	Карпати - мальовничі гори з можливостями для трекінгу, лижного спорту та відпочинку.
Каппадокія - вулканічні ландшафти та підземні міста.	Шацькі озера - найбільший озерний комплекс України.
Олюденіз із його знаменитою Блакитною лагуною.	Асканія-Нова - біосферний заповідник, внесений до спадщини ЮНЕСКО.
Улудаг - гірськолижний курорт і природний заповідник.	Дністровський каньйон - один із найбільших каньйонів Європи.
Узбережжя Середземного та Егейського морів із пляжами та мальовничими бухтами.	Бакота, Буцький каньйон, Джуринський водоспад.
3. Курорти	
Анталія, Бодрум, Мармарис - відомі своєю системою "все включено" та високим рівнем обслуговування.	Буковель - найбільший гірськолижний курорт України.
Улудаг, Паландокен - сучасні курорти з розвинутою інфраструктурою.	Славське, Драгобрат - популярні серед лижників.
Містечка з гарячими джерелами (Ялова, Афьон).	Одеса, Затока - туристичні зони для літнього відпочинку.

	Моршин, Трускавець - центри бальнеологічного лікування.
4. Музеї та культурні об'єкти	
Музеї світового рівня: Археологічний музей у Стамбулі, музей Ататюрка в Анкарі. Музей під відкритим небом у Гереме (Каппадокія).	Етнографічні музеї: Музей Пирогово під Києвом, Закарпатський музей народної архітектури.
Традиційні ринки: Гранд-Базар і Єгипетський ринок у Стамбулі.	Національні музеї: Львівська галерея мистецтв, Музей історії України.
Фестивалі: культурні фестивалі в Анталії, Стамбулі, міжнародні виставки.	Фестивалі: "Книжковий Арсенал" у Києві, етнофестивалі в Карпатах.
5. Виклики в управлінні туристичними об'єктами	
Державна підтримка: Туристичні об'єкти активно фінансуються та реставруються урядом.	Брак фінансування: багато об'єктів потребують реставрації та модернізації інфраструктури.
Інфраструктура: Близькість об'єктів до сучасної інфраструктури (дороги, готелі).	Обмежена інфраструктура: віддаленість природних і культурних об'єктів від туристичних центрів.
Проблеми: Масовий туризм іноді призводить до перевантаження популярних локацій.	Війна: руйнування історичних пам'яток і закриття доступу до окремих регіонів.

*Винесено автором на основі джерела [25;18;16]*

Туреччина має багатий досвід розвитку туристичних об'єктів із міжнародним рівнем обслуговування, поєднуючи природні дива, античну спадщину та сучасну інфраструктуру. Україна вирізняється унікальними природними ландшафтами та культурною спадщиною, але потребує значних інвестицій у реставрацію пам'яток, розвиток інфраструктури та маркетинг. З огляду на сучасні виклики, Україна має зосередитися на захисті туристичних об'єктів, відновленні зруйнованих пам'яток і створенні умов для сталого туризму. Безпека є ключовим фактором у виборі туристами країни для подорожей, і Туреччина, й Україна демонструють різні підходи до забезпечення безпеки в своїх туристичних зонах. Туреччина активно впроваджує державні програми, зокрема для забезпечення санітарної та безпекової сертифікації туристичних об'єктів, зокрема готелів, ресторанів та транспортних компаній. Крім того, на високому рівні організована туристична поліція та служби швидкого реагування. Водночас Україна намагається розвивати систему безпеки, зокрема через посилення правопорядку в туристичних зонах, проте геополітична ситуація та внутрішні виклики можуть створювати певні труднощі

для забезпечення стабільної безпеки для туристів. Рівень економічного розвитку та соціально-політична ситуація в обох країнах також впливають на спроможність організувати та підтримувати необхідний рівень безпеки.

Таблиця 2.2

## Порівняння систем безпеки Туреччини та України

Показник	Туреччина	Україна
Загальний рівень безпеки	Високий у туристичних зонах, незначний вплив локальних конфліктів	Нестабільний через війну, безпечними залишаються центральні й західні регіони
Туристична поліція	Є в популярних регіонах, швидка допомога туристам	Відсутня, поліція працює загалом без спеціалізації для туристів
Програми безпеки	Програма "Safe Tourism", впровадження сертифікації об'єктів	Відсутні централізовані програми
Рівень ризиків	Спорадичні локальні ризики (теракти, демонстрації)	Високі ризики в зонах бойових дій, мінування територій, руйнування інфраструктури
Підтримка туристів	Діє цілодобова туристична поліція, послуги в готелях і аеропортах	Обмежена підтримка, переважно через готелі або консульські служби

*Винесено автором на основі джерела [26]*

Туреччина гарантує високий рівень безпеки в туристичних регіонах завдяки впровадженню державним програмам, спеціалізованим службам та комплексному підходу до підтримки туристів. Україна, попри безпечність багатьох регіонів, значно потерпає від наслідків війни, які впливають на сприйняття країни як туристичного напрямку. Для підвищення рівня безпеки Україні потрібно розробити спеціальні програми для туристів, покращити комунікацію про безпечні регіони та інтегрувати міжнародні стандарти в управління туристичною галуззю.

Таблиця 2.3

## Аналіз відвідування туристів Туреччини та України 2019 - 2023 роки

Рік	Туреччина		Україна	
	Кількість туристів (млн осіб)	Доходи від туризму (млрд \$)	Кількість туристів (млн осіб)	Доходи від туризму (млрд \$)
2019	51,7	34,0	14,2	2,6
2020	15,9	12,1	3,6	0,5
2021	24,7	24,5	5,0	1,0
2022	51,4	46,3	4,0	0,8

2023	56,7	54,3	5,5	1,2
------	------	------	-----	-----

*Примітка: Дані за 2024 рік наразі недоступні.*

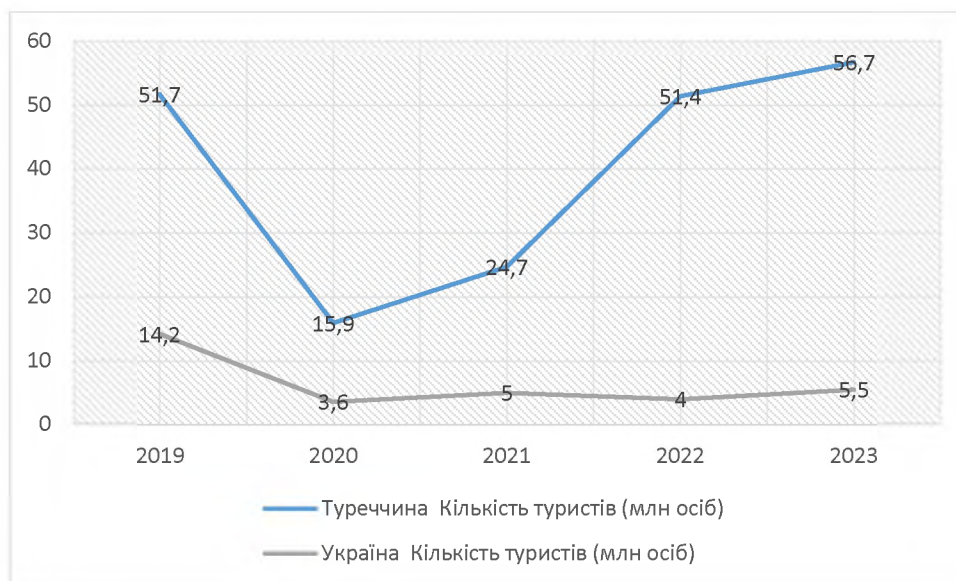


Рис. 2.1 Кількість відвідування туристів країн Туреччини та України з 2019 - 2023 рр.

Значне зростання кількості туристів та доходів від туризму у 2022 та 2023 роках Туреччини свідчить про ефективність туристичних практик та стабільний розвиток галузі.

В Україні після значного скорочення туристичного потоку у 2020 році, у 2021-2023 рр. спостерігається поступове відновлення, хоча показники залишаються нижчими порівняно з Туреччиною із-за війни, яка ведеться на території України.



Рис. 2.2 Доходи від туризму країн Туреччини та України з 2019 - 2023 рр.

У 2022 році доходи від туризму зросли на 53,4% порівняно з 2021 роком, досягнувши 46,3 млрд доларів, а в Україні цей показник в 2019 році загальний дохід туристичних компаній становив 32,6 млрд грн (приблизно 1,2 млрд доларів). Інвестиції в інфраструктуру є критичним елементом для розвитку туристичної галузі, оскільки вони впливають на якість обслуговування, доступність туристичних об'єктів та комфорт подорожей. Туреччина демонструє успішний приклад інвестицій у туристичну інфраструктуру, тоді як Україна стикається зі значними викликами через економічну нестабільність і наслідки війни.

Таблиця 2.4

#### Інвестиції в інфраструктуру Туреччини та України: порівняльний аналіз

Показник	Туреччина	Україна
Державні інвестиції	Високий рівень, підтримка стратегічних проєктів	Обмежені через війну та економічну кризу
Приватний сектор	Активна участь, міжнародні інвестори зацікавлені в масштабних проєктах	Обмежена участь, інвестори побоюються вкладати кошти через нестабільність
Основні проєкти	Аеропорти, автомагістралі, швидкісні залізниці, курорти	Модернізація залізниць, відновлення історичних пам'яток, розбудова Карпат
Вплив війни	Локальні конфлікти майже не впливають на туристичну інфраструктуру	Масштабні руйнування, замороження багатьох проєктів
Стимули для інвесторів	Податкові пільги, субсидії, стабільний інвестиційний клімат	Відсутність системних стимулів, високі ризики

*Винесено автором на основі джерела [28; 14]*

Туреччина активно розвиває свою туристичну інфраструктуру завдяки державним інвестиціям, залученню приватного капіталу та впровадженню масштабних проектів. Це дозволяє країні зміцнювати свої позиції на світовому туристичному ринку. Водночас Україна через війну та економічні труднощі зіштовхується зі значними викликами у сфері інвестицій. Для покращення ситуації Україні необхідно відновлювати зруйновану інфраструктуру, залучати міжнародні гранти, розробляти програми підтримки інвесторів і зосереджуватися на перспективних регіонах, таких як Карпати та Західна Україна.

Таблиця 2.5

Інвестиції в інфраструктуру (2019-2024 роки)

Рік	Туреччина	Україна
2019	Світовий банк оголосив про збільшення інвестиційних програм у Туреччині до \$35 млрд на наступні три роки.	ЄБРР інвестував у проекти транспортної та муніципальної інфраструктури, з грантовим фінансуванням понад 60% інвестицій у 2019-2023 роках.
2020	Прямі інвестиції з України до Туреччини склали \$1,7 млн, спрямовані у промисловість, оптову та роздрібну торгівлю.	Туреччина стала другим за обсягом іноземних інвестицій в Україні, загальна сума складала \$193 млн.
2021	Турецькі інвестори вклали в економіку України \$3,6 млрд.	ЄБРР продовжив інвестувати в інфраструктурні проекти, використовуючи нові фінансові інструменти.
2022	Країни Перської затоки інвестували в турецьку економіку; ОАЕ оголосили інвестиції на суму \$51 млрд, включаючи \$8,5 млрд на відновлення після землетрусу.	Інвестиції в інфраструктуру України знизилися через військові дії; міжнародні організації готували плани підтримки.
2023	ЄІБ надав Україні понад €261 млн інвестиційної підтримки, що вдвічі більше порівняно з 2021 роком.	Американська корпорація з фінансування міжнародного розвитку (DFC) схвалила проекти страхування воєнних ризиків в Україні на суму понад \$380 млн.
2024	Дані про інвестиції в інфраструктуру Туреччини за 2024 рік наразі недоступні.	Очікується повноцінний запуск програми страхування ризиків ЄБРР та залучення експортно-кредитних агентств до страхування інвестицій в Україні.

Протягом 2019-2023 рр. Туреччина активно залучала значні інвестиції в інфраструктуру, зокрема від міжнародних організацій та країн Перської затоки, що сприяло розвитку економіки та відновленню після стихійних лих. В Україні інвестиції в інфраструктуру демонстрували позитивну динаміку до 2022 року, коли через військові дії спостерігалось зниження, проте у 2023 році відбулося відновлення інвестиційної активності завдяки підтримці міжнародних фінансових інституцій та програм страхування ризиків. Обидві країни активно прагнуть залучати інвестиції, проте зовнішні фактори, такі як природні катастрофи та військові конфлікти, суттєво впливають на обсяги та спрямованість цих інвестицій. Туреччина демонструє високий рівень розвитку туристичної інфраструктури завдяки активній державній підтримці, інвестиціям і міжнародній інтеграції. Україна, попри великий потенціал, стикається з проблемами, спричиненими війною, відсутністю інвестицій та нерозвиненістю інфраструктури. Для покращення ситуації Україні необхідно зосередитися на відновленні інфраструктури, залученні інвесторів, розробці маркетингової стратегії та підвищенні безпеки в туристичних регіонах.

## 2.2. Аналіз практик обслуговування в турецьких курортах і їхній вплив на рівень задоволеності туристів

Туреччина заслужено посідає чільне місце серед найпопулярніших туристичних напрямків світу. Країна щороку приймає мільйони туристів, пропонуючи їм не лише мальовничі пляжі, багату культуру та історію, а й високий рівень обслуговування. Турецькі курорти відомі своєю гостинністю, увагою до деталей і чітко налагодженими практиками обслуговування, які забезпечують комфорт для відпочивальників. Висока якість сервісу є основним фактором, що сприяє поверненню туристів і формуванню позитивного іміджу Туреччини як туристичної країни. Практики обслуговування в турецьких курортах охоплюють різноманітні аспекти - від розробки концепцій повний пакет послуг до уваги до потреб кожного гостя. Головною особливістю є

системний підхід до забезпечення комфорту, що включає стандартизацію процесів, навчання персоналу та впровадження інновацій. Однією з найвідоміших практик турецьких курортів є концепція "все включено", вона передбачає, що туристи отримують комплексні послуги: харчування, напої, розваги, басейни, спортивні активності, дитячі програми - усе це включено у вартість путівки. Така модель значно спрощує життя відпочивальників, оскільки їм не потрібно турбуватися про додаткові витрати або планування, ця практика отримала широкий відгук у туристів завдяки прозорості, зручності та доступності. Особливу увагу на турецьких курортах приділяють персоналізованому підходу до гостей, відпочивальників вітають на ресепшені з традиційними напоями, як-от айран чи чай, та невеликими подарунками. У багатьох готелях існують спеціальні менеджери з роботи з гостями, які допомагають вирішувати будь-які питання: від замовлення екскурсій до вибору страв у ресторані, а персонал завжди привітний і готовий надати допомогу, що створює у гостей відчуття турботи та уваги. Готельні комплекси Туреччини також славляться своїми розважальними програмами, анімаційні команди організують денні активності, як-от спортивні ігри, танці, майстер-класи, а ввечері пропонують яскраві шоу-програми. Для дітей створюються окремі клуби з розвагами, що враховують вікові особливості, а це дозволяє батькам насолоджуватися відпочинком без турбот. Важливу роль у рівні задоволеності туристів відіграє гастрономічна складова, у ресторанах на курортах пропонують багатий вибір страв - від традиційної турецької кухні до міжнародних шедеврів. Зручний графік харчування, варіативність меню, свіжі продукти та бездоганний сервіс надають відпочивальникам змогу насолоджуватися їжею в комфортній атмосфері. Ще однією особливістю турецьких курортів є якість інфраструктури: готелі облаштовані басейнами, спа-центрами, тренажерними залами, а в багатьох комплексах є приватні пляжі, що гарантує комфорт і зручність. Туреччина приділяє значну увагу екологічності, впроваджуючи "зелені" стандарти в готелях, зменшуючи використання пластику та активно дбаючи про

збереження навколишнього середовища. Готельна інфраструктура є важливим складником туристичної галузі, адже вона забезпечує комфорт проживання туристів та значною мірою впливає на їхні враження від подорожей, що підвищує привабливість країни як туристичного напрямку.

Таблиця 2.6

## Готельна інфраструктура Туреччини

Готельна інфраструктура	Пояснення
Розвинена мережа готелів	Туреччина має готелі різних категорій: від бюджетних варіантів до люксових п'ятизіркових комплексів, особливо в курортних регіонах.
	Готелі на курортах (Анталія, Бодрум, Мармарис) працюють за системою "все включено", що приваблює туристів із середнім і високим доходом.
Високий рівень обслуговування	Готелі забезпечують туристів сучасними послугами, такими як спа, басейни, спортивні зали, анімація та розваги для дітей.
Міжнародна стандартизація	Туреччина використовує систему "зірок" відповідно до міжнародних стандартів, що дозволяє туристам легко орієнтуватися у виборі готелю.
	Більшість п'ятизіркових готелів розташовані у курортних зонах та великих містах.
Екологічна сертифікація	Багато готелів отримують сертифікати, такі як Green Key, що свідчить про їхню екологічну відповідальність.
Цілорічна діяльність	Курортні готелі працюють майже цілий рік завдяки популярності пляжного туризму влітку та екскурсійного й медичного туризму взимку.
Рівномірне завантаження	Багатофункціональність готелів (спа, конференц-зали) дозволяє підтримувати стабільний потік туристів.
Впровадження сучасних технологій	Готелі оснащені інноваційними системами енергозбереження, автоматизації обслуговування клієнтів, а також цифровими платформами для бронювання.
Екологічні програми	Розширене використання відновлюваних джерел енергії, зменшення споживання води, переробка відходів.
Стабільність роботи	Туреччина має відносно стабільну ситуацію, що сприяє довготривалим інвестиціям у готельний сектор.
Гнучка цінова політика	Завдяки різноманітності готельного фонду туристи можуть обрати як бюджетні варіанти, так і преміум-сегмент.
Конкурентоспроможність	Система "все включено" пропонує високий рівень сервісу за доступними цінами.

*Винесено автором на основі джерела [16;17]*

Готельна інфраструктура Туреччини є розвинутою, відповідає міжнародним стандартам і пропонує туристам широкий вибір варіантів розміщення. Сучасний рівень сервісу, екологічні ініціативи та інновації роблять

готелі Туреччини конкурентоспроможними на світовому ринку. Ефективний маркетинг і просування є ключовими для залучення туристів, формування позитивного іміджу країни та розвитку туристичної галузі. Туреччина має добре організовану систему маркетингу, яка використовує сучасні технології й глобальні кампанії для популяризації своїх туристичних ресурсів. Дані щодо впливу практик обслуговування на турецьких курортах на економіку Туреччини за 2019-2023 рр. прописанів в таблиці 2.6 (рис 2.3).

Таблиця 2.7

Економічний вплив практик обслуговування на турецьких курортах на економіку країни з 2019-2023 рр.

Показник	2019	2020	2021	2022	2023
Доходи від туризму, \$ млрд	34	12,1	24,5	46,3	54,3
ВВП, \$ млрд	754,4	717,6	806,5	907	1 100
Кількість працівників у туризмі, млн	1,5	1,2	1,4	1,6	1,8
Доходи від туризму в регіонах, \$ млрд	15	5	10	20	25

*Примітка: Дані за 2024 рік наразі недоступні.*

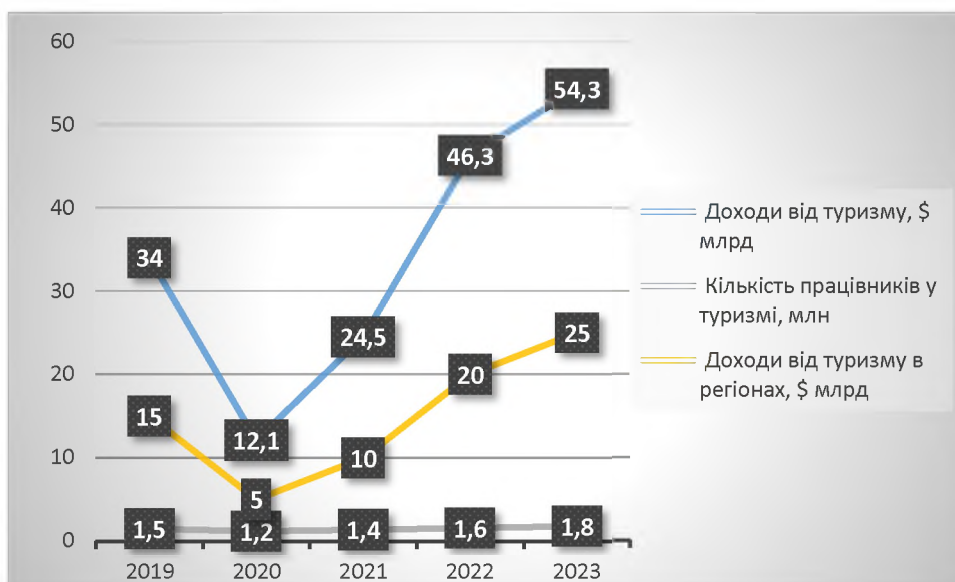


Рис. 2.3 Економічний вплив практик обслуговування на турецьких курортах на економіку країни з 2019-2023 рр.

Значне зростання доходів від туризму в Туреччині — від 34 млрд дол. у 2019 році до 54,3 млрд дол. у 2023 році — свідчить про ефективність практик

обслуговування на курортах країни. Відновлення туризму після пандемії також позитивно впливає на ВВП, який зріс з 717,6 млрд дол. у 2020 році до 1 100 млрд дол. у 2023 році. Туристична галузь стимулює зростання зайнятості, зокрема кількість працівників у секторі зросла з 1,5 млн у 2019 році до 1,8 млн у 2023 році. Розвиток туризму в прибережних регіонах призвів до збільшення доходів від туризму в цих регіонах з 15 млрд дол. у 2019 році до 25 млрд дол. у 2023 році. Практики обслуговування на турецьких курортах є прикладом поєднання традиційної гостинності, системного підходу та сучасних технологій. Концепція «все включено», персоналізований підхід до гостей, розмаїті розважальні програми та високий рівень інфраструктури створюють умови, за яких туристи почуваються особливо комфортно й безтурботно. Завдяки цим практикам рівень задоволеності туристів залишається стабільно високим, що сприяє позитивним відгукам і збільшенню кількості повторних візитів. Туреччина стала своєрідним еталоном туристичного сервісу, що може слугувати зразком для інших країн, зокрема України, яка також має великий потенціал для впровадження подібних моделей обслуговування.

### 2.3. Впровадження європейських стандартів у туристичному обслуговуванні в Україні: бар'єри та перспективи

Туристична галузь є важливим інструментом розвитку економіки, який значною мірою залежить від якості обслуговування. Впровадження європейських стандартів у цій сфері для України є не лише викликом, а й необхідністю, щоб стати конкурентоспроможною на міжнародному туристичному ринку, європейські стандарти охоплюють широкий спектр питань: від сервісу в готелях і ресторанах до безпеки, екологічності та захисту прав туристів. Однак процес їх впровадження стикається з численними бар'єрами, що вимагають системного підходу й зусиль від держави, бізнесу та громадськості, у той же час перспективи цього процесу можуть принести значні переваги для розвитку туризму в Україні.

Бар'єри впровадження європейських стандартів у туристичному обслуговуванні України [25 - 30]:

1. Економічні виклики – основна проблема впровадження європейських стандартів у сфері туризму в Україні полягає в обмеженому фінансуванні галузі. Туризм потребує значних інвестицій у модернізацію інфраструктури, підвищення кваліфікації персоналу та впровадження нових технологій, однак більшість підприємств, особливо малих і середніх, не мають достатніх фінансових ресурсів. Малі готелі, кемпінги, туристичні бази та інші об'єкти, що є популярними серед туристів, зазвичай не можуть дозволити собі впровадження міжнародних стандартів, таких як сертифікація за ISO 9001 чи впровадження екологічних програм типу Green Key. Окрім цього, економічна криза та високий рівень інфляції створюють додатковий тиск на власників бізнесів, обмежуючи їхній доступ до кредитів і інвестицій. Війна значно ускладнила інвестиційний клімат, адже ризики втрати капіталу є високими, а закордонні інвестори не готові вкладати кошти в нестабільну економіку.

2. Відсутність інфраструктури – слабка транспортна мережа та нестача сучасних готелів є серйозними перепонами для впровадження європейських стандартів. У країнах Європейського Союзу туристична інфраструктура є важливою складовою системи обслуговування, а в Україні її нерозвиненість значно знижує якість послуг [23]. Значна частина доріг у туристичних регіонах перебуває в незадовільному стані, що ускладнює доступ до об'єктів, особливо в Карпатах чи Поліссі. Багато сільських районів із великим туристичним потенціалом, таких як Буковина або Херсонщина (до війни), мають обмежену кількість сучасних готелів або інших об'єктів розміщення, які відповідають міжнародним стандартам. Відсутність сертифікованих об'єктів, таких як еко-готелі чи туристичні бази, унеможлиблює інтеграцію України в глобальний туристичний ринок.

3. Нестача кваліфікованих кадрів – людський капітал є основою туристичної галузі, але Україна відчуває суттєвий дефіцит кваліфікованих кадрів, працівники туристичних об'єктів часто не мають достатніх знань і

навичок для обслуговування клієнтів за європейськими стандартами, основні проблеми включають [22]:

- низький рівень знання іноземних мов: персонал, особливо в невеликих готелях або ресторанах, часто не володіє англійською чи іншими іноземними мовами, що є бар'єром для іноземних туристів;
- відсутність програм підготовки: багато освітніх програм у сфері туризму не відповідають сучасним вимогам. Кадри не проходять сертифікацію за міжнародними стандартами;
- відтік фахівців: через економічні труднощі й низькі зарплати багато кваліфікованих працівників мігрують за кордон, залишаючи туристичну галузь України без досвідчених фахівців.

4. Слабка законодавча база – Українське законодавство у сфері туризму значно відстає від європейських норм, наприклад, у країнах ЄС існує чітка система сертифікації готелів, ресторанів та інших туристичних об'єктів, яка гарантує відповідність певним стандартам якості. В Україні ж ця система є фрагментарною або відсутньою взагалі, крім того [29]:

- нестача регуляторних актів – багато аспектів туристичної діяльності не регулюються законодавством, що створює правову невизначеність;
- недостатній контроль – відсутність систематичного нагляду за дотриманням стандартів знижує мотивацію підприємств до їхнього впровадження;
- відсутність стимулів – законодавство не пропонує податкових пільг чи інших заохочень для бізнесу, який бажає адаптуватися до європейських стандартів.

5. Війна та безпека – поточна військова ситуація є одним із найсерйозніших бар'єрів для впровадження європейських стандартів у туризмі. Війна має безпосередній вплив на туристичну інфраструктуру та загальну безпекову ситуацію. Значна частина туристичних об'єктів, особливо на сході та півдні

України, зруйнована або пошкоджена внаслідок бойових дій, це стосується готелів, доріг, мостів і культурних пам'яток. Багато регіонів, які раніше приваблювали туристів (Крим, Херсонщина, Донбас), зараз є недоступними через окупацію або небезпеку. Негативне сприйняття України як небезпечного напрямку для подорожей значно знижує кількість іноземних туристів, що ускладнює розвиток галузі.

Україна стикається з комплексом економічних, соціальних, правових і безпекових бар'єрів, які гальмують впровадження європейських стандартів у сфері туристичного обслуговування. Для подолання цих перешкод потрібні значні інвестиції в інфраструктуру, розробка та впровадження ефективного законодавства, покращення підготовки кадрів і стимулювання бізнесу. Водночас важливу роль відіграє міжнародна підтримка, зокрема фінансова та експертна допомога від європейських партнерів. Тільки системний підхід і стабілізація ситуації в країні дозволять Україні успішно інтегруватися до європейського туристичного простору:

1. Покращення якості обслуговування. Впровадження європейських стандартів відкриває нові можливості для підвищення якості обслуговування в туристичній сфері України, ці стандарти передбачають чітко визначені вимоги до сервісу, безпеки та зручності, які створюють комфортні умови для туристів. Наприклад:

- Стандарти безпеки забезпечують гарантії для туристів у готелях, ресторанах і на туристичних об'єктах, це включає сучасні системи пожежної безпеки, контроль якості харчування, а також забезпечення гігієни в громадських місцях. Комфорт обслуговування охоплює якісні умови проживання, професіоналізм персоналу, доступність послуг для людей із обмеженими можливостями та створення зручної інфраструктури.
- Екологічність та управління ресурсами включає енергозберігаючі технології, роздільний збір сміття, скорочення використання пластику й організацію екологічно відповідальних турів. У

результаті, туристи отримують позитивні враження, що підвищує ймовірність їхніх повторних візитів і покращує міжнародний імідж України як туристичної країни.

2. Зростання туристичного потоку. Відповідність європейським стандартам сприятиме збільшенню кількості туристів, особливо з країн Європейського Союзу. Для європейських туристів важливими є чіткі критерії якості, зрозумілі умови обслуговування й доступність інформації, зокрема:

- екологічна сертифікація готелів є ключовим аспектом для багатьох туристів, які віддають перевагу об'єктам, що дотримуються принципів сталого розвитку;

- цифрові платформи для бронювання забезпечують зручність і швидкість планування подорожі, наприклад, інтеграція українських туристичних об'єктів у міжнародні платформи, такі як Booking.com або Airbnb, значно полегшить доступ для іноземних туристів;
- впровадження багатомовності в обслуговуванні й інформаційних матеріалах спрощує комунікацію для туристів із різних країн.

Такі кроки дозволять розширити географію туристичних потоків, залучити більше гостей із-за кордону та стимулювати розвиток внутрішнього туризму;

3. Екологічний туризм. європейські стандарти роблять акцент на сталому розвитку туризму, що стає дедалі важливішим для сучасних мандрівників. В Україні, яка має багаті природні ресурси, впровадження екологічних ініціатив може стати важливим напрямком розвитку, основні перспективи екологічного туризму:

- збереження природних ресурсів – використання екологічно чистих матеріалів у будівництві туристичних об'єктів, мінімізація впливу на природу під час організації турів у національні парки чи заповідники;

- енергозберігаючі технології – встановлення сонячних панелей, енергозберігаючого освітлення, систем очищення води в готелях і туристичних базах;
- популяризація локальних ініціатив, наприклад, екологічно чисті фермерські продукти, майстер-класи з традиційних ремесел і організація турів із низьким впливом на довкілля.

Такі ініціативи зроблять Україну привабливішою для туристів, які шукають унікальні та відповідальні варіанти відпочинку.

4. Інтеграція в міжнародні програми. Впровадження європейських стандартів дає змогу Україні долучатися до міжнародних грантових програм і технічної допомоги, які сприяють розвитку туристичної галузі, серед таких можливостей:

- фінансування інфраструктури – модернізація доріг, аеропортів, залізничних вокзалів і створення сучасних туристичних об'єктів;
- навчання персоналу – грантові програми можуть фінансувати професійну підготовку кадрів у сфері туризму відповідно до міжнародних стандартів;
- маркетингові кампанії – співпраця з європейськими партнерами сприятиме просуванню України як туристичного напрямку на міжнародному ринку.

Інтеграція в такі програми допоможе не лише залучити додаткові ресурси, а й підвищити рівень довіри до України серед міжнародної туристичної спільноти;

5. Збільшення конкурентоспроможності. Дотримання європейських стандартів значно підвищує довіру до туристичних послуг України - це дозволить країні конкурувати з іншими популярними напрямками, такими як Польща, Угорщина чи Чехія, її основні переваги:

- прозорість і стандартизація – чіткі вимоги до якості обслуговування, зрозумілі для туристів із різних країн, сприяють зниженню ризиків негативного досвіду;

- підвищення рівня довіри – європейські туристи, які звикли до високих стандартів у своїх країнах, охочіше обиратимуть об'єкти, сертифіковані за міжнародними нормами;
- розширення спектра послуг – впровадження стандартів дозволить пропонувати туристам не лише базовий сервіс, а й розширені послуги, наприклад, екологічні тури, конференц-сервіси, гастрономічні маршрути.

У результаті, Україна зможе приваблювати як бюджетних, так і преміум-туристів, збільшуючи доходи галузі та створюючи позитивний імідж на міжнародній арені.

Перспективи впровадження європейських стандартів у туристичному обслуговуванні України є надзвичайно обнадійливими. Підвищення якості послуг, зростання туристичного потоку, розвиток екологічного туризму, інтеграція в міжнародні програми та підвищення конкурентоспроможності відкривають нові можливості для галузі. Успішна реалізація цих перспектив потребує системного підходу, інвестицій і активної підтримки з боку держави та міжнародних партнерів. У результаті Україна має всі шанси стати важливим туристичним напрямком у Європі, який поєднує унікальну культурну спадщину, природну красу та високий рівень сервісу. Впровадження європейських стандартів у туристичному обслуговуванні України - це складний, але перспективний процес, який може значно покращити якість послуг і зміцнити позиції країни на міжнародному туристичному ринку. Основними бар'єрами є економічні труднощі, нестача інфраструктури, кваліфікованих кадрів та поточна безпекова ситуація. Однак перспективи є надзвичайно обнадійливими: відповідність європейським нормам дозволить залучати більше туристів, підвищити довіру до України, інтегруватися в міжнародні програми підтримки та забезпечити сталий розвиток галузі. Для досягнення цих цілей необхідно залучити інвестиції, модернізувати інфраструктуру, розвивати професійні навички працівників і гармонізувати законодавство з європейськими нормами.

Туризм може стати потужним двигуном для відновлення України та її економічного зростання.

### **Висновок до другого розділу**

Аналіз показав, що Туреччина має значно розвиненішу туристичну інфраструктуру, що включає сучасні готельні комплекси, розгалужену транспортну мережу, високий рівень сервісу та ефективну державну політику щодо підтримки туризму. Впровадження концепції комплексного обслуговування міжнародних стандартів обслуговування та системи сертифікації (ISO, HACCP, Green Key) дозволяє забезпечити стабільний потік туристів та високий рівень задоволеності клієнтів.

В Україні туристична інфраструктура розвинута нерівномірно, а рівень сервісу в більшості туристичних об'єктів не відповідає міжнародним стандартам. Основними проблемами є:

- недостатній розвиток транспортної та готельної інфраструктури;
- брак державної підтримки туристичного бізнесу;
- відсутність чітких стандартів та контролю за якістю послуг;
- економічні виклики та наслідки воєнних дій.

Разом із цим, перспективи впровадження європейських стандартів у туристичне обслуговування України є доволі реалістичними. Основними напрямками розвитку можуть стати:

- адаптація системи сертифікації та контролю за якістю туристичних послуг;
- вдосконалення кадрової політики та підготовки персоналу;
- інвестиції у розвиток туристичної інфраструктури та цифровізацію сервісів;
- створення сприятливого бізнес-середовища для туристичної сфери.

Таким чином, другий розділ дослідження підтвердив, що Україна має можливість покращити якість туристичного обслуговування за рахунок адаптації передового досвіду Туреччини та європейських країн. Для цього необхідні

комплексні реформи, спрямовані на оновлення інфраструктури, стандартизацію послуг та активне залучення інвестицій у галузь.

### РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ТРАНСФОРМАЦІЇ СТАНДАРТІВ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТУРЕЧЧИНИ ДЛЯ ЗАСТОСУВАННЯ В УКРАЇНІ

#### 3.1. Адаптація турецького досвіду до українських реалій: можливості та обмеження

Адаптація економічного досвіду інших країн є важливим інструментом розвитку національної економіки, оскільки дозволяє уникати помилок і скористатися перевіреними практиками. Туреччина, яка за останні десятиліття демонструє стабільне економічне зростання та успіхи у багатьох секторах, може стати джерелом корисного досвіду для України. Однак, для ефективної адаптації необхідно враховувати як можливості, так і обмеження, зумовлені специфікою української економіки, політики та суспільства (таблиця 3.1).

Таблиця 3.1

#### Адаптація економічного досвіду Туреччини до України

Досвід	Туреччина	Україна
Реформи в агропромисловому секторі	Активно підтримує малих і середніх фермерів через кооперативи, субсидії та інвестиції в агротехнології	Має значний аграрний потенціал, може запозичити досвід розвитку аграрних кластерів, створення платформ для експорту продукції малого бізнесу та стимулювання виробництва з високою доданою вартістю
Туристична галузь	Є одним із світових лідерів у сфері туризму завдяки вдалій маркетинговій стратегії, розвиненій інфраструктурі та підтримці приватного сектору	Має значний туристичний потенціал (Карпати, Чорне море, культурна спадщина), може використовувати турецький досвід у розробці національних брендів, спрощенні умов для іноземних туристів та розвитку внутрішнього туризму
Індустріальні зони та інвестиційна політика	Створила мережу індустріальних зон із податковими пільгами, які	Може адаптувати практику Туреччини, особливо в регіонах із

	приваблюють іноземні інвестори та стимулюють місцеве виробництво	високим рівнем безробіття або на постраждалих від війни територіях
Державна підтримка експортерів	Надає значну підтримку своїм експортерам через державні гранти, експортні кредити та програми розвитку зовнішніх ринків	Може використовувати цей досвід для посилення конкурентоспроможності своїх товарів на міжнародних ринках, особливо в агросекторі, металургії та ІТ
Диверсифікація економіки	Успішно розвинула різні галузі, від текстильного виробництва до автомобілебудування	Значною мірою залежить від експорту сировини, може наслідувати цей приклад, розвиваючи переробні підприємства, ІТ-індустрію та високотехнологічне виробництво
Гнучка монетарна політика	Центральний банк Туреччини використовує комбінацію монетарних інструментів для боротьби з інфляцією та стабілізації курсу ліри	Може адаптувати певні підходи до управління інфляцією та обмінним курсом, враховуючи власні макроекономічні виклики

Обмеження адаптації турецького досвіду може бути політична нестабільність. В Україні періодичні політичні кризи можуть стати серйозним обмеженням для впровадження довгострокових реформ за турецьким зразком. Туреччина мала стабільний уряд протягом тривалого періоду, що дозволило їй реалізовувати комплексні економічні програми. Високий рівень корупції, хоча Туреччина також стикається з корупцією, рівень прозорості бізнесу та управління в країні вищий, ніж в Україні. Це означає, що багато механізмів підтримки бізнесу або інвестицій можуть бути неефективними через недостатній контроль за їх реалізацією. Різниця у рівнях розвитку економіки, так як, Туреччина має більший внутрішній ринок, що сприяє розвитку бізнесу та інфраструктури. Український ринок менший, що обмежує можливості масштабування проектів та залучення великих інвесторів. Культурні та соціальні особливості: Туреччина має вищий рівень розвитку підприємницької культури, де малі та середні бізнеси є більш інтегрованими в економічну систему. В Україні ж існує певна недовіра до державних механізмів підтримки, що ускладнює імплементацію турецького досвіду. Для України основною перешкодою є війна та економічні ризики, що з нею пов'язані. Інвестори

обережно ставляться до вкладень у країни з високими рівнями ризику, що ускладнює реалізацію програм, схожих на турецькі.

Рекомендації для адаптації полягають в наступному:

1. Пілотні проекти – перед масштабним впровадженням турецьких практик варто проводити пілотні проекти у різних регіонах, щоб оцінити їх ефективність і адаптувати під місцеві умови;

2. Розвиток інституційної спроможності – створення прозорих механізмів реалізації реформ, що базуються на кращих практиках Туреччини, допоможе уникнути зловживань і підвищити довіру до таких програм;

3. Освіта та підтримка підприємців – турецький досвід підтримки малого бізнесу варто адаптувати через освітні програми, спрощення доступу до фінансування та державних грантів;

4. Співпраця з турецькими партнерами – спільні проекти, зокрема в аграрному секторі, туризмі та інфраструктурі, можуть допомогти Україні отримати не лише фінансову, але й експертну підтримку;

5. Акцент на регіональний розвиток – турецькі підходи до розвитку регіонів можуть бути корисними для України, особливо для відновлення територій, постраждалих від війни.

Розрахунок вартості адаптації турецького досвіду в Україні залежить від багатьох факторів, зокрема масштабу проектів, рівня залучення державних коштів, підтримки міжнародних партнерів та приватного сектору. Тому враховуючи попередній економічний аналіз та факторів була розроблена оцінка ресурсів для кожного із зазначених вище напрямів (таблиця 3.2)

Таблиця 3.2

Оцінка ресурсів для економічних факторів адаптації турецького досвіду в Україні

Економічні фактори	Статті витрат	Витрати	Загальний бюджет
1. Пілотні проекти.	Розробку планів реалізації	\$1-2 млн.	

<i>Проведення пілотних проєктів у 3-5 регіонах потребуватиме від \$10 до \$20 млн на кожен проєкт.</i>	Тестування реформ у сферах агросектору, туризму чи промисловості	\$5-8 млн кожен.	\$50-100 млн.
	Моніторинг, оцінку результатів і коригування	\$2-3 млн.	
2. Розвиток інституційної спроможності	Створення нових або реформування існуючих державних агентств і впровадження прозорих механізмів управління	\$20-30 млн.	\$35-55 млн.
	Впровадження цифрових платформ для моніторингу програм, щоб мінімізувати корупцію	\$10-15 млн.	
	Проведення тренінгів для державних службовців	\$5-10 млн.	
3. Освіта та підтримка підприємців	Запуск освітніх програм для підприємців: тренінги, онлайн-курси, семінари	\$5-7 млн.	\$60-80 млн.
	Розширення доступу до мікрофінансування та грантів для малого бізнесу	\$50-70 млн.	
	Інформаційно-просвітницькі кампанії для популяризації державних програм	\$3-5 млн.	
4. Співпраця з турецькими партнерами	Створення спільних підприємств або інвестиційних фондів у стратегічних галузях	\$100-200 млн.	\$115-225 млн.
	Проведення досліджень і розробка дорожніх карт для кожного напрямку співпраці	\$5-10 млн.	
	Витрати на залучення експертів і передачу технологій	\$10-15 млн.	
5. Акцент на регіональний розвиток	Відновлення інфраструктури: дороги, промислові зони, туризм	\$200-500 млн на постраждалі регіони.	\$270-630 млн.
	Створення індустріальних парків і підтримка малого бізнесу у відновлених зонах	\$50-100 млн.	
	Програми працевлаштування та соціальної інтеграції для місцевого населення	\$20-30 млн.	
Сумарний бюджет для впровадження	Мінімальна оцінка	\$530 млн.	
	Максимальна оцінка	\$1.1 млрд.	

Основне фінансування може надходити з держбюджету, включно з програмами підтримки малого бізнесу та регіонального розвитку. Організації, як-от ЄС, МВФ, Світовий банк, готові підтримувати реформи в Україні,

особливо ті, що сприяють економічній стабільності. Також залучення турецького бізнесу через механізми державно-приватного партнерства (ДПП). Та міжнародні гранти для фінансування освіти, інституційного розвитку та пілотних проєктів. Адаптація турецького досвіду до українських реалій потребує значних фінансових вкладень, які можна раціонально розподілити на кілька років. Основними вигодами будуть зростання малого бізнесу, розвиток регіонів та зміцнення інституцій. Однак, щоб реалізація була успішною, ключовим є забезпечення прозорості та ефективності управління коштами. Турецький досвід пропонує Україні безліч можливостей для економічного розвитку, однак його адаптація вимагає врахування національних особливостей. Головним викликом є створення сприятливого інституційного середовища та забезпечення прозорості реформ. Попри обмеження, співпраця з Туреччиною може стати важливим кроком до модернізації української економіки та зміцнення її конкурентоспроможності на світовому ринку.

### 3.2. Пропозиції щодо впровадження інновацій у туристичне обслуговування в Україні на основі досвіду Туреччини

Туреччина є одним із світових лідерів у сфері туризму завдяки системному підходу до розвитку галузі, інтеграції інноваційних рішень та ефективному маркетингу. Україна, маючи багатий природний і культурний потенціал, може використати цей досвід для вдосконалення туристичного обслуговування. В додатку Д наведено детальні пропозиції з акцентом на впровадження інновацій. З економічної точки зору в таблиці 3.3 подані пропозиції у форматі бюджету із зазначенням основних напрямів інновацій, передбачуваних витрат та джерел фінансування.

Таблиця 3.3

Економічне впровадження інновацій у туристичне обслуговування в Україні на основі досвіду Туреччини

Напрямок інновацій	Орієнтовний бюджет (млн \$)	Опис витрат	Джерела фінансування
1. Розробка цифрових платформ	50	- Розробка національної туристичної платформи (\$20 млн) - Мобільний додаток із AR (\$10 млн) - Маркетингові кампанії (\$20 млн)	- Державний бюджет-Гранти міжнародних організацій (ЄС, USAID) - Приватні ІТ-інвестиції
2. Концепція "все включено"	100	- Реконструкція готельних комплексів (\$50 млн) - Розробка стандартів сервісу (\$10 млн) - Освітні програми для персоналу (\$5 млн) - Реклама (\$35 млн)	- Державно-приватне партнерство - Банківські кредити для готелів - Туристичний збір
3. Нішеві туристичні продукти	150	- Медичний туризм (модернізація санаторіїв \$50 млн) - Екотуризм (інфраструктура в природних зонах \$30 млн) - Культурний туризм (маршрути \$70 млн)	- Міжнародні інвестиції - Гранти для збереження природи - Власні кошти санаторіїв і музеїв
4. Інновації у транспорт і логістику	200	- Розвиток транспортних вузлів (\$100 млн) - Трансфер-сервіси (\$50 млн) - Бюджетні авіалінії (\$50 млн)	- Міжнародні кредити (ЄБРР, МВФ) - Концесійні проекти в транспортній інфраструктурі
5. Освіта та підготовка кадрів	25	- Тренінги для готельного персоналу (\$10 млн) - Розробка освітніх програм для університетів (\$10 млн) - Стажування за кордоном (\$5 млн)	- Міжнародні освітні гранти - Фонди ЄС- Підтримка від готельних мереж
Загальний бюджет	525 млн \$		

Бюджет – всі суми є орієнтовними і розраховані на основі середніх витрат, характерних для подібних проєктів. Наприклад, розробка мобільного додатку з AR технологіями зазвичай коштує від \$10 до \$15 млн, а модернізація транспортних вузлів - від \$50 до \$100 млн залежно від їхнього масштабу. Джерела фінансування включають державний бюджет, міжнародні організації

(ЄС, Світовий банк, USAID), приватний сектор (готелі, банки, авіакомпанії), а також державно-приватне партнерство. Економічна доцільність інвестиції окупляться протягом 5-7 років завдяки залученню туристів, збільшенню доходів від туризму, створенню нових робочих місць і зростанню податкових надходжень. Приклад розрахунку окупності, якщо впровадження цих заходів призведе до збільшення кількості туристів на 1 млн осіб щорічно, і кожен турист витратить в середньому \$500, це дасть:

- Доходи щорічно: \$500 млн.
- Податкові надходження (20% від доходів): \$100 млн.
- Таким чином, інвестиції в \$525 млн можуть окупитися за 5-6 років.

Адаптація турецького досвіду у сфері туризму дозволить Україні суттєво підвищити конкурентоспроможність туристичних послуг, збільшити потік іноземних туристів і стимулювати розвиток регіональної економіки. Головними чинниками успіху є інвестиції в інфраструктуру, освіту кадрів, цифровізацію галузі та активна державна підтримка.

### 3.3. Перспективи розвитку туризму в Україні через трансформацію стандартів обслуговування

Розвиток туризму в Україні залежить від впровадження сучасних стандартів обслуговування, які відповідатимуть міжнародним вимогам та очікуванням туристів. Враховуючи глобальні тренди, особливості українського ринку та досвід провідних країн, таких як Туреччина, трансформація стандартів обслуговування може стати ключовим фактором для підвищення конкурентоспроможності туристичної галузі. Нижче в таблиці 3.4 розглянемо перспективи цього процесу.

Таблиця 3.4

#### Перспективи розвитку туризму в Україні

Трансформація	Стандарти	Перспективи
---------------	-----------	-------------

<b>1. Поліпшення якості туристичних послуг</b>		
Впровадження єдиних стандартів обслуговування у готелях, ресторанах, транспорті та інших туристичних об'єктах.	Зростання довіри іноземних туристів	Високі стандарти обслуговування дозволяють залучити більше туристів із країн ЄС, США та Азії.
Використання міжнародних сертифікацій, таких як ISO 9001 (якість менеджменту) або Green Key (екологічна сертифікація).	Підвищення задоволеності клієнтів	Туристи залишатимуть більше позитивних відгуків, що стимулюватиме зростання потоку туристів.
	Ріст середнього чека	Туристи готові платити більше за якісний сервіс.
<b>2. Інновації у сфері обслуговування</b>		
Використання технологій штучного інтелекту для персоналізації послуг (наприклад, автоматизовані пропозиції турів на основі уподобань туриста).	Покращення операційної ефективності	Автоматизація дозволяє знижувати витрати і зосереджуватися на сервісі.
Запровадження мобільних додатків із доповненою реальністю (AR) для інтерактивних турів і маршрутів.	Залучення молодих туристів	Інноваційні рішення приваблюють покоління, яке активно використовує технології.
Автоматизація процесів у готелях: онлайн-реєстрація, розумні кімнати (smart rooms), чат-боти для вирішення проблем.	Підвищення конкурентоспроможності	Українські туристичні об'єкти можуть стати більш привабливими для інвесторів.
<b>3. Освіта та підготовка кадрів</b>		
Розробка державних програм з підвищення кваліфікації працівників сфери туризму.	Підвищення професіоналізму працівників	Це призводить до зменшення кількості скарг і до підвищення рівня обслуговування.
Впровадження міжнародних стажувань та обміну досвідом із країнами-лідерами галузі.	Створення нових робочих місць	Навчальні програми залучатимуть нових спеціалістів до галузі.
Створення туристичних академій та сертифікаційних центрів.	Ріст економічної активності регіонів	Туризм стане драйвером регіонального розвитку.
<b>4. Диференціація туристичних продуктів</b>		
Розробка спеціалізованих туристичних послуг: медичний туризм, агротуризм, екотуризм, гастрономічні тури.	Залучення нових сегментів туристів	Нішеві продукти можуть привабити людей із різними інтересами.
Створення унікальних туристичних маршрутів із використанням культурної та природної спадщини.	Збільшення тривалості перебування туристів	Унікальні програми заохочуватимуть гостей залишатися довше.
	Підвищення доходів у регіонах	Нові напрямки сприятимуть розвитку місцевого бізнесу.
<b>5. Розвиток інфраструктури</b>		

Інвестиції в модернізацію готелів, ресторанів, транспортних вузлів і туристичних об'єктів.	Зростання внутрішнього туризму	Якісна інфраструктура стимулює українців подорожувати країною.
Покращення транспортної доступності до популярних туристичних місць (реконструкція доріг, нові авіа- і залізничні маршрути).	Збільшення потоку іноземних туристів	Зручна інфраструктура є ключовим фактором для туристів.
	Розвиток суміжних галузей	Туризм стимулює будівництво, транспорт і сферу послуг.
<b>6. Екологічна трансформація</b>		
Впровадження принципів сталого розвитку в туристичних об'єктах (зменшення відходів, використання відновлюваних джерел енергії, збереження природних територій).	Залучення екологічно свідомих туристів	Зростання популярності еко-туризму в світі.
Сертифікація туристичних об'єктів за екологічними стандартами.	Покращення репутації України	Екологічно чистий туризм стане конкурентною перевагою.
	Довгострокова стійкість галузі	Збереження природних ресурсів для майбутніх поколінь.

Очікувані економічні результати впровадження нових стандартів обслуговування в туризмі в Україні прописані в таблиці 3.5

Таблиця 3.5

Економічні результати впровадження нових стандартів обслуговування в туризмі в Україні

Економічний показник	Очікуваний результат	Розрахунки	Економічний ефект
1. Збільшення кількості туристів	Зростання на 20-30% протягом 5 років	- Кількість туристів до впровадження: 14 млн (2023 р.) - Очікуване зростання: 2,8-4,2 млн нових туристів щороку	- Додаткові доходи: \$1,4-2,1 млрд щороку (при середніх витратах туриста \$500).
2. Зростання доходів від туризму	Доходи галузі \$7-10 млрд щорічно	- Поточні доходи: \$5,5 млрд (2023 р.) - Приріст доходів: \$1,5-4,5 млрд щороку (за рахунок більшої кількості туристів та підвищення середнього чека до \$600).	- Зростання податкових надходжень: \$300-600 млн щороку (20% від додаткових доходів).
3. Створення нових робочих місць	200 тисяч нових робочих місць у	- Кожен додатковий мільйон туристів створює приблизно 50	- Зростання доходів населення: +\$1,2-2 млрд щороку (при

	сфері туризму та суміжних галузях	тис. нових робочих місць (прямо і опосередковано).	середній зарплаті \$500/місяць).
4. Розвиток регіонів	Збільшення ВВП регіонів на 2-3% через активізацію економічної діяльності	- Поточний ВВП регіонів, що залежать від туризму (Одеська, Львівська, Закарпатська області): \$40 млрд - Додатковий ВВП: \$0,8-1,2 млрд.	- Підвищення податкової бази для місцевих бюджетів: +\$160-240 млн щороку (20% від зростання регіонального ВВП).
5. Розвиток інфраструктури	Інвестиції \$2-3 млрд у транспорт, готелі, туристичні маршрути	- Очікувана окупність: 7-10 років (через додаткові доходи від туристів).	- Поліпшення інфраструктури сприятиме залученню нових інвесторів та підвищенню вартості активів у регіонах.
6. Екологічна стійкість	Збільшення кількості сертифікованих екотуристичних об'єктів на 50-70%	- Потенційні інвестиції в екологічну трансформацію: \$500 млн - Додаткові туристичні доходи: \$200-300 млн щороку (від екотуризму).	- Збереження природних ресурсів, що забезпечить довгострокову привабливість України для туристів.

Можемо зробити наступні висновки до таблиці наступні, ефект на макроекономіку – збільшення кількості туристів і доходів від туризму сприятиме щорічному приросту ВВП на 1-1,5%. Розвиток туризму стимулює економічну активність у пов'язаних галузях, таких як транспорт, харчова промисловість, будівництво, роздрібна торгівля. Фіскальний ефект – очікуване зростання податкових надходжень (ПДВ, туристичний збір, податки з доходів громадян) складе \$500-800 млн щорічно, місцеві бюджети отримають додаткові ресурси для інфраструктурних проєктів. Соціальний ефект – нові робочі місця підвищать зайнятість у регіонах із високим рівнем безробіття та підвищення доходів населення стимулюватиме внутрішній попит, зокрема у сфері послуг. Довгострокові перспективи – екологічна трансформація та впровадження інновацій зміцнять імідж України як туристично привабливої країни і модернізація туристичної інфраструктури створить основу для подальшого розвитку внутрішнього і зовнішнього туризму.

Інвестиційна привабливість – поліпшення стандартів обслуговування підвищить довіру іноземних інвесторів, що може стати додатковим джерелом

фінансування розвитку туристичної інфраструктури. Трансформація стандартів обслуговування в туризмі має значний потенціал для прискорення економічного розвитку України, особливо у поствоєнний період, і може стати одним із ключових драйверів зростання економіки. Трансформація стандартів обслуговування має великий потенціал для розвитку туризму в Україні. Впровадження інновацій, покращення інфраструктури, підвищення якості послуг і екологічні ініціативи не лише зроблять Україну привабливою для туристів, а й створять економічний ефект у вигляді нових інвестицій, зростання доходів і розвитку регіонів.

### **Висновок до третього розділу**

Дослідження показало, що адаптація турецького досвіду може суттєво підвищити якість туристичних послуг в Україні, проте цей процес потребує врахування економічних, соціальних та культурних особливостей країни. Серед основних можливостей можна виділити: впровадження концепції «все включено» та пакетних турів, які є популярними серед туристів і сприяють зростанню попиту; підвищення стандартів обслуговування через використання міжнародних сертифікаційних систем (ISO, HACCP, Green Key), що гарантують високу якість послуг та екологічну відповідальність та залучення державної підтримки та інвестицій у туристичну інфраструктуру, що сприятиме її модернізації та підвищенню конкурентоспроможності. Водночас дослідження виявило обмеження, які можуть ускладнити адаптацію турецького досвіду в Україні, а саме: економічна нестабільність та наслідки воєнних дій, що обмежують можливості інвестування в галузь, недостатній рівень туристичної культури та сервісу серед частини підприємств, які працюють у сфері туризму та брак системного державного регулювання та контролю за якістю надання туристичних послуг. На основі проведеного аналізу було визначено перспективи розвитку українського туризму через трансформацію стандартів обслуговування – це розвиток внутрішнього туризму шляхом створення сучасних курортів та рекреаційних зон із якісним сервісом. Формування позитивного міжнародного іміджу України як безпечного, доступного та привабливого туристичного напрямку. Запровадження державно-приватного партнерства для залучення інвестицій у туристичний сектор. Та інтеграція до європейської туристичної спільноти через співпрацю з міжнародними організаціями та адаптацію європейських стандартів.

## Висновки

Дослідження, проведене в межах дипломної роботи на тему «Трансформація стандартів туристичного обслуговування Туреччини до реалій України», дало змогу сформуванати комплексне уявлення про актуальність, особливості, виклики та перспективи адаптації міжнародних стандартів туристичного обслуговування:

1. Туреччина є однією з провідних країн світу в сфері туризму, що обумовлено її вигідним географічним розташуванням, багатою історико-культурною спадщиною, розвиненою інфраструктурою та високими стандартами обслуговування. Завдяки державній підтримці та активному залученню інвестицій, країна сформувала потужну туристичну індустрію, орієнтовану як на масовий, так і на спеціалізований туризм. Основними чинниками успіху турецького туризму є: унікальні природні ландшафти, такі як Каппадокія, Памуккале, Середземноморське та Егейське узбережжя. Багата історична спадщина, зокрема античні міста (Ефес, Троя), середньовічні пам'ятки (фортеці, мечеті) та сучасні культурні центри. Високий рівень сервісу в туристичній сфері, який регламентується національними та міжнародними стандартами. Ефективна система сертифікації, що передбачає ліцензування туристичних об'єктів і контроль за їх якістю. Завдяки активній промоції та широкому застосуванню концепції, Туреччина приваблює мільйони туристів щороку. Водночас країна впроваджує екологічні ініціативи, спрямовані на сталий розвиток туризму.

2. Україна володіє значним туристичним потенціалом, однак сучасний стан галузі характеризується численними викликами. Попри наявність природних та культурних ресурсів, туристична індустрія стикається з проблемами, зокрема: недостатній рівень розвитку інфраструктури (дороги, готельний бізнес, логістика); відсутність єдиної маркетингової стратегії для просування українського туризму на міжнародній арені; низький рівень сервісу в багатьох туристичних об'єктах а також військові дії, що обмежують можливість розвитку

туризму в низці регіонів. Основними шляхами вирішення цих проблем є: впровадження сучасних стандартів туристичного обслуговування; інвестиції в інфраструктурні проекти та розвиток внутрішнього туризму; державна підтримка та залучення міжнародних партнерів до відновлення туристичної галузі. Попри складнощі, Україна має всі передумови для успішного розвитку туризму у довгостроковій перспективі.

3. Туреччина має значно розвиненішу туристичну інфраструктуру порівняно з Україною. Це зумовлено тривалими інвестиціями в розвиток курортів, транспортних зв'язків, маркетингових стратегій та високим рівнем сервісу. Основні відмінності між країнами: Туреччина має потужну мережу аеропортів, швидкісних залізничних сполучень та якісних автомобільних доріг, тоді як в Україні інфраструктура розвинена нерівномірно, готелі та курорти відповідають міжнародним стандартам, в той час як в Україні часто спостерігається нестача якісного житла для туристів. Туреччина ефективно використовує державне регулювання та стандартизацію для підтримки високого рівня туристичного сервісу. Для покращення ситуації в Україні необхідно проводити реформи в сфері інфраструктури, залучати інвестиції та створювати привабливі умови для туристів.

4. Турецькі курорти є прикладом високоякісного сервісу, що базується на стандартах міжнародного рівня, ефективній організації праці та орієнтації на потреби клієнтів. Основні переваги турецьких курортів це використання повного комплексу послуг, який дозволяє туристам отримувати повний спектр послуг, високий рівень кваліфікації персоналу та клієнтоорієнтованість та активне застосування міжнародних стандартів безпеки та екологічних норм. Застосування цих підходів в Україні дозволить підвищити рівень туристичного обслуговування та задовольнити потреби клієнтів.

5. Україна має можливість інтегрувати європейські стандарти, однак цьому заважають фінансові труднощі, відсутність належного контролю якості та недостатня адаптація міжнародного досвіду. Основні перспективи це є впровадження стандартів ISO для підвищення якості послуг; запровадження

сертифікаційних програм та навчання персоналу та підвищення державного контролю та створення механізмів підтримки підприємців. Ці заходи допоможуть вивести туристичну галузь України на якісно новий рівень.

6. Турецький досвід можна адаптувати в Україні, однак він потребує врахування економічних, культурних та соціальних особливостей країни. Основні можливості це є впровадження сучасних стандартів обслуговування, покращення маркетингової стратегії та міжнародної співпраці та використання досвіду у розвитку курортної інфраструктури. До обмежень належать низька платоспроможність населення та недостатня кількість інвестицій у галузь.

7. Пропозиції щодо впровадження інновацій у туристичне обслуговування в Україні на основі досвіду Туреччини: Україна може покращити туристичний сервіс шляхом впровадження інновацій, зокрема: використання цифрових технологій для бронювання, навігації та персоналізації послуг, створення екологічних туристичних маршрутів та інвестування в інфраструктуру та навчання персоналу. Ці кроки сприятимуть підвищенню рівня туристичного обслуговування в Україні.

8. Перспективи розвитку туризму в Україні через трансформацію стандартів обслуговування. Інтеграція міжнародних стандартів та реформування туристичної галузі можуть зробити Україну привабливим напрямком для іноземних та внутрішніх туристів. Основними завданнями є – розбудова інфраструктури, покращення сервісу та безпеки та ктивна міжнародна співпраця та маркетинг. Ці зміни допоможуть Україні розвинути туристичний сектор і зміцнити економіку.

Отже, трансформація стандартів туристичного обслуговування Туреччини до реалій України є не лише актуальним, але й необхідним кроком для подальшого розвитку українського туризму. Запозичення успішного досвіду Туреччини, його адаптація до українських умов і викликів дозволить відкрити нові перспективи для національної туристичної індустрії, забезпечивши сталий розвиток галузі та сприяючи відновленню економіки країни.



## Список використаних джерел

1. Управління якістю туристських послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; [за заг. ред. І. М. Писаревського] ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. - Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. – С.101–107.
2. Сенін В. С. Організація міжнародного туризму. Глава 9. Стандарти туристичного обслуговування. Ліцензування туристської діяльності. Сертифікація, безпека і якість туристських послуг. URL: [https://infotour.in.ua/senin09.htm#google\\_vignette](https://infotour.in.ua/senin09.htm#google_vignette)
3. Чуєва І., Безкоровайна Л., Ніколаєва Т. Система якості туристичного продукту як невід’ємна частина стандартизації послуг в міжнародному туристичному бізнесі *Економіка та суспільство*. 2021. № 28. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-28-3>
4. Галасюк С. С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності : навчальний посібник. - Одеса : Астропринт, 2011. С.64-86
5. Методичні вказівки до практичних занять з дисципліни «Стандартизація та сертифікація послуг в туризмі та курортній справі» / Укладачі: І. Винниченко, Д. Гринюк. - К., 2023. - 52 с. URL: [https://geo.knu.ua/wp-content/uploads/2023/09/metodychni\\_vkazivky\\_do\\_praktychnyh\\_zi\\_standart\\_sertyfikacz\\_poslug\\_u\\_turyzmi\\_-\\_vynnychenko\\_grynyuk.pdf](https://geo.knu.ua/wp-content/uploads/2023/09/metodychni_vkazivky_do_praktychnyh_zi_standart_sertyfikacz_poslug_u_turyzmi_-_vynnychenko_grynyuk.pdf)
6. Мастеркова І. С. Курортно-рекреаційна система Туреччини : дипломна робота (пояснювальна записка) здобувача вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр» / Науковий керівник: к.геогр.н., доц. Мархонос С. М.; Нормоконтролер: к.геогр.н., доц. Борисюк О. А. - Київ : НАУ, 2023. URL: [https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/58695/1/%D0%A4%D0%9C%D0%92\\_2023\\_2\\_42\\_%D0%91\\_%D0%9C%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%86%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B0.pdf](https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/58695/1/%D0%A4%D0%9C%D0%92_2023_2_42_%D0%91_%D0%9C%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%86%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B0.pdf)

7. Матвієнко Н., Матвієнко В. Сучасні тенденції розвитку туристичної галузі Туреччини *Вісник економічної та соціальної географії*. URL: [https://www.bulletin-esgeograph.org.ua/images/docs/Volume-58/44.Matvienko.N\\_Matvienko.V.pdf](https://www.bulletin-esgeograph.org.ua/images/docs/Volume-58/44.Matvienko.N_Matvienko.V.pdf)
8. Масляк П. О. Рекреаційна географія. Частина III. Рекреаційна географія світу. Розділ 11. Азійський макрорайон. 11.1. Туреччина. URL: [https://tourlib.net/books\\_ukr/maslyak-rekr11-1.htm](https://tourlib.net/books_ukr/maslyak-rekr11-1.htm)
9. Галасюк С. С. Особливості ведення туристичного бізнесу в Україні та Туреччині : Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. «Індустрія гостинності у країнах Європи». – Сімферополь-Ялта : КІБ, 2010. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/galasiuk13.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/galasiuk13.htm)
10. Сучасні тенденції змін на туристичному ринку Туреччини за матеріалами ТК «ОДЕОН Тур» *Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»*. URL: <https://elar.khmnu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/bc161211-36b0-4dcb-9be9-10ad09cecad9/content>
11. Тарасова В. В., Нестерчук І. К., Ковалевська І. М., Мартинчук І. В. Стандартизація, сертифікація та ліцензування в туристичній діяльності : підручник. - Житомир : ЖНАЕУ, 2018. - 372 с. URL: [http://ir.polissiauniver.edu.ua/bitstream/123456789/10253/3/SSLvTD\\_2018\\_372.pdf](http://ir.polissiauniver.edu.ua/bitstream/123456789/10253/3/SSLvTD_2018_372.pdf)
12. Всесвітня рада з туризму та подорожей. URL: [www.wttc.org](http://www.wttc.org)
13. Всесвітня асоціація туристичних агенств. URL: [www.wata.net64](http://www.wata.net64)
14. Інформаційний сайт про Туреччину для туристів. URL: [www.turkey-tours.in.ua](http://www.turkey-tours.in.ua)
15. Новини Туреччини. URL: [https://rusturkey.com/post/211451/prezidenterdoganprokommentiroval-process-vakcinacii-ot-koronavirusavturcii?utm\\_source=vxnews&utm\\_medium=desktop](https://rusturkey.com/post/211451/prezidenterdoganprokommentiroval-process-vakcinacii-ot-koronavirusavturcii?utm_source=vxnews&utm_medium=desktop)
16. Юрченко С.О., Державне регулювання розвитку туристичної діяльності в Туреччині: досвід для України, Вісник ХНУ імені В.Н. Каразіна. Серія «Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм», Вип. 8, 2018, сс. 174-175.

17. Туризм в Україні: виклики та відновлення [Електронний ресурс] : Зб. матеріалів Міжнародного туристичного форуму, Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана, м. Київ, 21-22 березня 2023 року. - К. : КНЕУ, 2023. - 337 с. - ISBN 978-966-926-440-4. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/29666/1/%D0%A2%D0%B5%D0%B7%D0%B8%D0%9F%D0%BE%D0%B3%D1%83%D0%B4%D0%B0%D0%92%D0%BF%D0%BB%D0%B8%D0%B2%D0%B2%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B8%D0%B2%D0%A3%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D1%96%D0%BD%D0%B0%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC.pdf>
18. Олексюк Г. В., Подольський О. С. Проблеми та перспективи туристичної індустрії України в умовах сучасних викликів. URL: [https://re.gov.ua/re202203/re202203\\_095\\_OleksyukHV.PodolskyyOS.pdf](https://re.gov.ua/re202203/re202203_095_OleksyukHV.PodolskyyOS.pdf)
19. Кривега Л., Сухарева К. Сучасний туризм: філософія змін, проблеми та виклики *Соціальна філософія та філософія історії*. URL: <http://humstudies.com.ua/article/view/298021>
20. Тенденції та перспективи розвитку туризму: *Україна та світ Економіка*. URL: [http://bses.in.ua/journals/2024/86\\_2024/4.pdf](http://bses.in.ua/journals/2024/86_2024/4.pdf)
21. Туризм під час війни. Як галузь виживає та готується до відновлення *Бізнес*. URL: <https://hub.kyivstar.ua/articles/turyzm-pid-chas-vijny-vak-galuz-vyzhyvaye-ta-gotuyetsya-do-vidnovlennya>
22. Помаза-Пономаренко А. Л. Розвиток туризму в Україні у воєнний і післявоєнний періоди // *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування*. 2022. № 5. DOI: <https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2022.5/02>. URL: [https://www.pubadm.vernadskvjournals.in.ua/journals/2022/5\\_2022/2.pdf](https://www.pubadm.vernadskvjournals.in.ua/journals/2022/5_2022/2.pdf)
23. Танавський І. Співпраця між Україною та Туреччиною у сфері туризму: здобутки та перспективи *Консенсус*. 2024. № 2. С. 183-193. DOI: <https://doi.org/10.31110/consensus/2024-02/183-193>

24. Кошова Б. Р. Оцінка елементів туристичної інфраструктури України у порівнянні з деякими країнами ЄС // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2021. № 5, Том 1. С. 52-59. DOI: 10.31891/2307-5740-2021-298-5(1)-9. URL: <http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2021/12/2021-5t1-09.pdf>
25. Співпраця між Україною та Туреччиною у сфері туризму: здобутки та перспективи *Консенсус*. 2024. № 2. С. 183-193. URL: [https://www.researchgate.net/publication/382381152\\_COOPERATION\\_BETWEEN\\_UKRAINE\\_AND\\_TURKEY\\_IN\\_THE\\_SPHERE\\_OF\\_TOURISM\\_ACHIEVEMENTS\\_AND\\_PROSPECTS/fulltext/669a86dc02e9686cd10ded58/COOPERATION-BETWEEN-UKRAINE-AND-TURKEY-IN-THE-SPHERE-OF-TOURISM-ACHIEVEMENTS-AND-PROSPECTS.pdf](https://www.researchgate.net/publication/382381152_COOPERATION_BETWEEN_UKRAINE_AND_TURKEY_IN_THE_SPHERE_OF_TOURISM_ACHIEVEMENTS_AND_PROSPECTS/fulltext/669a86dc02e9686cd10ded58/COOPERATION-BETWEEN-UKRAINE-AND-TURKEY-IN-THE-SPHERE-OF-TOURISM-ACHIEVEMENTS-AND-PROSPECTS.pdf)
26. Вплив міжнародного туризму на економічне зростання провідних туристичних країн та України : наукова робота. URL: <https://knute.edu.ua/file/MjIxNw==/4a6dda7373b4dcd8487c874b71175a6f.pdf>
27. Терентьева О. В. Регіональні особливості розвитку туристичної індустрії в Туреччині : дипломна робота спеціаліста / Науковий керівник: к. г. н., доцент Ю. П. Грицак. - Харків : ХНУ ім. В. Н. Каразіна. URL: <https://ekhnuir.karazin.ua/server/api/core/bitstreams/b0616589-9f72-4fc3-b11c-3d0fe47618f3/content>
28. Роль та значення індустрії туризму й розвитку територій, громад, держави : монографія / [за заг. ред. д. е. н., проф. М. Ю. Барна]. - Львів : ЛТЕУ, 2022. - 264 с. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/48428/1/monograph2022.pdf>
29. Влащенко Н. М., Тонкошкур М. В. Інноваційні технології в туризмі : навч. посібник. - Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. - 214 с. URL: [https://eprints.kname.edu.ua/61897/1/2022\\_22%D0%9D.pdf](https://eprints.kname.edu.ua/61897/1/2022_22%D0%9D.pdf)
30. Туризм: наука, освіта, практика. Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції з нагоди 50-ої річниці створення Рівненського відділу Українського географічного товариства у Національному університеті водного господарства та природокористування (м. Рівне, 24-25 квітня 2020 р.) . - Рівне :



[D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%B  
D%D0%B8%D1%85%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B  
3.pdf](#)

38. Брусільцева, Г. М., Зима, О. Г. Правове регулювання туристичної діяльності [Електронний ресурс]: навчальний посібник. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця. 2019. URL:

<http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/22468/1/2019-%D0%91%D1%80%D1%83%D1%81%D1%96%D0%BB%D1%8C%D1%86%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%93%20%D0%9C%2C%20%D0%97%D0%B8%D0%BC%D0%B0%20%D0%9E%20%D0%93.pdf>

39. Павліха, Н. В., Цимбалюк, І. О., & Савчук, А. Ю. Сталий розвиток туризму та рекреації: сучасні виклики й перспективи для України: монографія. Луцьк: Вежа-Друк. 2022. URL:

[https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/20754/1/tvruz\\_m\\_2022.pdf](https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/20754/1/tvruz_m_2022.pdf)

40. Механізми державного регулювання ринку туристичних послуг України. (n.d.). Бібліотека Економіка. URL: <https://naurok.com.ua/mehanizmi-derzhavnogo-regulyuvannya-rinku-turistichnih-poslug-ukra-ni-177005.html>

## ДОДАТКИ

## ДОДАТОК А

## Переваги впровадження стандартів туристичного обслуговування

Сектор	Спектор перевах	Характеристика
1. Для туристичних підприємств	Підвищення якості послуг	Стандарти дозволяють запровадити чіткі критерії для організації процесів обслуговування.
		Впровадження міжнародних стандартів (наприклад, ISO) забезпечує системний підхід до управління якістю.
	Зростання конкурентоспроможності	Дотримання стандартів сприяє формуванню позитивного іміджу компанії.
		Туристи надають перевагу підприємствам, які мають сертифікати якості, що дозволяє залучати більше клієнтів.
	Оптимізація бізнес-процесів	Стандартизація допомагає ефективніше організувати роботу, зменшити витрати та підвищити продуктивність.
Завдяки уніфікованим процедурам спрощується навчання персоналу.		
Легкість виходу на міжнародний ринок	Міжнародні стандарти гармонізують процеси обслуговування, що дозволяє підприємствам працювати з іноземними партнерами та залучати туристів з інших країн.	
2. Для споживачів	Гарантія якості	Стандарти забезпечують туристам чітке уявлення про якість послуг, які вони отримують.
		Туристи можуть бути впевнені у відповідності послуг їхнім очікуванням і міжнародним вимогам.
	Підвищення безпеки	Стандарти враховують ризики та передбачають заходи для забезпечення безпечного перебування туристів (транспорт, гігієна, страхування).
	Прозорість обслуговування	Впровадження стандартів сприяє більшій відкритості та відповідальності підприємств перед клієнтами.
Покращення досвіду подорожей	Стандартизовані процедури та увага до деталей створюють комфортний і приємний сервіс для туристів.	
3. Для галузі загалом	Розвиток туристичного ринку	Впровадження стандартів сприяє зростанню довіри до галузі з боку споживачів і партнерів.
		Уніфікація вимог полегшує співпрацю між учасниками ринку, зокрема на міжнародному рівні.

	Підвищення економічної ефективності	Стандартизація дозволяє галузі ефективніше використовувати ресурси та знижувати витрати на обслуговування.
	Інноваційність та цифровізація	Впровадження стандартів стимулює використання новітніх технологій, таких як автоматизація обслуговування, цифрові платформи для бронювання, мобільні додатки тощо.
	Екологічна стійкість	Стандарти враховують екологічні аспекти, сприяючи розвитку сталого туризму та збереженню природних і культурних ресурсів.
4. Для суспільства	Забезпечення доступності	Врахування інтересів різних соціальних груп, включаючи людей з обмеженими можливостями, сприяє соціальній інтеграції.
	Збереження культурної спадщини	Стандарти сприяють відповідальному ставленню до історико-культурних цінностей та природних об'єктів.
	Підвищення рівня зайнятості	Розширення туристичного ринку завдяки стандартам створює нові робочі місця.

## ДОДАТОК Б

## Стандарти туристичного обслуговування в Туреччині

Стандарти	Характеристика
1. Готельний сервіс	
Категоризація готелів	Готелі оцінюються за міжнародною системою "зірок", яка визначає рівень комфорту, інфраструктури та додаткових послуг.
	Особливу увагу приділяють готелям з концепцією "все включено," що включає харчування, розваги, спортивні програми.
Стандарти обслуговування	Забезпечення цілодобового сервісу.
	Чистота приміщень і регулярне оновлення текстилю (рушники, постільна білизна).
	Компетентний персонал, який володіє іноземними мовами.
Екологічні сертифікації	Використання енергозберігаючих технологій і вторинної переробки відходів (Green Key, ISO 14001).
2. Харчування	
Якість і безпека продуктів	Готелі та ресторани зобов'язані дотримуватися стандартів харчової безпеки (НАССР, ISO 22000).
	Регулярні перевірки санітарного стану кухонь.
Різноманітність меню	Включення національних турецьких страв, а також страв міжнародної кухні.
	Можливість адаптації меню для туристів з алергією, вегетаріанців чи веганів.
3. Транспортні послуги	
Безпека перевезень	Використання сучасного транспорту, обладнаного системами безпеки (ремені, ABS, GPS).
	Дотримання правил дорожнього руху та регулярне технічне обслуговування транспортних засобів.
Комфортність	Туристичні автобуси повинні мати кондиціонери, Wi-Fi, мультимедійні системи для розваг.
	Простір для багажу та зручні сидіння.
4. Екскурсійні послуги	
Ліцензовані гід	Усі екскурсоводи повинні мати офіційні ліцензії, які підтверджують їхню кваліфікацію.
	Вимоги до знання історії, культури та іноземних мов.
Регулювання доступу до пам'яток	Встановлення обмежень на кількість туристів, які можуть відвідувати популярні об'єкти (наприклад, Айя-Софія чи Памуккале), для збереження їхнього стану.
5. Охорона здоров'я та безпека	
Медична допомога	Наявність аптечок першої допомоги в готелях і транспорті.
	Доступ до медичних послуг і страхування туристів.
Заходи з забезпечення санітарної чистоти	Впровадження сертифіката «Safe Tourism» для готелів, ресторанів і транспорту.
	Регулярна дезінфекція приміщень і транспортних засобів.
6. Екологічні стандарти	
Екотуризм	Використання ресурсів із мінімальним впливом на довкілля.
	Підтримка національних парків та заповідників.

Сертифікація	Готелі та туроператори повинні дотримуватися екологічних норм, щоб отримати сертифікати, такі як Green Key або ISO 14001.
7. Інноваційність і цифровізація	
Мобільні додатки	Використання сучасних платформ для бронювання послуг, замовлення екскурсій і комунікації з туристами.
Цифрові стандарти обслуговування	Впровадження безконтактних систем оплати.
	Розробка персоналізованих рекомендацій для туристів.
8. Державне регулювання	
Контроль якості	Міністерство культури і туризму Туреччини здійснює регулярні перевірки готелів, ресторанів і туристичних компаній.
Маркетингові кампанії	Програма «Turkey Home» сприяє просуванню Туреччини як туристичного бренду з високими стандартами.

## ДОДАТОК В

## Переваги стандартів туристичного обслуговування в Туреччині

Сфера	Стандарти	Переваги
1. Для туристів	1.1. Гарантія якості	Встановлені стандарти забезпечують високий рівень сервісу в готелях, ресторанах, на транспорті та екскурсіях. Туристи отримують чітке уявлення про послуги, що відповідають міжнародним вимогам і їхнім очікуванням.
	1.2. Підвищення безпеки	Сертифікація «Safe Tourism» гарантує дотримання санітарно-гігієнічних норм і заходів безпеки. Впровадження міжнародних стандартів (ISO, HACCP) забезпечує безпеку харчування, транспорту та умов проживання.
	1.3. Прозорість і зручність	Система класифікації готелів, екскурсійних послуг і транспортних компаній дозволяє туристам обирати найкращий варіант для відпочинку. Використання цифрових платформ і мобільних додатків полегшує планування подорожі.
2. Для підприємств туристичної сфери	2.1. Підвищення конкурентоспроможності	Дотримання міжнародних стандартів дозволяє туристичним компаніям успішно конкурувати на глобальному ринку. Висока якість послуг сприяє формуванню позитивного іміджу та залученню більшої кількості клієнтів.
	2.2. Оптимізація бізнес-процесів	Стандартизація сприяє ефективному управлінню підприємствами, зниженню витрат і підвищенню продуктивності. Регулярні аудити та сертифікація допомагають ідентифікувати слабкі місця та впроваджувати покращення.
	2.3. Інновації	Впровадження цифрових технологій, таких як автоматизація обслуговування або персоналізовані рекомендації, створює унікальний туристичний продукт. Сертифікація екологічних програм (Green Key, Blue Flag) сприяє розвитку сталого туризму.
3. Для галузі туризму	3.1. Гармонізація з міжнародними стандартами	Туреччина відповідає вимогам світового ринку, інтегруючи міжнародні стандарти якості та екологічності. Це сприяє залученню туристів із різних країн та укріплює позиції країни як популярного туристичного напрямку.
	3.2. Зростання доходів	Висока якість обслуговування стимулює повторні подорожі та збільшує середній чек витрат туристів. Різноманітність туристичних напрямків (пляжний, культурний, медичний туризм) дозволяє ефективно використовувати ресурси країни.
	3.3. Розвиток екологічного туризму	Сертифікація екологічної відповідності сприяє збереженню природних і культурних ресурсів, що підвищує туристичну привабливість регіонів.
4. Для суспільства	4.1. Підтримка зайнятості	Туризм створює мільйони робочих місць, а стандарти гарантують належні умови праці для персоналу. Підвищення кваліфікації працівників через тренінги та сертифікацію сприяє їх професійному зростанню.

	4.2. Соціальна відповідальність	Туристичні компанії, що дотримуються стандартів, підтримують місцеві громади, сприяючи розвитку інфраструктури та створенню нових можливостей.
	4.3. Збереження культурної спадщини	Державні програми стандартизації та реставрації пам'яток культури забезпечують їх збереження для майбутніх поколінь.
5. Для довкілля	5.1. Екологічна відповідальність	Стандарти, такі як Green Key та ISO 14001, сприяють зменшенню негативного впливу туризму на довкілля. Використання енерго- та водозберігаючих технологій, вторинна переробка відходів.
	5.2. Підтримка сталого розвитку	Туреччина активно розвиває еко-туризм, що сприяє гармонійному поєднанню туризму та охорони природи.

*Винесено автором на основі джерела [15]*

## Транспортна інфраструктура Туреччини та України: порівняння

Транспортна інфраструктура	Туреччина	Україна
<b>1. Авіаційна інфраструктура</b>		
Міжнародні аеропорти	Туреччина має розгалужену мережу аеропортів, зокрема міжнародні хаби в Стамбулі (один із найбільших у світі), Анталії, Ізмірі та Анкарі. Ці аеропорти забезпечують прямі рейси до більш ніж 300 напрямків у світі.	До війни основними міжнародними хабами були Бориспіль, Львів, Одеса та Харків. Зараз більшість аеропортів не функціонують через закриття повітряного простору.
Національна авіакомпанія	Turkish Airlines є однією з провідних авіакомпаній світу, що обслуговує понад 120 країн.	МАУ (Міжнародні Авіалінії України) була основною авіакомпанією, але її діяльність значно скорочена через війну.
Внутрішні авіаперельоти	Розвинена мережа внутрішніх рейсів, які з'єднують великі міста та курорти, що робить подорожі швидкими та зручними.	Через війну внутрішні авіасполучення фактично припинили існування.
<b>2. Дорожня інфраструктура</b>		
Якість доріг	Туреччина має високоякісні автомагістралі та добре розвинену дорожню мережу.	Дорожня мережа залишається нерозвиненою, із багатьма ділянками доріг у поганому стані, особливо в сільських і віддалених регіонах.
Туристичні маршрути	Автомобільні дороги з'єднують головні туристичні об'єкти, курорти та міста.	Через бойові дії зруйновано або пошкоджено багато доріг, мостів і транспортних вузлів.
Сервіс на дорогах	Придорожня інфраструктура включає заправки, зони відпочинку, ресторани та готелі.	Слабо розвинений у багатьох регіонах, особливо в менш популярних туристичних зонах.
<b>3. Залізнична інфраструктура</b>		
Швидкісні потяги	Туреччина активно розвиває мережу швидкісних поїздів, які з'єднують великі міста (Анкара, Стамбул, Ізмір).	Потяги залишаються повільними, хоч Укрзалізниця впроваджує модернізацію (потяги "Інтерсіті").
Туристичні маршрути	Розроблено туристичні залізничні маршрути, які пропонують комфортний і мальовничий спосіб подорожей.	Залізниця є основним видом транспорту для внутрішнього туризму.
Якість послуг	Сучасні потяги, обладнані кондиціонерами, Wi-Fi, і зручними сидіннями.	Багато вокзалів і колій потребують модернізації.
<b>4. Морський транспорт</b>		

Морський транспорт	Порти, такі як Стамбул і Ізмір, активно використовуються для круїзного туризму.	Через окупацію Криму та закриття Чорного моря для круїзів морський туризм фактично припинив існування.
Поромне сполучення	Поромне сполучення між містами та сусідніми країнами (Греція, Кіпр) забезпечує туристичний потік.	Основні порти Одеси та Миколаєва використовуються переважно для вантажоперевезень.
<b>5. Громадський транспорт</b>		
Громадський транспорт	Метро, трамваї та автобуси доступні в усіх великих містах.	У багатьох туристичних регіонах відсутній зручний громадський транспорт.
Туристичні сервіси	У великих туристичних центрах є зручний транспорт для туристів: екскурсійні автобуси, трансфери, таксі.	У містах транспорт часто не відповідає сучасним вимогам комфорту.

*Винесено автором на основі джерела [15]*

## ДОДАТОК Д

Пропозиції щодо впровадження інновацій у туристичне обслуговування в Україні на основі досвіду Туреччини

	Досвід Туреччини	Пропозиції для України
1. Розвиток цифрових платформ та інтегрованих туристичних сервісів	Туреччина використовує централізовані онлайн-платформи для бронювання турів, готелів і послуг. Наприклад, національні туристичні портали об'єднують інформацію про туристичні маршрути, події та сервіси.	Розробити платформу, яка поєднує інформацію про туристичні об'єкти, готелі, туроператорів, екскурсійні програми та квитки на транспорт.
		Інтегрувати можливість онлайн-бронювання, відгуків і рекомендацій.
		Використовувати AI для персоналізації послуг на основі уподобань туристів.
		Забезпечити можливість швидкого доступу до інформації, включно з офлайн-картами, аудіогідами та туристичними маршрутами.
		Інтегрувати функції AR (доповнена реальність) для віртуальних турів культурними й природними пам'ятками.
		Використовувати big data для цільового маркетингу, орієнтуючись на аудиторію різних країн.
2. Розвиток концепції "все включено" (All-Inclusive)	Туреччина популяризувала концепцію "все включено" для курортного туризму, забезпечивши туристам максимальний комфорт і передбачуваність витрат.	Запуск "все включено" на курортах Чорного моря та в Карпатах
		Створити мережу готелів із повним спектром послуг (харчування, екскурсії, розваги, спа).
		Забезпечити високий рівень сервісу через підготовку персоналу та запровадження стандартів обслуговування.
		Впровадити різні пакети обслуговування для різних категорій туристів (сім'ї з дітьми, молодіжний туризм, літні люди).
3. Розвиток нішевих туристичних продуктів	Туреччина активно просуває медичний туризм, екотуризм і культурний туризм.	Розвивати тури до природних парків і заповідників, таких як Карпати, Полісся та дельта Дунаю.

		<p>Впроваджувати екологічно чисті транспортні рішення (наприклад, електромобілі чи велосипеди для огляду місцевостей).</p> <p>Розробити програми для іноземних туристів, що включають лікування у санаторіях Трускавця, Моршина, Хмільника.</p> <p>Інвестувати в модернізацію медичної інфраструктури для відповідності міжнародним стандартам.</p> <p>Розробити тематичні маршрути, пов'язані з українською історією, літературою, музикою, національною кухнею.</p>
4. Впровадження інновацій у транспорт та логістику	Туреччина забезпечує зручну транспортну інфраструктуру, включно з внутрішніми авіарейсами, швидкісними потягами та розгалуженою автобусною мережею.	<p>Створити інтегровану систему бронювання квитків для потягів, автобусів і авіації.</p> <p>Розвивати транспортні вузли в туристичних регіонах.</p> <p>Трансфер-сервіси для туристів</p> <p>Впровадити системи трансферу "з дому до готелю" (door-to-door), особливо у віддалені туристичні зони.</p> <p>Запровадити бюджетні авіалінії для сполучення великих міст із туристичними регіонами.</p>
5. Освіта та підготовка кадрів для туристичної галузі	Туреччина значну увагу приділяє підготовці професійних кадрів для туристичної сфери, впроваджуючи спеціалізовані освітні програми.	<p>Створити спеціалізовані навчальні центри для готельного бізнесу, екскурсів, менеджерів з туризму.</p> <p>Запровадити міжнародні стандарти в навчальні програми.</p> <p>Організувати програми обміну для студентів туристичних спеціальностей у Туреччині.</p> <p>Впровадити систему обов'язкової сертифікації для працівників сфери туризму.</p>
6. Створення кластерів у туризмі	Туреччина активно розвиває туристичні кластери, об'єднуючи готелі, ресторани, туристичні агентства та виробників сувенірів в одному регіоні.	Розвиток кластерів у туристичних регіонах, наприклад, у Карпатах створити кластери, які об'єднують готелі, локальних виробників (мед, сир,

		ремесла) та туристичні компанії.
		Забезпечити будівництво доріг, комунікацій, а також державні пільги для учасників кластерів.
7. Розробка програм державної підтримки	Турецька держава надає субсидії, кредити та податкові пільги для розвитку туристичної інфраструктури.	<p>Субсидії для малого та середнього бізнесу - виділяти гранти для відкриття готелів, хостелів, ресторанів у туристичних регіонах.</p> <p>Державні програми розвитку туризму - включати стимули для інвесторів, зокрема податкові пільги та компенсацію частини витрат на розвиток інфраструктури.</p>