

ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені ПЕТРА МОГИЛИ

ГРИГОР'ЄВ КОСТЯНТИН ВОЛОДИМИРОВИЧ

УДК 005.336.3-049.5:[338.48:502.51

**СТРАТЕГІЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ І БЕЗПЕКОЮ
ПРИРОДНИХ ВОДНИХ ОБ'ЄКТІВ ТУРИСТСЬКОГО ІНТЕРЕСУ**

АВТОРЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи на здобуття другого (магістерського) рівня
вищої освіти за освітньо-професійною програмою «Якість, стандартизація та
сертифікація» спеціальності 073 «Менеджмент»

Миколаїв - 2019

Дипломною роботою є рукопис.

Робота виконана в Чорноморському національному університеті імені Петра Могили Міністерства освіти і науки України.

Науковий керівник: доктор біологічних наук, професор
Томілін Юрій Андрійович,
Чорноморський національний університет імені Петра Могили,
професор

Захист магістерської роботи відбудеться 27 лютого 2019 року о 10 годині на засіданні екзаменаційної комісії Чорноморського національного університету імені Петра Могили за адресою: м. Миколаїв, вул. 68 Десантників, 10, навчально-науковий інститут післядипломної освіти, кафедра екології, ауд. 4-206.

З роботою можна ознайомитися у бібліотеці Чорноморського національного університету імені Петра Могили за адресою: м. Миколаїв, вул. 68 Десантників, 10.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Стан туризму відображає рівень економічного розвитку регіону та його господарського потенціалу як обумовлюючого чинника розвитку туристичної діяльності. Більшість регіонів України, володіючи значним потенціалом туристичних ресурсів, мають суттєві передумови для забезпечення свого соціально-економічного розвитку за рахунок активізації сфери туристичної діяльності. У той же час розвиток туризму потребує систематичної реалізації науково-обґрунтованих методів, інструментів і заходів державного регулювання для підвищення якості туристичної діяльності.

Динамічний розвиток підприємництва в сфері туризму, невідпинна зміна організаційних форм і методів надання туристичних послуг, стрімке підвищення вимог споживачів до якості організації туристичного обслуговування вимагає постійного вдосконалення механізму державного регулювання ринку туристичних послуг.

Особливу цікавість викликають питання підвищення якості туристичного продукту при використанні унікальних природних об'єктів туристського інтересу, і в першу чергу, водних об'єктів – гейзери, специфічні озера і т.п. При використанні таких об'єктів на перше місце постають питання безпеки для клієнтів – споживачів туристичних послуг. Тому дослідження організації туристичної діяльності, її менеджменту, маркетингових комунікацій туризму, а особливо рекламної діяльності – при використанні унікальних природних об'єктів, є, безумовно, актуальними. Слід зауважити, що досі не розроблено вичерпної класифікації безпеки туризму за багатьма ключовими ознаками. Питанням безпеки у туризмі присвячено роботи Агафонової Л., Галли Н., Гринькевич О., Кожухівської Р., питанням якості і етичності реклами у туристичній діяльності присвячено роботи Гольцмана І., Грицюти Н., Дурович А., Забалдіної Ю., Котлера Ф. та інших.

Мета і завдання дослідження. *Мета* роботи – дослідити менеджмент якості і безпеки використання природних водних об'єктів туристського інтересу і запропонувати відповідні рекомендації при введенні в експлуатацію цих об'єктів.

Для досягнення поставленої мети передбачалося вирішити наступні *завдання*:

- проаналізувати міжнародні і національні стандарти щодо якості і безпеки у туристичній діяльності, нормативні вимоги директив ЄС до радіаційної безпеки;
- визначити вимоги до безпеки «об'єктів туристського інтересу» з позицій туристичного менеджменту;
- дослідити організацію безпечного використання у туристичній діяльності різних країн водних об'єктів туристського інтересу – гейзєрів, специфічних озер;

- дослідити нормативні вимоги до реклами у туризмі за міжнародними стандартами та проаналізувати на відповідність цим вимогам використання природних водних об'єктів на півдні України ;
- дослідити організацію безпечного використання на півдні України у туристичній діяльності гейзерів, специфічних озер (у Херсонській, Миколаївській областях), радонового озера (у Миколаївській області) з позицій безпеки для споживачів туристичних послуг та якості (етичності і безпеки) реклами про ці об'єкти;
- розробити елементи організаційного механізму обласного менеджменту безпеки у туризмі при експлуатації природних водних об'єктів – джерел радіаційної небезпеки.

Об'єкт дослідження: природні водні об'єкти туристського інтересу.

Предмет дослідження: менеджмент якості і безпеки використання водних об'єктів туристського інтересу.

Методи дослідження: теоретичний аналіз та синтез наукової літературної інформації, порівняльний та системний методи. У процесі дослідження використано загальнонаукові методи проведення комплексних досліджень, які ґрунтуються на аналізі та синтезі вимог законодавчих та нормативних документів із управління якістю реклами у туристичній діяльності, європейських та національних вимог щодо забезпечення радіаційної безпеки населення.

Матеріали дослідження: матеріали досліджень вчених, які займаються проблемами оцінки якості туристичних послуг, якості реклами в туристичному менеджменті. Використано результати досліджень вчених Наукового інституту радіаційної і техногенно-екологічної безпеки ЧНУ імені Петра Могили, монографії вчених цього інституту, матеріали досліджень щодо використання у туристичній діяльності природних водних об'єктів, а також офіційні матеріали рекламних компаній щодо туристичної діяльності поблизу «Радонового озера» (Миколаївська область), гарячого гейзера та рожевого озера (Херсонська область) та інших природних об'єктів. Використано також матеріали досліджень за науковим напрямком «Науково-технічні засади вдосконалення національної системи стандартів і нормативів радіаційної безпеки» кафедри екології ЧНУ імені Петра Могили.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в розширенні уявлення про державний/регіональний менеджмент безпеки туристичної діяльності: у питаннях безпечного використання унікальних природних водних об'єктів – джерел радіаційної небезпеки; у питаннях якості, достовірності і безпечності рекламної продукції для такої діяльності.

Практичне значення одержаних результатів полягає в обґрунтуванні необхідності внесення змін у нормативно-технічне забезпечення управління якістю і безпекою при використанні природних водних об'єктів туристського інтересу. Дослідження європейських та національних вимог забезпечення

радіаційної безпеки у питаннях опромінення населення від техногенно-підси-
лених джерел природного походження корисно для усвідомлення сучасних
джерел радіаційного ризику і усвідомлення останнього менеджерами з
туризму. Результати досліджень можуть бути використані у навчальному
процесі при викладанні дисциплін «Управління якістю», «Радіоекологія і ста-
ндартизація радіаційної безпеки» у ЧНУ імені Петра Могили.

Апробація результатів дисертації. Матеріали роботи доповідалися та
обговорювалися на наступних основних вітчизняних конференціях та науко-
вих семінарах: Всеукраїнська Інтернет-конференція молодих учених, студе-
нтів, аспірантів «Управління радіаційною та екологічною безпекою середо-
вища життєдіяльності людини», 17-24.04.2017; VI науково-практична конфе-
ренція «Професійний менеджмент у сучасних умовах розвитку ринку»,
01.11.2017; XXIV Міжнародна науково-практична конференція студентів, ас-
пірантів та молодих учених «Актуальні проблеми життєдіяльності суспільс-
тва», 20 – 21 квітня 2017 р.; III Всеукраїнська конференція молодих учених,
студентів, аспірантів «Управління якістю в житті і діяльності людини: стан-
дарты, орієнтири та перспективи», 09-10.11.2017; Всеукраїнська наукова кон-
ференція «Могилянські читання», 14-18.11.2017.

Публікації. Матеріали дипломної роботи представлені в 2 стаття у нау-
кових журналах і 7-и публікаціях.

Структура та обсяг магістерської роботи. Магістерська робота склада-
ється зі вступу, огляду літератури, матеріалів та методів дослідження, резуль-
татів власних досліджень та їх обговорення, висновків, списку використаної
літератури, додатків. Загальний обсяг магістерської роботи – 116 сторінок. Бі-
бліографія включає 142 джерел вітчизняної та іноземної літератури.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ЇХ ОБГОВОРЕННЯ

У Розділі 1 «НОРМАТИВНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ
ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ» представлено матеріали щодо стандартів,
які використовуються при оцінці якості у туристичній діяльності. Показано,
що питання якості та безпеки послуг в сфері туризму актуальні і постійно ро-
зглядаються міжнародними організаціями у сфері туризму – UNWTO, FUAAY
та іншими. Міжнародні стандарти у туризмі пов'язані з використанням найсу-
часніших технологій забезпечення якості та безпеки послуг в сфері туризму.

Доведено, що не можна ототожнювати поняття "туристичний продукт" та
"туристична послуга": туристичний продукт є більш широким поняттям, ніж
туристична послуга. Туристична послуга є лише складовою туристичного про-
дукту. Туристична послуга споживається тільки за місцем виробництва. Тури-
стичний продукт може бути придбаний у будь-якому місці, а спожитий з мо-
менту укладання угоди до моменту закінчення її дії. Поділ туристичних послуг
за галузевою ознакою дає змогу чітко диференціювати їх види.

Розглянувши результати досліджень різних науковців визначення поняття туристичної послуги продукту нами наведено у наступній формі: туристична послуга – це комплекс дій суб'єктів туристичної галузі, спрямованих на задоволення потреб споживача (туриста). Параметри оцінки якості турпослуг наведено на рис. 1.

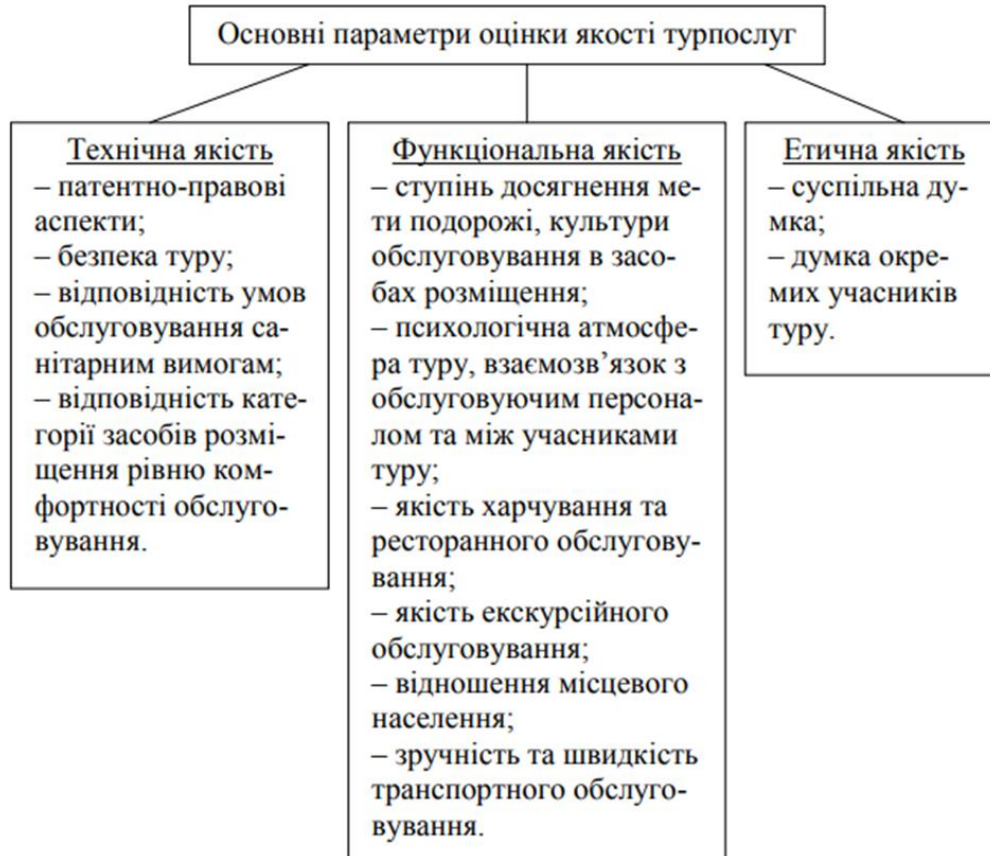


Рис. 1. Параметри якості туристських послуг

Реклама у туризмі є важливим компонентом при оцінці якості туристичного продукту в цілому. Це активний засіб здійснення маркетингової політики туристичної фірми по просуванню туристичного продукту, посиленню зв'язку між виробником і споживачем туристичного продукту, тому до її якості висуваються високі вимоги. Встановлено основні показники якості реклами: правдивість, достовірність, етичність. Показниками «небезпечності» реклами будуть виступати:

- недостовірність – коли подаються дані, які не відповідають дійсності;
- неправдивість – коли рекламодавець свідомо вводить в оману споживача реклами;
- неетичність – коли реклама ганьбить честь, гідність і ділову репутацію якоїсь фізичної або юридичної особи, державну символіку, об'єкти культури, історії та ін.

В європейських країнах щодо реклами в туризмі широко діє саморегулювання, як частина політики Євросоюзу.

Показано, що параметрами якості туристичних послуг виступають: технічна якість, функціональна якість, етична якість. Поряд з поняттям «якість» застосовується і поняття «безпека» туристичних послуг і туристичного продукту – це сукупність факторів, які характеризують соціальний, економічний та правовий стан забезпечення прав і законних інтересів громадян, юридичних осіб та держави в галузі туризму. Обидва ці поняття застосовуються до туристських ресурсів і туристських об'єктів і, зокрема, до поняття «туристський інтерес». Туристський інтерес являє собою перспективу отримання інформації та позитивних емоцій туристом. Ці об'єкти туристського інтересу можуть бути природні та створені людиною. Через те, що в Україні чимало природних об'єктів, які привертають увагу туристів, актуальними є дослідження якості і безпеки використання цих об'єктів у туристичній діяльності. Відносно унікальних водних природних об'єктів півдня України нами проведені такі дослідження, результати чого представлено у другому розділі.

У Розділі 2 «ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ І БЕЗПЕКИ ВОДНИХ ОБ'ЄКТІВ ТУРИСТСЬКОГО ІНТЕРЕСУ» висвітлено результати дослідження використання унікальних водних об'єктів туристського інтересу. Унікальними природними водними об'єктами туристського інтересу у світі є гейзери, мінеральні озера. Гейзери є у США, Чилі, Росії, Ісландії, Україні. У всьому світу існують екскурсійні маршрути до гейзерів. Гейзери, будучи дивовижними об'єктами природи, викликають інтерес у туристів. Шість гейзерних полів нашої планети мають таку можливість: наприклад, Єллоустонська кальдера у США, долина гейзерів «Ель-Татіо» в Чилі, «долина гейзерів» Камчатки. Гейзерні поля в Ісландії, Новій Зеландії і Японії також часто відвідуються туристами. Таким чином показано, що у всьому світі гейзери використовуються як об'єкти туристського інтересу. До них прокладаються туристичні маршрути. Однак поблизу таких об'єктів є інформація, яка стосується історії гейзерів, і ніяких розваг чи інших додаткових видовищ на територіях поблизу гейзерів не влаштовується. Гейзери використовуються для споглядання. А якщо гейзерне озеро використовується для купання, то вивіщується повна інформація про склад води цього озера.

Проведені дослідження щодо організації використання у туристській діяльності гейзеру на Херсонщині (поблизу с. Бехтери) свідчили, що територія гейзера облаштована для відвідувачів, є 3 купальні: дві містять гарячу воду, а третя - лікувальну грязь. Інформація про склад води гейзеру наведена на спеціальній інформаційній дошці. Вказано лише, що за своїм мінеральним складом і щільності вода в гарячому джерелі в шість разів більш концентрована, ніж вода в морі, і завдяки своєму унікальному хімічному складу вода в гейзері

не має аналогів в країнах Європи. В інформації, яка надається перед входом до території гейзера, вказано, що при купанні в джерелі на організм діє значне навантаження, тому фахівці не рекомендують приймати ванни в гейзері більше, ніж 2-3 разів на тиждень. Реклама, яка надається споживачам в Інтернеті, відносно безпеки перебування у цій воді є дуже обмеженою, вказується що на території джерела є необхідні рекомендації. Однак поблизу купалень міститься лише рекламна інформація про цілющі властивості води гейзера та рекомендації не перебувати у воді більше 10 хвилин за 1 раз. Таким чином, маємо відмінності між менеджментом туристичної діяльності щодо використання унікальних природних водних об'єктів в Україні та у світі (рис. 2).

Гейзери у світі:



Гейзер у Долині Хаукадалур (Ісландія)



Гейзер Строккур (Ісландія)



Гейзер у штаті Невада (США)

До гейзерів прокладено туристичні маршрути, безпека туристів забезпечена стандартами безпеки туриста

Гейзер на Херсонщині, с. Бехтери (Україна):



Гейзер використовується у комерційних цілях – відкрито купальню.

Дуже обмежена інформація щодо складу води і правил для користування.

Рис. 2. Порівняння менеджменту безпеки при використанні унікальних природних водних об'єктів туристського інтересу у світі і в Україні

Встановлено, що Куяльницький лиман (Одеська область) – це один із старих грязьових санаторних курортів України. Куяльницькі грязі сульфідного мулу за своїми лікувальними властивостями визнані еталонними. Вони сприяють зменшенню запальних процесів, укріплюють імунітет і відновлюють функції пошкоджених органів і систем організму, а також широко використовуються в лікуванні безпліддя. Ропа лиману також має лікувальні властивості, а мінеральна вода «Куяльник» допомагає при захворюваннях шлунково-кишкового тракту. Тобто в даному випадку небезпеки для здоров'я споживачів туристичного продукту при турі на цей лиман відсутні – при організації санаторного лікування тут все повністю досліджено, і лікувальні властивості води доведено результатами відповідних досліджень.

Використання радонових озер в якості об'єкта туристського інтересу також є поширеним у світі. Часто ці озера багаті на мінеральні речовини, що наділяє їх лікарськими властивостями і дозволяє їх використовувати у санаторно-курортних цілях. Це – скальне озеро Вульгмені (Греція), озеро Алаколь (Казахстан), озеро Хевіз (Угорщина) та інші. Нами досліджено організацію туристичної діяльності та реклами щодо цих озер. Встановлено, що для клієнтів надається повна інформація щодо лікувальних властивостей озера. Наводиться інформація щодо мікроклімату на озері, вмісту радону у воді та інших переваг і небезпек. Таким чином можна вважати, що використання у світі радонових озер для санаторно-лікувальних та курортних цілей є поширеним. При цьому всюди таке використання супроводжується глибокими дослідженнями щодо води озер і наданням повної інформації щодо переваг і небезпек при відпочинку на останніх.

Встановлено, що «радонове» озеро на Миколаївщині (Первомайський район) є природним об'єктом, а з 2017 р. це озеро стало одним з туристичних об'єктів Миколаївщини. Однак ніякої інформації щодо складу води, вмісту в ній радону на інформаційних стендах не вказано. Не наведена також інформація про радонометричні дослідження для оцінки вмісту радону у воді (рис. 3.).



Рис. 3. Невідповідність реклами щодо «радонового озера» на Миколаївщині міжнародним стандартам якості реклами

У Розділі 3 «МЕНЕДЖМЕНТ БЕЗПЕКИ І ЯКОСТІ ОБ'ЄКТІВ ТУРИСТСЬКОГО ІНТЕРЕСУ» представлено результати дослідження механізму управління безпекою і якістю при відкритті об'єкту туристського інте-

ресу – «радонового озера» на Миколаївщині, і досліджено «радонову ситуацію» навколо цього водного об'єкта. Показано, що природна радіоактивність води є значним фактором опромінення населення, що мешкає на радононосних територіях півдня України. Радонове навантаження на людину на таких територіях складається з навантаження від радону у повітрі та у воді з питних джерел. Вода з підземних джерел північних територій на Миколаївщині містить підвищені рівні радону-222 (табл. 1, 2) – за результатами проведених миколаївськими вченими радонометричних досліджень у водних джерелах Первомайського, Арбузинського, Вознесенського, Доманівського, Братського районів Миколаївщини.

Таблиця 1. Вміст радону-222 у питній воді населених пунктів Миколаївської області

№	Місце відбору	Джерело	Бк/л
Первомайський р-н			
1	с. Чаусово 1	колодязь	90±30
2	с. Чаусово 1	колодязь	70±15
3	с. Чаусово 2	колодязь	80±15
4	с. Чаусово 2	колодязь	110±25
Арбузинський р-н			
5	сmt. Арбузинка	водовідвід	18±5
6	с. Агрономія	колодязь	29±14
7	с. Благодатне	колодязь	90±20
8	с. Благодатне	колодязь	60±10
9	с. Бузьке	колодязь	66±10
10	с. Бузьке	колодязь	55±14
Вознесенський р-н			
11	с. Актово	колодязь	110±30
Братський р-н			
12	сmt. Братське	водопровід	10±3
13	сmt. Братське	колодязь	150±30
Доманівський р-н			
14	сmt. Доманівка	водопровід	20±7
15	с. Узбашевка	колодязь	13±3
16	с. Копи	колодязь	11±3

Таблиця 2. Вміст радону-222 у воді, яка використовується для гранкар'єрів

№	Місце відбору	Джерело	Бк/л
1	Софіївський гранкар'єр	артезіанська свердловина	345±17
2	Олександрівський гранкар'єр	шахтний колодязь	104±5
3	Олександрівський гранкар'єр	джерело на відмітці 25 м	74±20

Встановлено, що «радонове озеро» з'явилося після заповнення котловану відпрацьованого гранкар'єру водою з підземного водоносного горизонту. Цей

гранкар'єр має такі ж геологічні характеристики, як і найближчі до нього Софіївський і Олександрівський та інші гранкар'єри регіону. Скальні породи цих гранкар'єрів представлено, в основному, розово-сірими гранітними породами з підвищеним вмістом природних радіоактивних елементів (уран, радій, торій), що є чинником есхаліяції радону. Це дає підстави прогнозувати, що радіаційна ситуація за радоном-222 навколо «радонового озера» буде аналогічна тій, яка сформувалася на Софіївському або Олександрівському кар'єрах. Однак, на нашу думку, для повноти і уточнення рівнів радону-222 у воді «радонового озера» та у повітрі, де розташоване це озеро, мають бути проведені радонометричні дослідження. Можна передбачати, що через підвищену температуру у літній сезон року радон більш інтенсивно буде надходити у повітря з ґрунтів навколо озера.

Встановлено також, що сучасні міжнародні та європейські вимоги до радіаційної безпеки (зокрема Директиви Ради 2013/59/Євратом), імплементувати які зобов'язалася Україна, вказують на необхідність підсиленої уваги до опромінення населення від радону (рис. 3).

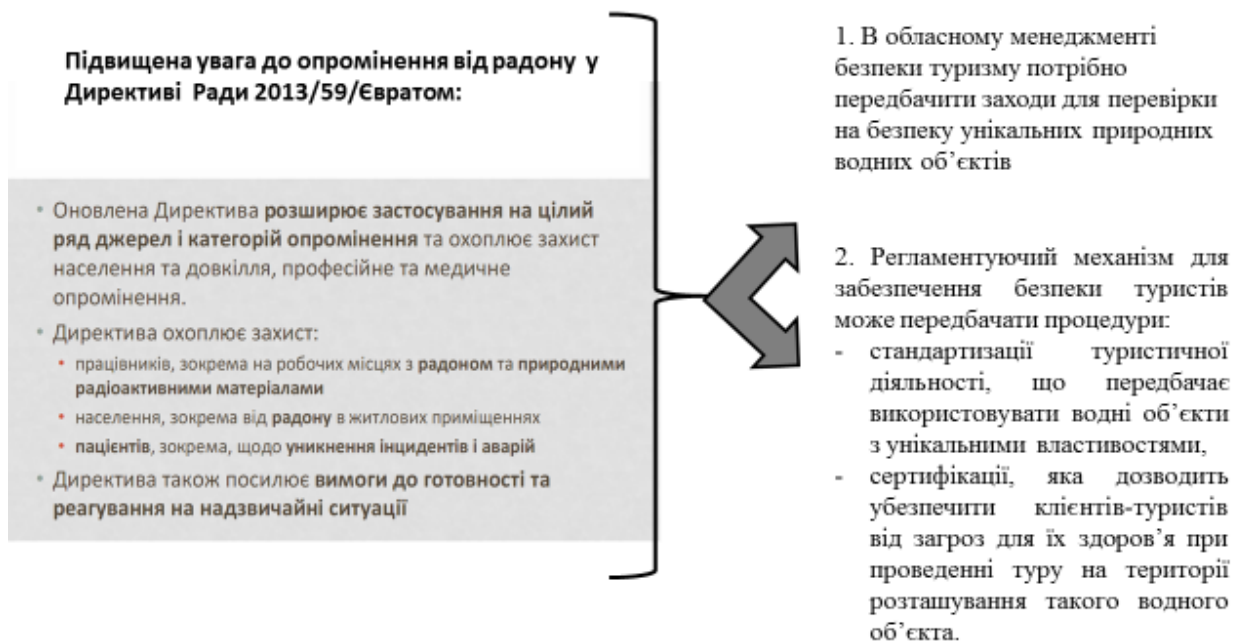


Рис.3. Пропозиції для усунення невідповідності процесу відкриття «радонового озера» на Миколаївщині директивним вимогам ЄС з опромінення населення (Директива Ради 2013/59/Євратом)

Все це вимагає комплексу заходів системи регіонального менеджменту для сприяння тому, щоб використання радонового озера відповідало міжнародним стандартам з безпеки у туризмі. Нами запропоновано ряд заходів для ре-

гіонального менеджменту. Надано пропозиції відносно користування радоновим озером на Миколаївщині, які стосуються маркетингової, рекламної діяльності; пропозиції щодо використання радонового озера, після досліджень, для розгортання лікувального курорту (рис. 4). Нами були здійснено звернення до голови Миколаївської облради. Пропозиції розглянуто на засіданні Південного наукового центру НАН України і МОН України (це наведено у додатках до магістерської роботи).



Рис. 4. Регламентуючий та організаційний механізми регулювання сфери безпеки туризму на обласному рівні

У Розділі 4 «ОХОРОНА ЖИТТЯ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ

ДЛЯ ЗДОРОВ'Я ТУРИСТА» наведено матеріали щодо питання забезпечення безпеки туризму, а також розвитку системи державного управління ризиками та кризовими ситуаціями в сфері туризму є одним з пріоритетних напрямків туристичної політики, нормоутворення та правозастосування багатьох іноземних держав. Показано, що у Казахстані, Україні, в Білорусі і Молдові методами забезпечення безпеки туристів є ліцензування, стандартизація і сертифікація туристської діяльності, а також страхування туристів. У країнах англосаксонської правової сім'ї в рамках адміністративно-правового регулювання значна увага приділяється підготовці стратегічних державних документів, спрямованих на профілактику та запобігання загрозам безпеки в сфері туризму.

Зарубіжний досвід реалізації функцій і повноважень органів виконавчої влади щодо інформування громадян про небезпеки за кордоном є корисним для нашої країни: інформування про загрозу безпеці в країні тимчасового перебування на офіційному сайті в мережі Інтернет (Канада), публікація переліку країн, відвідування яких громадянам США не рекомендуються (Travel Warnings), або поїздка в які пов'язана з певним ризиком (Travel Alerts).

За фактами трагедій та нещасних випадків, які трапилися в різних країнах світу, на рівні урядів держав, а також окремих юридичних та фізичних осіб, які здійснюють туристичну діяльність, мають враховуватися їхні причини та наслідки; розроблятися превентивні заходи, зокрема технологічні, організаційні, економічні. Розробка та реалізація превентивних заходів дозволяє знизити частоту негативних подій і важкість наслідків та скоротити загальні витрати на гарантування безпеки.

Рівні небезпеки загроз різного виду залежать від політичних обставин у країні та світі, стабільності соціально-економічного розвитку як держави, так і регіону. Перехід до нової, сучасної концепції безпеки, яка передбачає застосування складної спеціальної техніки, вимагає перегляду тактичних аспектів в роботі різних служб у сфері туризму, зокрема готельного господарства. Для цього необхідно реалізувати такі організаційні заходи: розробити детальні інструкції дій у всіх можливих позаштатних ситуаціях і надати детальні коментарі щодо їх виконання до кожного працівника; скласти короткі, багатоінформативні та інтуїтивно зрозумілі інструкції стосовно користування засобами безпеки для гостей, у які мають бути внесені короткі правила поведінки у разі екстремальної ситуації; регулярно проводити заняття з підвищення кваліфікації персоналу служби безпеки, фізичної та бойової підготовки.

ВИСНОВКИ

1. За результатами досліджень механізмів управління якістю і

безпекою унікальних водних об'єктів туристичного інтересу у світі та в Україні виявлено особливості менеджменту туристичної діяльності на базі унікальних природних водних об'єктів, визначено невідповідність європейським директивним вимогам і стандартам використання у туристичних і комерційних цілях природних водних об'єктів – «радонових озер», які можуть чинити радіаційну небезпеку для споживачів туристичних послуг, та встановлено перспективність розвитку в Україні туристичних, медико-лікувальних і курортних послуг на базі таких водних об'єктів. Отримані результати магістерської кваліфікаційної роботи сприяють розв'язку комплексної проблеми менеджменту безпеки при використанні унікальних природних водних об'єктів, які є джерелами радіаційної небезпеки, і проблеми якості, достовірності і безпечності маркетингових технологій у туризмі.

2. Показано, що з метою вдосконалення організації туристичної діяльності більшість країн світу застосовують спеціальні механізми впливу на суб'єкти підприємництва: процедури стандартизації, сертифікації туристичних послуг, ліцензування туристичної діяльності – які залежать від державного регулювання в галузі туризму. Міжнародні та європейські стандарти у туризмі (стандарти UNWTO, FUAAV та ін.) пов'язані з використанням найсучасніших технологій забезпечення якості та безпеки послуг у сфері туризму. Україна вже імплементувала у туристичну діяльність частину вимог цих стандартів, таких як: забезпечення безпеки туриста (в тому числі від джерел радіаційної небезпеки) на туристських маршрутах і на місцях надання туристичних послуг; проведення аналізу можливих ризиків для туристів; передбачення заходів для зниження можливих ризиків до прийняттого рівня.

3. Встановлено, що унікальними природними водними об'єктами туристського інтересу у світі є гейзери (у США, Чилі, Росії, Ісландії), мінеральні озера, радонові озера (наприклад, озеро Вульгмені (Греція), озеро Алаколь (Казахстан), озеро Хевіз (Угорщина)). Завдяки добре налагодженому організаційному механізмі державного менеджменту туристична діяльність на таких об'єктах в європейських країнах характеризується необхідним показником функціональної якості (безпека) для туриста: наявна повна інформація щодо водного об'єкта, складу води, інших характеристик водного джерела тощо. Поблизу мінеральних і радонових озер за-звичай утворені медико-лікувальні або курортні заклади, які надають відповідні послуги із забезпеченням їх безпеки.

4. Встановлено, що експлуатація унікальних водних природних об'єктів на півдні України не завжди забезпечена добре організованим механізмом державного/регіонального менеджменту щодо якості та безпеки використання цих об'єктів. Так:

- комерційна діяльність з надання послуг і сервісу при користуванні водою гейзеру у селі Бехтери Херсонської області не може в повній мірі задовольнити вимоги європейських стандартів щодо безпеки об'єктів туристського інтересу: неповна і обмежена інформація про гейзер та склад води гейзеру, обмеженість інформації про час купання, періодичність купання тощо;
- на відміну від європейських курортів та європейського досвіду використання радонових озер у туристичних і лікувальних цілях, відкриття «радонового озера» на Миколаївщині для туристів не забезпечено необхідною інформацією та необхідними дослідженнями відносно безпеки такого використання: відсутня інформація про склад води, про рівні радону у воді, про режим і правила користування людиною цієї водою.

5. Показано, що природна радіоактивність води є значимим фактором опромінення населення, що мешкає на радононосних територіях півдня України. Радонове навантаження на людину на таких територіях складається з навантаження від радону у повітрі та у воді питних джерел. Вода з підземних джерел північних територій на Миколаївщині містить підвищені рівні радону-222. Безконтрольне використання «радонового озера» несе ризик небезпеки для туристів і суперечить стандартам, які регламентують безпеку туристів.

6. Встановлено, що сучасні міжнародні та європейські вимоги до радіаційної безпеки (зокрема Директиви Ради 2013/59/Євратом), імплементувати які зобов'язалася Україна, вимагають підсиленої уваги до опромінення населення від радону.

7. Встановлено, що реклама у туризмі є важливим компонентом при оцінці якості туристичного продукту. Встановлено показники якості і безпеки реклами у туризмі: достовірність, правдивість, етичність. Визначено, що реклама про «радонове озеро» на Миколаївщині (на оглядовому майданчику озера) не відповідає показникам якості реклами (озеро назване «радоновим», а про кількісний вміст радону в озері немає жодної інформації; немає відомостей щодо правил користування водою та інших можливих небезпек).

8. Встановлено, що ефективний регламентуючий механізм для забезпечення безпеки туристів може включати процедури:

- стандартизації туристичної діяльності, яка передбачає використовувати водні об'єкти з унікальними властивостями,
- сертифікації, яка дозволяє убезпечити клієнтів-туристів від загроз для їх здоров'я при проведенні туру на території розташування такого водного об'єкта.

Пропозиції:

Пропонується, щоб маркетингові комунікації та рекламна продукція стосовно об'єкта «радонове озеро» на Миколаївщині відповідали показникам якості реклами: правдивості, достовірності та етичності. Не можна використовувати поняття «радонове озеро» в якості бренду, не підкріпленого жодними доказами про кількісний вміст радону у воді. При тому, що радон є радіоактивним газом, це вказує на небезпечність такої реклами.

До проведення повномасштабного обсягу радонометричних досліджень води «радонового озера» на Миколаївщині та повітря навколо нього, а також до отримання рішення держслужби медико-радіаційного контролю щодо можливості використання «радонового озера» в якості рекреаційного об'єкта, пропонуємо тимчасово зупинити відвідування туристами територій навколо даного озера і припинити неякісну рекламу відносно цього природного водного об'єкту.

Враховуючи досвід європейських країн, де на території радонових озер розгорнуті курорти та медично-лікувальні заклади, можна рекомендувати державному/регіональному менеджменту розглянути використання вод «радонового озера» Миколаївщини в аналогічних цілях.

СПИСОК ПРАЦЬ, ОПУБЛІКОВАНИХ ЗА ТЕМОЮ РОБОТИ

1. Григор'єв К.В. Науково-технічні підстави вдосконалення національної нормативної бази обмеження опромінення населення від джерел іонізуючого випромінювання / Григор'єва Л.І., Григор'єв К.В. // Наукові праці. Серія Техногенна безпека. – Т. 289. Вип. 277 – С.146-157.

2. Григор'єв К.В. Радіаційні ризики при неконтрольованому використанні природних радіоактивних джерел / Томілін Ю.А., Григор'єва Л.І., Григор'єв К.В. // Наукові праці. Серія Техногенна безпека. – Вип. 306, Т. 318. – С.74-82.

3. Григор'єв К.В. Державне нормативно-правове регулювання радіаційної безпеки відповідно до вимог Директив Євратома та стандартів безпеки МАГАТЕ // Матеріали XXIV Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та молодих учених «Актуальні проблеми життєдіяльності суспільства», Кременчуцький національний університет імені М. Остроградського, Кременчук, 20-21 квітня 2017 р. – С.57-59;

4. Григор'єв К.В. Ризик-орієнтований підхід у системі екологічного менеджменту на підприємствах гірничодобувної галузі // Матеріали VI науково-практичної конференції з міжнародною участю «Професійний менеджмент в сучасних умовах розвитку ринку» - Харків, 01.11.2017. – С.336-338;

5. Григор'єв К.В. Вдосконалення нормативного забезпечення захисту людини від техногенно-підсиленних природних і штучних радіоактивних джерел / Григор'єва Л.І., Григор'єв К.В. // Матеріали III Міжнародної науково-

практичної конференції пам'яті професора Петра Столярчука «Управління якістю в освіті та промисловості: досвід, проблеми та перспективи», 11–12 травня 2017 року – С.159-161.

6. Григор'єв К.В. Ризики недотримання вимог радіаційної безпеки у менеджменті туристичних послуг // К.Григор'єв, Ю.Томілін // Матеріали Всеукраїнської конференції студентів і молодих учених «Дослідження якості вітчизняних товарів і послуг та їх відповідності національним нормативним документам», 15-17 травня 2018 року - Херсон – С. 46-48.

7. Григор'єв К.В. Міжнародно-правове регулювання забезпечення радіаційної безпеки // Матеріали III Всеукраїнської конференції молодих учених, студентів, аспірантів «Управління якістю в житті і діяльності людини: стандарти, орієнтири та перспективи», ЧНУ імені Петра Могили, Миколаїв, 10-13.11.2017. – С.17.

8. Григор'єв К.В., Томілін Ю.А. Управління радіаційною безпекою при експлуатації туристичних об'єктів // Матеріали IV Всеукраїнської конференції молодих учених, студентів, аспірантів «Управління якістю в житті і діяльності людини: стандарти, орієнтири та перспективи», ЧНУ імені Петра Могили, Миколаїв, 08-10.11.2018. – С.7.

АНОТАЦІЯ

Григор'єв К.В. Стратегічні засади управління якістю і безпекою природних водних об'єктів туристського інтересу – Кваліфікаційна робота на правах рукопису.

Дипломна робота на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю 073 «Менеджмент», ОПП «Якість, стандартизація та сертифікація». – ЧНУ імені Петра Могили, Миколаїв, 2019.

Магістерська робота присвячена питанням менеджменту безпеки туристичної діяльності при використанні природних водних об'єктів з унікальними властивостями. Серед таких природних водних об'єктів – радонові озера – озера з підвищеним вмістом радіоактивного газу радону.

Матеріалами дослідження виступали дослідження вчених, які займаються проблемами оцінки якості туристичних послуг, якості реклами в туристичному менеджменті. Використано результати досліджень вчених Наукового інституту радіаційної і техногенно-екологічної безпеки ЧНУ імені Петра Могили, монографії вчених цього інституту, матеріали досліджень щодо використання у туристичній діяльності природних водних об'єктів, а також офіційні матеріали рекламних компаній щодо туристичної діяльності поблизу «Радонового озера» (Миколаївська область), гарячого гейзера та рожевого озера (Херсонська область) та інших природних об'єктів. Використано також мате-

ріали досліджень за науковим напрямком «Науково-технічні засади вдосконалення національної системи стандартів і нормативів радіаційної безпеки» кафедри екології ЧНУ імені Петра Могили.

Структура магістерської роботи представлена вступом, оглядом літератури, матеріалів та методів дослідження, результатів власних досліджень та їх обговорення, висновків, списку використаної літератури, додатками. Загальний обсяг магістерської роботи – 116 сторінок. Бібліографія включає 142 джерел вітчизняної та іноземної літератури.

За результатами досліджень управління якістю і безпекою унікальних водних об'єктів туристичного інтересу у світі та в Україні виявлено особливості менеджменту туристичної діяльності на базі унікальних природних водних об'єктів, встановлено невідповідність європейським директивним вимогам і стандартам туристичного менеджменту експлуатацію природних водних об'єктів на півдні України в туристичних і комерційних цілях. Отримані результати магістерської кваліфікаційної роботи сприяють розв'язку комплексної проблеми менеджменту безпеки при використанні унікальних природних водних об'єктів, які є джерелами радіаційної небезпеки, і проблеми якості, достовірності і безпечності маркетингових технологій у туризмі. Запропоновано ряд таких заходів, зокрема – це стандартизувати вимоги до здійснення туристичної діяльності з використанням унікальних природних водних об'єктів. Надано пропозиції відносно користування радоновим озером на Миколаївщині; пропозиції, що стосуються маркетингової, рекламної діяльності; пропозиції щодо використання радонового озера для розгортання лікувального курорту. Ці пропозиції розглянуто на засіданні Південного наукового центру НАН України і МОН України, надіслано до Миколаївської облради.

Ключові слова: радіаційна безпека, природні водні об'єкти, менеджмент

ABSTRACT

Grygoriev K. V. Strategic principles of quality and safety management of natural water objects of tourist interest – Qualification research work as the manuscript.

Qualifying paper on obtaining a second (magister) level of higher education in specialty 073 "Management", educational-professional program "Quality, standardization and certification". – PMBSNU, Mykolaiv, 2019.

The master's paper is devoted to the issues of tourism safety management with the use of natural water objects with unique properties. Among such natural water objects - radon lakes - lakes with high content of radionuclide radon. The aim of the work was to study the management of quality and safety of unique water objects of tourist interest.

Materials of research – materials of researches of scientists which are engaged in problems of estimation of quality of tourist services, quality of advertising in the tourist management. The results of the researches of scientists of the Scientific Institute of Radiation and Technogenic and Ecological Safety of the Petro Mohyla National Academy of Sciences, monographs of the scientists of this institute, research materials on the use of natural water objects in tourism activity, as well as official magazines of advertising companies about tourist activity near Radon lake (Mykolaiv region), hot geyser and pink lake (Kherson region) and other natural objects. Also materials of research on the scientific direction "Scientific and technical support of safety and quality management in the production of goods and services" of the Department of Ecology of the Petro Mohyla National Academy of Sciences were used.

The structure of the master's thesis is presented by introduction, review of literature, materials and research methods, results of own researches and their discussion, conclusions, list of used literature, and appendices. Total volume of master's work - 116 pages. The bibliography includes 142 sources of national and foreign literature.

According to the results of research on the direction and security of natural persons of the tricyclic interests in the world and in Ukraine, the features of management of tourism activity based on unique natural water objects were discovered, the discrepancy with the European di-sectoral requirements and standards of tourist management of exploitation of natural water bodies in the south of Ukraine for tourist and commercial purposes. The obtained results of the master's qualification work contribute to the solution of the complex problem of safety management by using unique natural water objects that are sources of radiation hazard, and the problems of quality, reliability and safety of marketing technologies in tourism. A number of such measures are proposed, in particular - to standardize the requirements for the implementation of tourism activities using unique natural water objects. Proposals concerning the use of radon lake in Nikolaev region are given; offers related to marketing, advertising activities; suggestions on the use of a rad-new lake for the deployment of a therapeutic resort. These proposals were discussed at the meeting of the Southern Scientific Center of the National Academy of Science of Ukraine and the Ministry of Education and Science of Ukraine, sent to the Mykolaiv Regional Council.

Key words: radiation safety, natural water objects, management