

УДК 338.48.071.2

**МАЗАРАКІ Анатолій**, д. е. н., професор, ректор Київського національного торговельно-економічного університету

**БОЙКО Маргарита**, д. е. н., професор, завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу Київського національного торговельно-економічного університету

**ОХРИМЕНКО Алла**, к. е. н., доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу Київського національного торговельно-економічного університету

## ФОРСАЙТ РОЗВИТКУ НАЦІОНАЛЬНОЇ ТУРИСТИЧНОЇ СИСТЕМИ\*

*Досліджено теоретичні засади та методичні аспекти застосування форсайту розвитку національної туристичної системи з метою визначення домінант її трансформації у глобальному середовищі. Проаналізовано вплив технологічних трендів на національну туристичну систему. Представлено потенціал форсайту та пріоритети розвитку національної туристичної системи.*

*Ключові слова:* туризм, національна туристична система, форсайт, технологічні тренди в туризмі, блокчейн у туризмі, прогнозування.

*Мазараки А., Бойко М., Охрименко А. Форсайт развития национальной туристической системы. Исследованы теоретические основы и методические аспекты применения форсайта развития национальной туристической системы с целью определения доминант ее трансформации в глобальной среде. Проанализировано влияние технологических трендов на национальную туристическую систему. Представлены потенциал форсайта и приоритеты развития национальной туристической системы.*

*Ключевые слова:* туризм, национальная туристическая система, форсайт, технологические тренды в туризме, блокчейн в туризме, прогнозирование.

**Постановка проблеми.** Світові інтеграційні процеси характеризуються високим динамізмом, впливаючи на всі сфери економіки, і без превентивного реагування на зовнішні дисбаланси соціально-економічний розвиток буде ускладнений. Особливо це актуально для

---

\* Стаття підготовлена у межах виконання науково-дослідної роботи "Інтеграція туристичної системи України до світового ринку послуг" (номер державної реєстрації 0117U000503).

туристичної системи, яка, маючи глобальний характер, взаємопов'язана з економічними циклами розвитку суспільства. Спад або підйом економіки країни істотно впливає на динаміку туристичних потоків. Нині світова туристична система формує 9.5 % ВВП і забезпечує 266 млн робочих місць в економіці. На основі поточної тенденції і прогнозу на майбутнє аналітики Всесвітньої туристської організації (ЮНВТО, від англ. *World Tourism Organization, UNWTO*) припускають, що кількість міжнародних туристичних візитів у світі у 2018 р. зросте на 4–6 % [1].

Україна демонструє політику відкритості й готовності до інтеграції у світове господарство. Відтак, прогнози щодо розвитку національної туристичної системи (НТС) також позитивні, проте рівень невизначеності та волатильності є високим. За даними Державної служби статистики України [2], у 2016 р. нашу країну відвідало 13,3 млн іноземних осіб і осіб без громадянства, що на 7.3 % більше, ніж у 2015 р., коли цей показник складав 12,4 млн осіб. Це досить позитивні тенденції на фоні рекордного падіння в'їзного та внутрішнього туристичних потоків (відповідно на 48.5 % та 54.1 %), що спостерігалось у 2014 р., порівняно з 2013 р. і було пов'язане з анексією АР Крим та російською збройною агресією проти України. Ці фактори призвели також й до змін структури в'їзного туристичного потоку (*табл. 1*).

До 2014 р. 93.3 % в'їзного потоку забезпечувало всього 10 країн, причому майже половина (41.7 %) припадала на РФ. Нині домінують громадяни Молдови (32.2 %), на другій позиції – Білорусі (13.7 %) і лише на третій – РФ (11.1 %). Тобто потік з цієї країни скоротився більше ніж у 2 рази. Натомість, порівняно з 2013 р. у 2016 р. кількість відвідувань України громадянами Угорщини зросла на 64.5 %, Туреччини – на 32 %, Ізраїлю – більше ніж у 2 рази. Незначно скоротились потоки громадян Польщі (на 5 %), Румунії (на 11.7 %), Словаччини (на 3.3 %). Крім того, частка країн "першої десятки", громадяни яких відвідували Україну у 2016 р., скоротилась до 88.7 %, що вказує на зміну структури в'їзного туристичного потоку.

Таким чином, трансформаційні фактори дедалі сильніше впливають на НТС України [3, с. 71], вона змінюється, набуваючи нових рис, якостей, модифікуються механізми її функціонування та визначаються нові можливості подальшої трансформації. Це пов'язано з тим, що за нинішніх умов потужними чинниками неоднозначних тенденцій соціально-економічного розвитку країни в цілому і складових НТС зокрема стали кризові явища, які загострили ступінь ринкової невизначеності, зумовили відчутне скорочення споживчого попиту, виявили нові господарські ризики та скоротили часові горизонти планування. Цей аспект слід підкреслити особливо, оскільки для суб'єктів господарської діяльності, які формують національну туристичну систему, важливо у відповідь на неоднозначність впливу фінансової та економічної кризи використовувати арсенал інноваційних методів для нівелювання дисфункцій у визначенні пріоритетів стратегічного розвитку.

Таблиця 1

## Рейтинг країн за обсягом в'їзного потоку до України у 2013–2016 рр.

Рейтинг	2013			2014			2015			2016		
	Країна	Кількість прибуттів, осіб	%	Країна	Кількість прибуттів, осіб	%	Країна	Кількість прибуттів, осіб	%	Країна	Кількість прибуттів, осіб	%
1	РФ	10284782	41.7	Молдова	4368355	34.4	Молдова	4393528	35.4	Молдова	4296409	32.2
2	Молдова	5417966	22.0	РФ	2362982	18.6	Білорусь	1891518	15.2	Білорусь	1822261	13.7
3	Білорусь	3353652	13.6	Білорусь	1592935	12.5	РФ	1231035	9.9	РФ	1473633	11.1
4	Польща	1259209	5.1	Польща	1123945	8.8	Польща	1156011	9.3	Угорщина	1269653	9.5
5	Румунія	877234	3.6	Угорщина	874184	6.9	Угорщина	1070035	8.6	Польща	1195163	9.0
6	Угорщина	771038	3.1	Румунія	584774	4.6	Румунія	763228	6.1	Румунія	774585	5.8
7	Словаччина	424306	1.7	Словаччина	416158	3.3	Словаччина	412519	3.3	Словаччина	410508	3.1
8	Німеччина	253318	1.0	Німеччина	131244	1.0	Німеччина	154498	1.2	Ізраїль	216638	1.6
9	Узбекистан	235361	1.0	Туреччина	116302	0.9	Ізраїль	149386	1.2	Туреччина	199618	1.5
10	Туреччина	151706	0.6	Ізраїль	101799	0.8	Туреччина	140691	1.1	Німеччина	171118	1.3
Інші країни		1642655	6.7	Інші країни	1038829	8.2	Інші країни	1065837	8.6	Інші країни	1503510	11.3
Усього		24671227	100	Усього	12711507	100	Усього	12428286	100	Усього	13333096	100

Джерело: розраховано авторами на основі [2].

Відтак, у складних реаліях сьогодення ключовим фактором успіху і конкурентної переваги у глобалізованому світі є довгострокове прогнозування трендів та сценаріїв розвитку – форсайтні дослідження, які надають можливість спрогнозувати майбутнє з урахуванням принципово нового змісту, форм і структур трендів соціально-економічного розвитку.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Аналізуючи праці науковців щодо сутності форсайту як інноваційного методу наукових досліджень, встановлено, що його метою є визначення можливого майбутнього, створення його бажаного образу і визначення стратегій досягнення [4, с. 141; 5, с. 9]. Одне з перших визначень форсайту надав американський експерт Б. Мартін, який розумів його як систематичну спробу спрогнозувати довгострокове майбутнє науки, технології, економіки і суспільства з метою ідентифікації зон стратегічного дослідження і технологій, що спроможні привнести найбільші економічні та соціальні вигоди [6]. Дослідниця М. Конвей, аналізуючи методологію форсайту, визначає його як систематичний процес, пов'язаний з узгодженою експертною оцінкою стратегічних перспектив розвитку економіки і суспільства, який є основою визначення рівнів стратегії, формату сканування зовнішнього середовища для прийняття управлінських рішень у коротко- і довгостроковій перспективі [7, с. 3].

У науковій праці [8, с. 11] доведено, що активне застосування форсайту розвитку менеджменту є реакцією на зміни в об'єктах управління і дає змогу розробляти довгострокові (10–15 років) стратегії розвитку управлінської думки. Тобто за своєю суттю форсайт розвитку менеджменту являє собою прогнозування можливих шляхів розвитку і формування на основі цього довгострокових пріоритетів у різних напрямках науки управління.

Науковці Л. Баккер та Л. Іохансон обґрунтовують наукову позицію щодо сутності корпоративного форсайту як методу прогнозування для впровадження інновацій у компанії із залученням стейкхолдерів [9]. Організацією національного індустріального розвитку (*UNIDO*) [10] розроблено методичні рекомендації застосування форсайту для розробки дорожніх карт підтримки та розвитку бізнесу.

Опрацювання наукового базису форсайту дали змогу виділити наукову позицію дослідників, які обґрунтували метод, зворотний форсайту – хіндсайт. Тобто це оцінка проєктів, які не досягли мети, аналіз причин їх неспішності [11, с. 66].

Ідея форсайту сформувалася в результаті конвергенції стратегічного аналізу і прогнозування. Також погоджуємося з позиціями дослідників, що в контексті макроекономічних досліджень, технологія проведення форсайту, *по-перше*, включає вибір цільової установки стосовно технологічної або соціально-економічної спрямованості прогнозів щодо розвитку економічних систем; *по-друге*, є основою визначення майбутнього соціально-економічного розвитку з виокремленням

галузей, які зможуть сформувати основу стратегічного розвитку економіки; *по-третє*, включає прогнозування розвитку нових технологій та виходу на ринок принципово нових видів продуктів.

Зазначені аспекти є вкрай важливими для функціонування НТС. Її економічна активність, динамічність та масштабність сприяють тому, що види економічної діяльності, які формують НТС, навіть в умовах несприятливої кон'юнктури туристичного ринку спроможні зберегти позитивні тенденції розвитку. Це обумовлюється поліфункціональним характером господарської діяльності, яка виявляється у високому ступені автономності та універсальності усіх субсистем НТС. Саме тому екстраполяція форсайту у поле наукових методів досліджень НТС зумовлена такими чинниками, як: загострення конкуренції на ринку туристичних послуг, обмеження державного фінансування проектів у сфері туризму, підвищення вагомості технологічної компетенції у розвитку складових НТС. Крім того, форсайт НТС необхідний для того, щоб оптимізувати процес прийняття рішень, управляти вибором технологій, створювати альтернативні напрями для стратегічного розвитку, активізувати процес навчання персоналу, мотивувати зміни, які відповідають трендам туристичних систем у глобальному вимірі. Це стане суттєвим катализатором зміцнення конкурентних позицій НТС. До того ж перед Україною постають завдання, які впливають з узятих зобов'язань у рамках угод з ЄС.

Важливість наведених аргументів актуалізує наукове завдання застосування форсайту для визначення вектору розвитку національної туристичної системи, що забезпечить її конкурентоспроможність як на локальному, так і глобальному туристичних ринках і надасть можливість розвиватися на основі моделі інноваційного розвитку і відповідної йому господарської системи – "нової економіки".

**Метою** статті є визначення мейнстріму розвитку національної туристичної системи за результатами форсайту глобальних змін, які впливають на розвиток туристичних систем.

**Матеріали та методи.** Теоретико-методологічною основою статті є наукові праці вітчизняних та зарубіжних науковців з проблем форсайту, а також матеріали Всесвітньої туристичної організації (*UNWTO*), Всесвітнього економічного форуму (*The World Economic Forum*), Державної служби статистики України, Національного банку України, Департаменту туризму та курортів Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, аналітичні дослідження провідних світових компаній (*Amadeus IT Group S.A, Sabre Corporation, Booking, Google*) щодо сучасних трендів у туризмі. У процесі дослідження використано сукупність наукових методів та підходів: системний, структурно-функціональний, аналізу та синтезу, порівняння, прогнозування.

**Результати дослідження.** В умовах нестабільності зовнішнього середовища, коливання кон'юнктури, загострення конкуренції на ринку послуг зростає необхідність визначення нових технологій для прогнозування розвитку національної туристичної системи з метою мінімі-

зації протиріч між цілями функціонування її субсистем і соціально-економічними трендами національної економіки. Така постановка проблеми обумовлює актуальність дослідження сутності форсайту, методологія якого узгоджується зі стратегічним розумінням необхідності врахування ментального, інституційного, культурного, інформаційного впливів на споживчі очікування та економічні інтереси суб'єктів взаємовідносин туристичного ринку, що дасть змогу визначати цільові пріоритети розвитку НТС з урахуванням кон'юнктурних змін.

У форматі методології форсайту дослідники виділяють три основні функції: діагностика; прогноз; визначення перспектив та дорожня карта [12, с. 7]. Форсайт-методи умовно поділяють на 3 групи: *методи експертної думки Дельфі та сценування*, що роблять акцент на побудові міжособистісного партнерства; *моделювання та морфологічний аналіз*, що передбачають використання аналітичних інструментів, які стають все більш комп'ютеризованими; *сканування/моніторинг і трендова екстраполяція* – передбачають ступінь майбутнього, визначеного умовами даного моменту [4, с. 142].

На відміну від традиційного прогнозування, технологія форсайту є активною відносно майбутніх подій. Це означає, що для прогнозування доцільно не тільки оцінювати ймовірні ризики виникнення певних подій, а й проектувати поточний стан таким чином, щоб посилити позитивні тренди, збільшити ймовірність бажаних подій і попередити посилення негативних трендів. Отже, ця методологія надає можливість уявити майбутнє, яке не може бути інтерпретоване як звичайне продовження минулого, оскільки з позиції форсайту майбутнє набуває принципово нового змісту, форм і структур [13].

У дослідженні, присвяченому форсайту туризму, І. Айві [14, с. 35] формує систему стратегічного бачення розвитку туризму, яка базується на 3-х горизонтах: *"Горизонт 1"* – однорічна перспектива; *"Горизонт 2"* – 2–5-ти річна; *"Горизонт 3"* – 10–20-річна. Вчений зазначає, що довгострокові тренди (10–20-річні) розвитку туристичних систем можна розробити завдяки передбаченню і, відповідно за зворотним зв'язком із третього до першого горизонту здійснити планування діяльності (рис. 1). При цьому результати форсайту – це варіанти можливого майбутнього, які можуть настати при виконанні певних умов: правильного визначення сценаріїв розвитку, досягнення консенсусу щодо вибору того чи іншого бажаного сценарію, вжитих заходів стосовно його реалізації.

Одним із суттєвих складових форсайту є виявлення глобальних мегатрендів за результатами обговорення провідними світовими форсайт-експертами вектору системних змін. Міжнародні проектні платформи, які об'єднують експертів у сферах: економіки – Всесвітній економічний форум (*The World Economic Forum*), освіти – Глобальний форсайт освіти (*GEF – Global Educational Futures*), туризму – Всесвітня туристична організація (*UNWTO*), визначили одним із завдань реалізацію стратегічних проектів у сфері туризму. Базовою основою

для визначення мегатрендів готельного бізнесу як вагомої складової туристичної системи є результати роботи форсайт-експертів компанії "Amadeus", які представили глобальний огляд майбутніх стратегій та бізнес-моделей у цьому секторі національної туристичної системи. До форсайтних досліджень залучено 610 експертів, які визначили драйвери змін, і за результатами їх опрацювання підготовлено "Hotels 2020: Beyond Segmentation" [15].

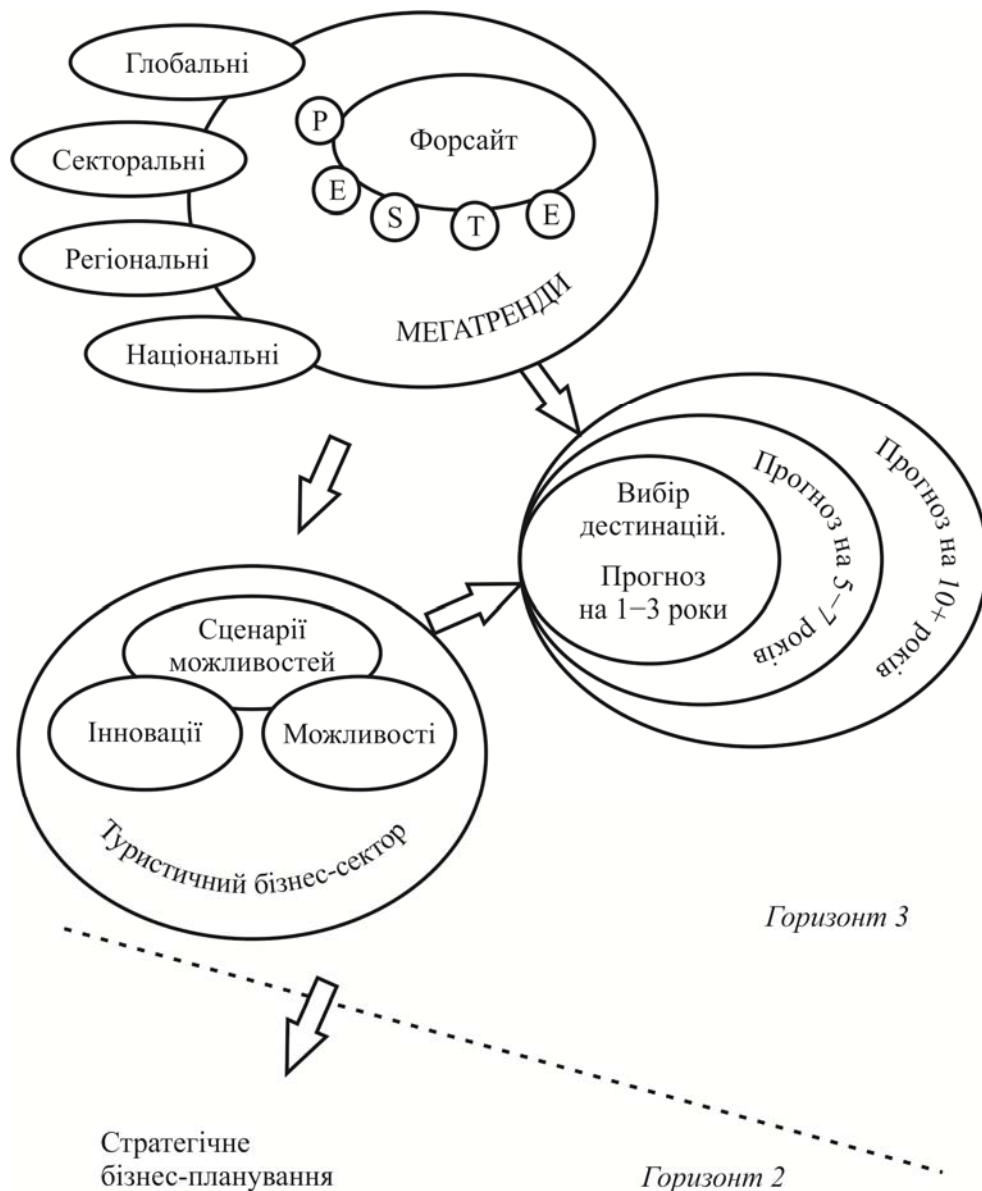


Рис. 1. Інструментарій форсайту туризму як системи

Джерело: [14, с. 35].

На рис. 2 узагальнено форсайтні дослідження експертів компанії "Amadeus" щодо майбутнього готельного та туристичного бізнесу.



Рис. 2. Форсайтні дослідження готельного та туристичного бізнесу

Джерело: розроблено авторами на основі [15].



Опрацьовуючи практику форсайту, доречно зазначити, що в Україні представлено результати форсайтних досліджень розвитку економіки України на середньо- (2015–2020 рр.) та довгостроковому (2020–2030 рр.) часових горизонтах [13]. Науковцями наведено версії для обговорення вектору розвитку економіки України, а саме головні кластери, які можуть забезпечити успішну інтеграцію країни в міжнародну кооперацію праці за часовими горизонтами (табл. 2).

Таблиця 2

**Кластери економіки України та їх внесок у загальне зростання [13]**

Кластер економіки	Внесок у загальне зростання економіки, %		Оцінка внеску у загальне зростання економіки, 1–10		Часовий інтервал зростання кластерів економіки, роки
	2015-2020 рр.	2020-2030 рр.	2015-2020 рр.	2020-2030 рр.	
Аграрний сектор	14	17	6.0	7.0	2015–2020
Військово-промисловий комплекс	13	15	5.0	6.0	2015–2030
Інформаційно-телекомунікаційні технології	8	12	4.0	5.5	2015–2020
Створення нових речовин і матеріалів, нанотехнології	7	12	4.25	5.5	2020–2025
Енергетика	7	11	4.0	4.5	2017–2025
Високотехнологічне машинобудування	6	8	3.5	4.0	2020–2025
Розвиток транзитної інфраструктури	2	5	2.0	3.0	2030–2030
"Науки про життя" (біомедична інженерія, клітинна медицина, фармація)	1	5	1.5	3.0	2020–2025
Туризм	2	5	2.0	3.0	2017–2025
Інші кластери (переважно низькотехнологічні та сировинні)	40	10	9.5	4.25	2017–2020

Аналізуючи результати форсайтних досліджень щодо виявлення головних драйверів майбутньої економіки України з використанням методу Делфі, можна констатувати, що туризм визначено експертами як кластероутворюючий чинник.

В умовах переходу туристичної системи до постіндустріальної (інформаційної) ери зростає необхідність орієнтування на характерні їй "проривні інновації", якими є продукти і сервіси, що відповідають запитам інформаційної економіки, – технологічні стартапи. Як наголошує віце-президент глобальної дистрибуційної мережі у готельному бізнесі "Sabre Corporation" М. МакСпадден, наступне покоління буде жити, працювати і відпочивати вже у зовсім нових умовах. Тому перед бізнесом відриваються величезні можливості, і зараз вже можна починати експериментувати та впроваджувати технології блокчейн, додаткової реальності, достовірної присутності, щоб зробити подорожі ще більш комфортними, безпечними і персоналізованими [16].

Поєднання онтологічного аналізу та форсайту глобальних ланцюгів доданої вартості, які продукує НТС, надало можливість встановити, що всеохоплюючою тенденцією розвитку стають технологічні тренди [15–20], відповідно можна спроектувати їх вплив на туристичну систему (табл. 3).

Таблиця 3

**Форсайтні дослідження впливу технологічних трендів на національну туристичну систему**

Вид технологічного тренду	Сутність	Прогнозування впливу на туристичну систему
Штучний інтелект	Поширення технологій інтегрованої співпраці людей та машин	Передача значних обсягів робіт суб'єкту штучного інтелекту (прийняття бізнес-рішень, бронювання, документообіг, архівування тощо). Збільшення вільного часу для людей і, відповідно, зростання потреби його використання за рахунок туризму. Формування нових стандартів надання туристичних послуг Підбір "ідеального" туру
Додаткова реальність	Можливості проектування на будь-який об'єкт інформації в реальному часі	Зростання потреби у подорожах, у більш глибокій взаємодії людини і світу. Отримання більш широких відомостей про будь-який об'єкт. Зменшення потреби у гідах, екскурсоводах
Автономна доставка	Розширення сервісних технологій	Поширення дронів-кур'єрів та розширення послуг доставки (документів, товарів). Автоматизовані реєстрації та замовлення (готелі, аеропорти, вокзали, ресторани, заклади з надання супутніх послуг)
Блокчейн	Спроможний здійснити революцію у сфері туризму. Надійний розподіл зберігання записів – інтернет-довіри; стартапи <i>Civic, Loyal</i>	Спрощена та безпечна процедура ідентифікації туристів (зокрема пасажирів авіарейсів). Покращання відслідковування багажу. Спрощення та зростання надійності фінансових процедур між суб'єктами туристичної діяльності. Єдина карта лояльності, що накопичує бали з усіх готелів, авіакомпаній чи інших сервісів. Підвищення якості обслуговування за рахунок зведення до мінімуму помилок на "накладок" при бронюванні готелів, квитків, додаткових послуг. Здешевлення вартості туристичних послуг за рахунок зменшення кількості посередників. Підвищення відповідальності постачальників послуг. Зведення до мінімуму або зникнення шахрайства. Спрощення процедури повернення коштів при страхових випадках. Заохочення до відвідувань менш відомих дестинацій чи окремих об'єктів за допомогою отримання балів на карту лояльності. Миттєвий моніторинг ланцюга постачання продукту (визначення походження продукту, впевненість у його цінності, виявлення підробок тощо). Можливості відслідковування потоку туристів для формування статистичних баз даних та управління цими потоками
Криптовалюта	Поєднання ідей блокчейну та криптовалюти. Подібно до появи криптовалюти для індустрії кіберспорту <i>Skincoin</i>	Подібно до появи криптовалюти для індустрії кіберспорту <i>Skincoin</i> , можлива поява туристичної криптовалюти, зокрема передумовою може стати проект <i>TravelChain</i> . Перетворення балів згідно з програмою лояльності (готелі, авіакомпанії, компанії, що надають супутні послуги, окремі дестинації), у криптовалюту

Закінчення табл. 3

Вид технологічного тренду	Сутність	Прогнозування впливу на туристичну систему
Нейро-інтерфейси	Обмін інформацією між мозком людини і електронним пристроєм	Додатки, які дають змогу керувати предметами силами думки. Нагадування, визначення часу, хронології дій. Поширення чат-ботів у туристичній та супутній сферах
Квантові обчислення	Використання квантово-механічних пристроїв для обробки інформації	Спрощення архівування, обліку даних. Надшвидка обробка та передання значних масивів інформації
Космічний туризм	Розвиток на системних (не періодичних і одноразових) засадах нового виду туризму – космічного	Поява нових типів туристів. Поява нових інфраструктурних об'єктів туризму (космічних кораблів, космічних, іншопланетних готелів) та засобів (видів харчування, одягу, засобів зв'язку, фото-, відеофіксації, іншого обладнання). Зростання швидкості транспортного забезпечення в туризмі
Достовірність присутності	Поширення біометричних технологій	Швидка ідентифікація особи. Зменшення (зникнення) потреби у документах, що підтверджують особу, оплату товарів і послуг. Зменшення (зникнення) готівкових та карткових розрахунків
Віртуальна реальність	Можливості всебічного занурення в об'єкти, що є потенційно цікавими певним особам	Зростання прагнень до нових відкриттів, відчуттів. Стимулювання людей до реальних подорожей після віртуального ознайомлення з певними об'єктами, країнами, регіонами. Можливо (для певної частини людей) зникнення потреби у подорожах. Розширення переліку додаткових послуг та обладнання
Поєднання мобільних додатків автоматичного перекладу	Розумний навушник-перекладач	Розширення можливостей подорожей. Зниження та/або зникнення потреби у спеціалістах-перекладачах

Джерело: розроблено авторами.

Поширення технологічних мегатрендів є результатом глобалізації. Вони можуть спричинити кардинальні зміни у світовій туристичній системі, відповідно й у туристичній системі України. При цьому практичне втілення впливу технологічних трендів на НТС – це технології блокчейн та її потенційні можливості, пов'язані з процедурами ідентифікації туристів, покращанням якості обслуговування, появою кардинально інших механізмів організації подорожей, можливостями моніторингу ринку тощо. Україна, маючи досить потужну ІТ-індустрію, повинна вже зараз закладати інноваційні основи туристичної діяльності. Вже нині НБУ вивчає можливість запровадження е-гривні (електронної національної валюти), в основу якої покладено технологію блокчейн. Такий дослідницький проект НБУ стартував у кінці 2016 р. [21]. Крім того, Україна першою у світі запустила електронний державний аукціон на основі технології блокчейн – систему державних електронних торгів із заставним майном (*CETAM*), після ребрендингу – торгова марка *OpenMarket* [22], а також частково – державний земельний кадастр. Формування моделі національної цифрової економіки може здійснити функції акселератора розвитку як загалом країни, так і її національної туристичної системи.

Також, крім зазначених у *табл. 3* технологічних трендів впливу на туристичну систему, можна спрогнозувати:

- подальше зростання торгівлі послугами у світі за обсягами і вартістю, що й надалі перевищуватиме динаміку товарів (наразі туризм на 4-й позиції у світовому експорті після експорту палива, хімічних речовин і продуктів харчування, а частка туризму і пасажирських перевезень становить 30 % доходу світового експорту послуг) [23];
- посилення впливу централізованих (*Ctrip, Booking (Priceline Group), Airbnb*) та децентралізованих платформ (так звані "убивці *Airbnb*", що звільняють готелі та споживачів від сплати комісійних зборів) бронювання засобів розміщення; соціальних мереж, хостингів, мобільних технологій (*Facebook, Instagram, Youtube, Viber, TripAdvisor*);
- поширення мобільних додатків та можливостей "ефекту присутності";
- зростання придбань туристичних продуктів і послуг в інтернет-середовищі (зараз показник онлайн-продажів у туризмі в середньому в світі 30 % [24]);
- зростання залежності послуг бронювань від кількості відвідувань сайту (конверсія);
- впровадження технологій спільного споживання (*Sharing Economy*);
- посилення впливу на вибір подорожі масової культури (фільмів, музичних кліпів, подій), занурення під час туру у місцеве середовище, розуміння необхідності виконання принципів сталого розвитку туризму та активізацію різних видів оздоровчо-медичного туризму (велнес-, йога-, детокс-тури, медитація).

Для прогнозування одного з важливих маркерів розвитку НТС України – обсягів обслуговування іноземних громадян визначено такі тенденції:

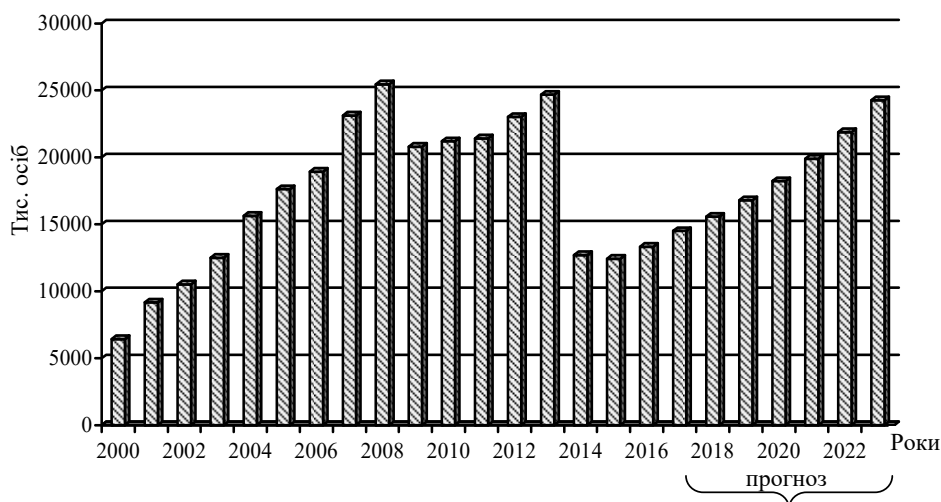
- значне розширення ринку авіап перевезень (темп зростання авіаційних пасажиропотоків у 2016 р. порівняно з 2010 р. становить 35.6 %; прихід та/або повернення на український ринок світових авіакомпаній (*Ryanair, Ernest Airlines, Wizz Air, Emirates, Vueling Airlines, Qatar Airways, El Al, Flydubai, Air Arabia, Alitalia* тощо); формування національного *low cost* – перевізника *Sky Up*; перспективи лібералізації повітряного сполучення з країнами ЄС);
- зростання автомобільних перевезень у міжнародному сполученні (за даними 2016 р. порівняно з 2010 р., темп зростання авіапасажирів становить 35.6 %);
- запровадження біометричних технологій та електронних віз і активізація діяльності державних органів влади щодо спрощення/відміни візових режимів з окремими країнами та, навпаки, посилення біометричного контролю на кордонах країни щодо громадян окремих держав;
- запровадження інноваційних технологій (спеціалізовані сайти та портали (*TripMyDream, ZruchnoTravel*), Національна програма лояльності "Турист України", туристичний хакатон (проекти в сфері цифрового туризму);

- започаткування діяльності щодо створення регіональних туристичних продуктів "Україна – Туреччина", "Україна – Грузія" та відновлення круїзних маршрутів (один з найбільших круїзних операторів світу – швейцарська компанія *Viking Cruises* оголосила про відновлення 10 круїзних маршрутів Дніпром між Києвом та Одесою);

- активізація промоції туристичних можливостей України за кордоном та для зарубіжних партнерів (Китай, США, Канада).

Враховуючи наведені тренди, на *рис. 3* представлено прогноз кількості іноземних громадян, які відвідають Україну у 2018–2023 рр., і визначено позитивні тенденції щодо зростання їх кількості на 67.5 % (реалістичний прогноз) з 14.5 млн у 2017 р. до 24.3 млн у 2023 р.

З метою збільшення обсягів іноземних туристів особливу увагу Україні необхідно звернути на тенденцію активного збільшення "китайського" сектора у міжнародному туризмі. Очікується, що до 2022 р. Китай, випередивши США, стане найбільшим у світі ринком виїзного туризму (128 млн відвідувань) [24]. У вииграші будуть ті дестинації, що готові до прийому китайських туристів.



**Рис. 3. Динаміка кількості іноземних громадян, які відвідали Україну, за 2000–2017 рр. та прогноз на 2018–2023 рр.**

Джерело: розроблено авторами за [2].

При цьому, "проектуючи" окремі бізнес-події, треба враховувати можливості покращання інвестиційної привабливості України завдяки виходу на український ринок авіакомпаній, готельних, ресторанних, туристичних, ритейл-мереж та проведенню івентивних (подієвих) заходів національного, європейського та світового масштабу.

У процесі прогнозування розвитку НТС також доцільно визначати потенційний вплив регуляторних та інституційних механізмів, які формують стейкхолдери НТС (державні органи, галузеві міжнародні організації, бізнес-структури, заклади освіти, громадські організації,

блогери тощо). Доцільним є проведення форсайт-досліджень щодо визначення вектору державної підтримки, за результатами яких конструктивними заходами щодо розвитку національної туристичної системи можуть стати: збільшення інвестування в інтелектуальний капітал; запровадження державної програми підтримки українських технологічних стартапів та суміжних програм, що забезпечить синергетичний ефект; посилення інформаційної забезпеченості стартапів щодо можливостей участі у міжнародних програмах підтримки ("Горизонт-2020") [25, с. 85].

Таким чином, прогнозування розвитку національної туристичної системи повинно враховувати економічні інтереси ключових агентів та взаємодію між ними. Необхідність форсайтних досліджень НТС вмотивовано, з одного боку, інноваційними можливостями цієї методології, а з іншого – особливостями НТС і потреби різноаспектних її досліджень (рис. 4).

Національна туристична система	Форсайт	Форсайт національної туристичної системи
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Пріоритетність її розвитку визнано на державному рівні</li> <li>• Потребує довгострокових інвестицій, масштабних проєктів, ресурсів</li> <li>• Ефективно розвивається за наявності позитивного іміджу серед іноземних та внутрішніх споживачів</li> <li>• Детермінується впливом трансформаційних факторів</li> <li>• Характеризується поліструктурністю, тому потребує поєднання різних методів досліджень</li> <li>• Бюджетні витрати на її розвиток визначаються за «залишковим» принципом</li> <li>• Характеризується високою технологічністю</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стосується визначення напрямів розвитку різноманітних сфер діяльності, які у майбутньому будуть пріоритетними у світовій, національній чи регіональній економіці</li> <li>• Є фундаментом у прийнятті стратегічних рішень щодо довгострокових інвестицій, використання ресурсів</li> <li>• Є фактором формування позитивного іміджу та зростання конкурентоспроможності</li> <li>• Використовує інноваційні знання про розвиток економічних систем</li> <li>• Є комплексним інструментом</li> <li>• Передбачає врахування різних альтернатив майбутнього розвитку</li> <li>• Стосується визначення довгострокових трендів</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Формування майбутнього стану з урахуванням державних преференцій</li> <li>• Розробка довгострокових стратегій розвитку</li> <li>• Вироблення консенсусу (системного та узгодженого погляду) щодо подальшого розвитку в цілому національної туристичної системи, так і її елементів</li> <li>• Координація інтересів різнопрофільних стейкхолдерів</li> </ul>

**Рис. 4. Потенціал форсайту у розвитку національної туристичної системи**

*Джерело:* розроблено авторами.

Запропоновані та окреслені концептуальні засади форсайту національної туристичної системи спрямовані на забезпечення ефективної інтеграції всіх її складових. Використання форсайту у розвитку НТС сприятиме залученню експертів до визначення вектору економічного розвитку для реалізації інтересів національних суб'єктів туристичної діяльності та презентації позиції країни як привабливої дестинації.

**Висновки.** Особливо важливою для активізації виходу вітчизняного бізнесу на зовнішній ринок туристичної пропозиції є необхідність фокусування на ключових напрямках мейнстріму глобальних тенденцій. Застосування форсайту набуває вирішального значення для визначення подальших перспектив розвитку національної туристичної системи завдяки можливості ідентифікації потенційного впливу інноваційних факторів, побудови відповідних сценарних умов, виявленню глобальних довгострокових трендів та часового діапазону їх імплементації, що посилить позицію національної туристичної системи України, її імідж та стратегічну стійкість на міжнародному ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Tourism Highlights 2017*. World Tourism Organization. URL : [http://wto/wto\\_highlights\\_2017.pdf](http://wto/wto_highlights_2017.pdf).
2. *Туристичні потоки* : Державна служба статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>.
3. *Mazaraki A., Voiko M., Bosovska M., Vedmid N., Okhrimenko A.* Formation of National Tourism System of Ukraine. Problems and Perspectives in Management. 2018. №16 (1). С. 68–84. URL : [http://dx.doi.org/10.21511/ppm.16\(1\).2018.07](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.16(1).2018.07).
4. *Васильконова Е.* Використання методів форсайт у формуванні позитивного іміджу регіонів : зб. наук. праць ЧДТУ. 2014. № 37 (2). С.140–145.
5. *Квітка С. А.* Форсайт як технологія проектування майбутнього: новітні механізми взаємодії публічної влади, бізнесу та громадянського суспільства. Аспекти публічного управління. 2016. № 8 (34). С. 5–15. URL : [doi:10.15421/151635](https://doi.org/10.15421/151635).
6. *Martin B.* Research Foresight and the exploitation of science base. HSMO, London, 1993.
7. *Conway M.* Foresight: an introduction. A Thinking Futures Reference Guide. Melbourne, Australia. Thinking Futures. 2015. 45 p.
8. *Масленников В. В., Шмелева А. Н.* Форсайт развития теории и технологии менеджмента (основы методологии) : монография. М. : Русайнс, 2014. 128 с.
9. *Bakker L., Johansson L.* Managing foresight for innovation in large firms : Master Degree Project in Innovation and Industrial Management. University of Gothenburg. School of Business, Economics and Law. 2014. 102 p.
10. *United Nations Industrial Development Organization.* Vienna International Centre, P.O. Box 300, A-1400 Vienna, Austria. URL : [https://www.tc.cz/files/istec\\_publications/textbook2revisedcf\\_1171283006.pdf](https://www.tc.cz/files/istec_publications/textbook2revisedcf_1171283006.pdf).
11. *Савченко А. М.* Методи форсайт як інструмент розвитку корпоративного сектора національної економіки України. БізнесІнформ. 2014. № 12. С. 62–68.
12. *Foresight analysis & roadmap for fisheries related tourism at EUSAIR level.* – Nemo project 1M-MED14-11 wp2. action 2.4. 29 p.
13. *Форсайт економіки України: середньостроковий (2015–2020 роки) і довгостроковий (2020–2030 роки) часові горизонти (версія для обговорення)* / наук. керів. проекту М. З. Згуровський. Міжнар. рада з науки (ICSU); Нац. техн. ун-т України "Київ. політех. ін-т"; Ін-т прикладного системного аналізу НАН України МОН України ; Світовий центр даних з геоінформатики та сталого розвитку. Київ : НТУУ "КПІ", 2015. 36 с.

14. Ivey I. The T&T Foresight Project (Tourism Global Foresight Report). Trinidad : NIHERST, 2006. 35 p.
15. *Hotels 2020: Beyond Segmentation. Strategies for growth in an era of personalization and global change.* Amadeus. FastFuture. 2010. URL : [www.amadeus.com](http://www.amadeus.com).
16. *Radar Report 2017.* Sabre Corporation. URL : <https://www.sabre.com/insights/labs>.
17. Dredge D. Of things to come: Tourism and hospitality education in a post-industrial age. *The Business of Tourism*. 2016. № 17, June. P.19–23.
18. *The future of the world: a forecast up to the year 2099.* International news. The Earth Chronicles of Life. May 13, 2016. URL : <https://earth-chronicles.com/science/the-future-of-the-world-a-forecast-up-to-the-year-2099.html>.
19. 9 технологических трендов, способных изменить путешествия в XXI веке. ProHotelia. 05.09.2017. URL : <http://prohotelia.com/2017/09/nine-tech-trends-shaping-the-travel-landscape>.
20. Прогноз Booking.com: 8 основных тенденций в сфере путешествий в 2018 году. ProHotelia. 26.01.2017. URL : <http://prohotelia.com/2017/10/travel-predictions-2018>.
21. Технологія блокчейн: НБУ розглядає можливість запровадження е-гривні. Укрінформ. URL : <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/2358334-tehnologia-blokcejn-nbu-rozgladae-mozlivist-zaprovadzenna-egrivni.html>.
22. CETAM. OpenMarket. Офіційний сайт. URL : <https://setam.net.ua>.
23. Украина и мир: 10 глобальных трендов, от которых зависит Украина. BusinessViews. 09.02.2018. URL : <http://businessviews.com.ua/ru/economy/id/globalnye-ekonomicheskie-trendy-1756>.
24. Что ждет мировой туризм в 2018 году. ProHotelia. 15.10.2017. URL : <http://prohotelia.com/2017/10/global-tourism-2018>.
25. Курченко О. О. Становлення та розвиток стартапів в Україні: проблеми та шляхи вирішення. Укр. соціум. 2016. № 2 (57). С. 80–87.

Стаття надійшла до редакції 02.03.2018.

**Mazaraki A., Boiko M., Okhrimenko A. Foresight of the development of the national tourism system.**

**Background.** In today's complex reality, the key factor of success and competitive advantage in the globalized world is the long-term forecasting of trends and scenarios of development namely the foresight research that provides an opportunity to predict the future taking into account fundamentally new content, forms and structures of the trends of socio-economic development. Aggravation of competition in the market of tourist services, restriction of state financing of projects in the field of tourism, increase of the importance of technological competence in the development of components of the national tourism system require extrapolation of foresight in the field of scientific methods of its research.

**Analysis of recent research and publications.** Analyzing the works of scientists on the essence of foresight as an innovative method of scientific research, it has been established that its use in studies of the national tourism system is fragmentary and requires more in-depth and systematic research.

The aim of the article is to define the mainstream of the development of the national tourism system based on the foresight of global changes that affect the development of tourist systems.

**Materials and methods.** In the course of the research a set of scientific methods and approaches was used: systematic, structural and functional, analysis and synthesis, comparison, forecasting.



**Results.** *The theoretical principles and methodical aspects of the use of the foresight of the development of the national tourism system (NTS) with the purpose of determining the transformation dominant in the global environment have been studied. The influence of technological trends on the national tourism system has been analyzed. One of the important markers of development of the NTS of Ukraine, namely volumes of serviced foreign citizens, has been forecasted. The emphasis is placed on the fact, that forecasting the development of a national tourism system, the economic interests of key agents and the interaction between them should be taken into account. The potential of NTS foresight has been presented, the idea of which is based, on the one hand, on the innovative possibilities of this methodology, and on the other hand, on the features of the NTS and the need of various aspects of its research.*

**Conclusion.** *In order domestic business to enter the foreign market of tourist offers, it is necessary to focus on key directions of the global trends mainstream. In view of this, the use of foresight becomes crucial for determining the future prospects for the development of the national tourism system by identifying the potential impact of innovation factors, designing the appropriate scenario conditions, identifying global long-term trends and the timeframe for their implementation, which will strengthen the position of the national tourism system of Ukraine, its image and strategic stability in the international market.*

**Keywords:** tourism, national tourism system, foresight, technological trends in tourism, blockchain in tourism, forecasting

#### REFERENCES

1. *Tourism Highlights 2017.* World Tourism Organization. URL : [http://wto/wto\\_highlights\\_2017.pdf](http://wto/wto_highlights_2017.pdf).
2. *Turystychni potoky* : Derzhavna sluzhba statystyky Ukrainy. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>.
3. *Mazaraki A., Boiko M., Bosovska M., Vedmid N., Okhrimenko A.* Formation of National Tourism System of Ukraine. Problems and Perspectives in Management. 2018. №16(1). С. 68–84. URL : [http://dx.doi.org/10.21511/ppm.16\(1\).2018.07](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.16(1).2018.07).
4. *Vasyl'konova E.* Vykorystannja metodiv forsajt u formuvanni pozytyvnogo imidzhu regioniv : zb. nauk. prac' ChDTU. 2014. № 37 (2). S.140–145.
5. *Kvitka S. A.* Forsajt jak tehnologija proektuvannja majbutn'ogo: novitni mehanizmy vzajemodii' publichnoi' vlady, biznesu ta gromadjans'kogo suspil'stva. Aspekty publichnogo upravlinnja. 2016. № 8 (34). S. 5–15. URL : [doi:10.15421/151635](https://doi.org/10.15421/151635).
6. *Martin B.* Research Foresight and the exploitation of science base. HSMO, London, 1993.
7. *Conway M.* Foresight: an introduction. A Thinking Futures Reference Guide. Melbourne, Australia. Thinking Futures. 2015. 45 p.
8. *Maslennikov V. V., Shmeleva A. N.* Forsajt razvitija teorii i tehnologii menedzhmenta (osnovy metodologii) : monografija. M. : Rusajns, 2014. 128 s.
9. *Bakker L., Johansson L.* Managing foresight for innovation in large firms : Master Degree Project in Innovation and Industrial Management. University of Gothenburg. School of Business, Economics and Law. 2014. 102 p.
10. *United Nations Industrial Development Organization.* Vienna International Centre, P.O. Box 300, A-1400 Vienna, Austria. URL : [https://www.tc.cz/files/istec\\_publications/textbook2revisedcf\\_1171283006.pdf](https://www.tc.cz/files/istec_publications/textbook2revisedcf_1171283006.pdf).
11. *Savchenko A. M.* Metody forsajt jak instrument rozvytku korporatyvnogo sektora nacional'noi' ekonomiky Ukrainy. BiznesInform. 2014. № 12. S. 62–68.
12. *Foresight analysis & roadmap for fisheries related tourism at EUSAIR level.* – Nemo project 1M-MED14-11 wp2. action 2.4. 29 p.
13. *Forsajt ekonomiky Ukrainy: seredn'ostrokovyj (2015–2020 roky) i dovgestrokovyj (2020–2030 roky) chasovi goryzonty (versija dlja obgovorennja) / nauk. keriv. proektu M. Z. Zgurovs'kyj.* Mizhnar. rada z nauky (ICSU); Nac. tehn. un-t Ukrainy "Kyiv. politeh. in-t"; In-t prykladnogo systemnogo analizy NAN Ukrainy MON Ukrainy ; Svitovyj centr danyh z geoinformatyky ta stalogo rozvytku. Kyi'v : NTUU "KPI", 2015. 36 s.

14. Ivey I. The T&T Foresight Project (Tourism Global Foresight Report). Trinidad : NIHERST, 2006. 35 p.
15. *Hotels 2020: Beyond Segmentation. Strategies for growth in an era of personalization and global change.* Amadeus. FastFuture. 2010. URL : [www.amadeus.com](http://www.amadeus.com).
16. *Radar Report 2017.* Sabre Corporation. URL : <https://www.sabre.com/insights/labs>.
17. *Dredge D.* Of things to come: Tourism and hospitality education in a post-industrial age. *The Business of Tourism.* 2016. № 17, June. P.19–23.
18. *The future of the world: a forecast up to the year 2099.* International news. *The Earth Chronicles of Life.* May 13, 2016. URL : <https://earth-chronicles.com/science/the-future-of-the-world-a-forecast-up-to-the-year-2099.html>.
19. 9 tehnologicheskikh trendov, sposobnyh izmenit' puteshestvija v XXI veke. *ProHotelia.* 05.09.2017. URL : <http://prohotelia.com/2017/09/nine-tech-trends-shaping-the-travel-landscape>.
20. *Prognoz Booking.com: 8 osnovnyh tendencij v sfere puteshestvij v 2018 godu.* *ProHotelia.* 26.01.2017. URL : <http://prohotelia.com/2017/10/travel-predictions-2018>.
21. *Tehnologija blokchejn: NBU rozgljadaje mozhlyvist' zaprovadzhennja e-gryvni.* *Ukrinform.* URL : <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/2358334-tehnologia-blokchejn-nbu-rozgladae-mozhlyvist-zaprovadzenna-egrivni.html>.
22. *SETAM.* OpenMarket. Oficijnyj sajт. URL : <https://setam.net.ua>.
23. *Ukraina i mir: 10 global'nyh trendov, ot kotoryh zavisit Ukraina.* *BusinessViews.* 09.02.2018. URL : <http://businessviews.com.ua/ru/economy/id/globalnye-ekonomicheskie-trendy-1756>.
24. *Chto zhdet mirovoj turizm v 2018 godu.* *ProHotelia.* 15.10.2017. URL : <http://prohotelia.com/2017/10/global-tourism-2018>.
25. *Kurchenko O. O.* Stanovlennja ta rozvytok startapiv v Ukrai'ni: problemy ta shljahy vyrishennja. *Ukr. socium.* 2016. № 2 (57). S. 80–87.

УДК 366.5(061.1ЄС)

**ПРИТУЛЬСЬКА Наталія,** д. т. н., професор, перший проректор  
Київського національного  
торговельно-економічного університету

**ЛИГА Андрій,** член правління ГС Всеукраїнська  
федерація споживачів  
"ПУЛЬС" ГО "Новий день України"

## **СИСТЕМА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ: ДОСВІД ЄС**

Досліджено структуру системи захисту прав споживачів як на рівні Європейського Союзу, так і національному рівні країн – його членів. Охарактеризовано основні рівні, компоненти, елементи європейської системи захисту прав споживачів. Визначено головні напрями та інституції європейської споживчої політики.

*Ключові слова:* захист прав споживачів, національна система захисту прав споживачів, європейська система захисту прав споживачів, європейська споживча політика, структура системи захисту прав споживачів, рівні, компоненти, елементи системи захисту прав споживачів.

---

© Притульська Н., Лига А., 2018