



National Tourism  
Organization of Ukraine

# Менеджмент туристичних дестинацій та роль DMO

---

Іван Ліптуга

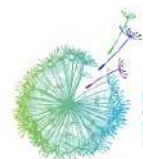
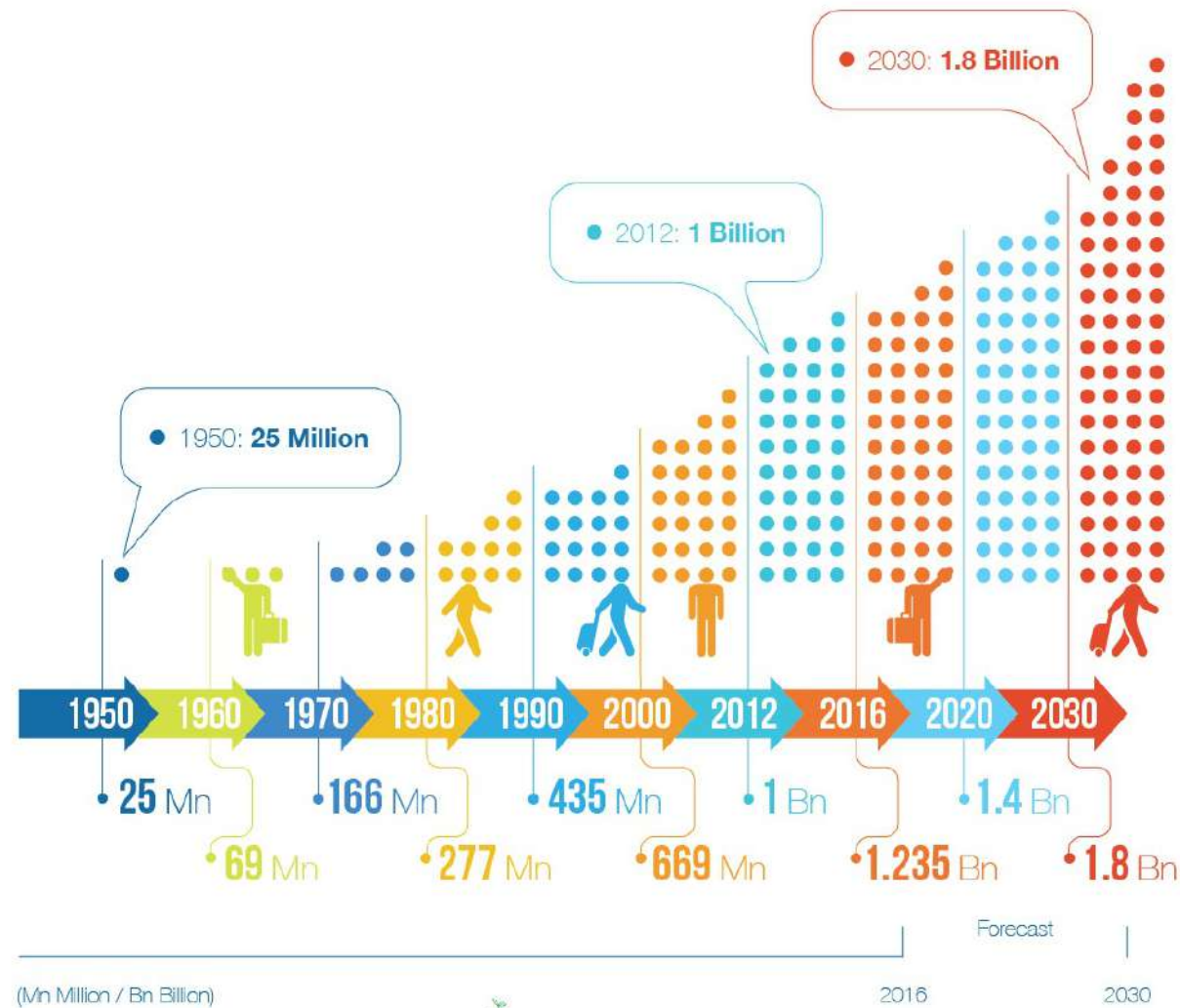
м. Вінниця

16.06.2021

# Глобальна картина



# Революція подорожей 1950 – 2030



2017  
INTERNATIONAL YEAR  
OF SUSTAINABLE TOURISM  
FOR DEVELOPMENT



NTOU

# Чому туризм важливий

## WHY TOURISM MATTERS



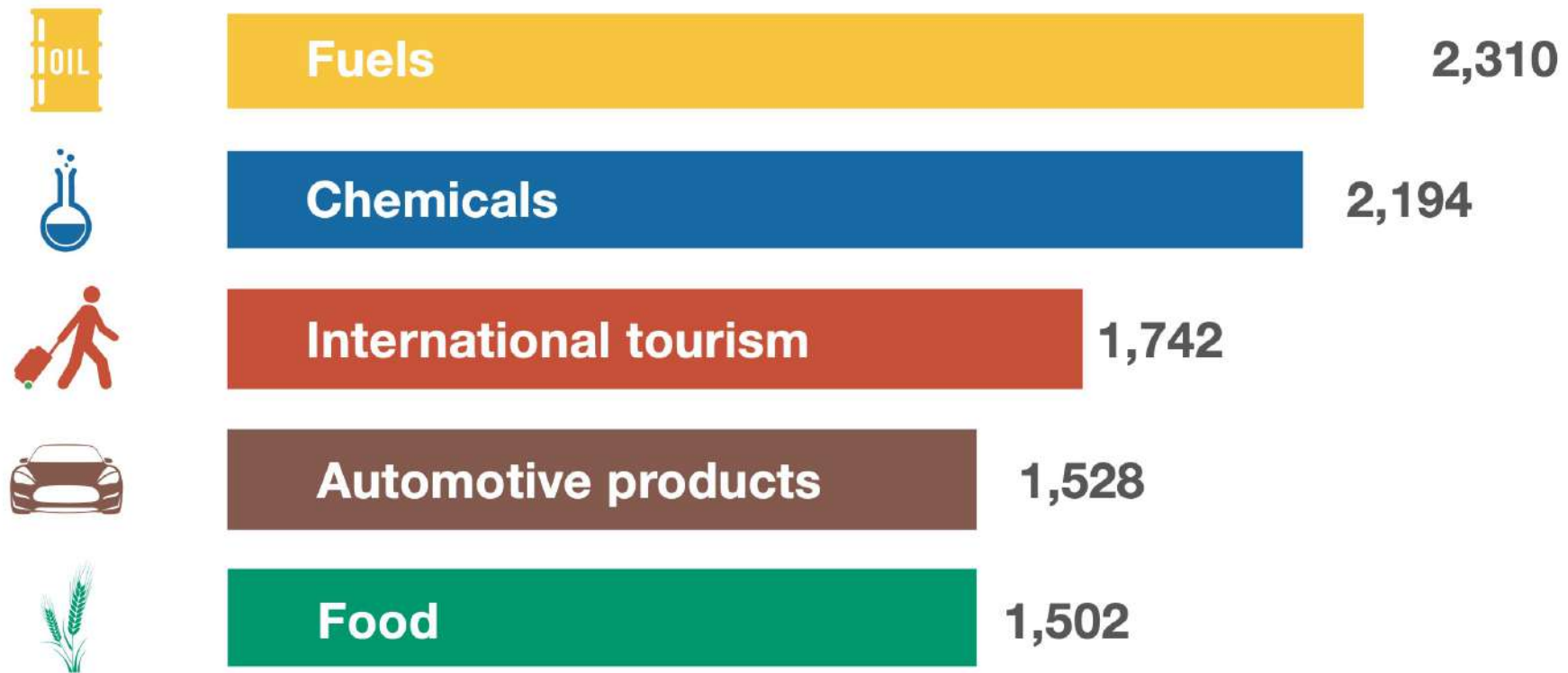
TOURISM IS MUCH MORE THAN YOU IMAGINE



NTOU



# Третій за розміром експорту сектор



## Export earnings by product category, 2019 (USD billion)

Source: World Tourism Organization (UNWTO) and World Trade Organization (WTO).

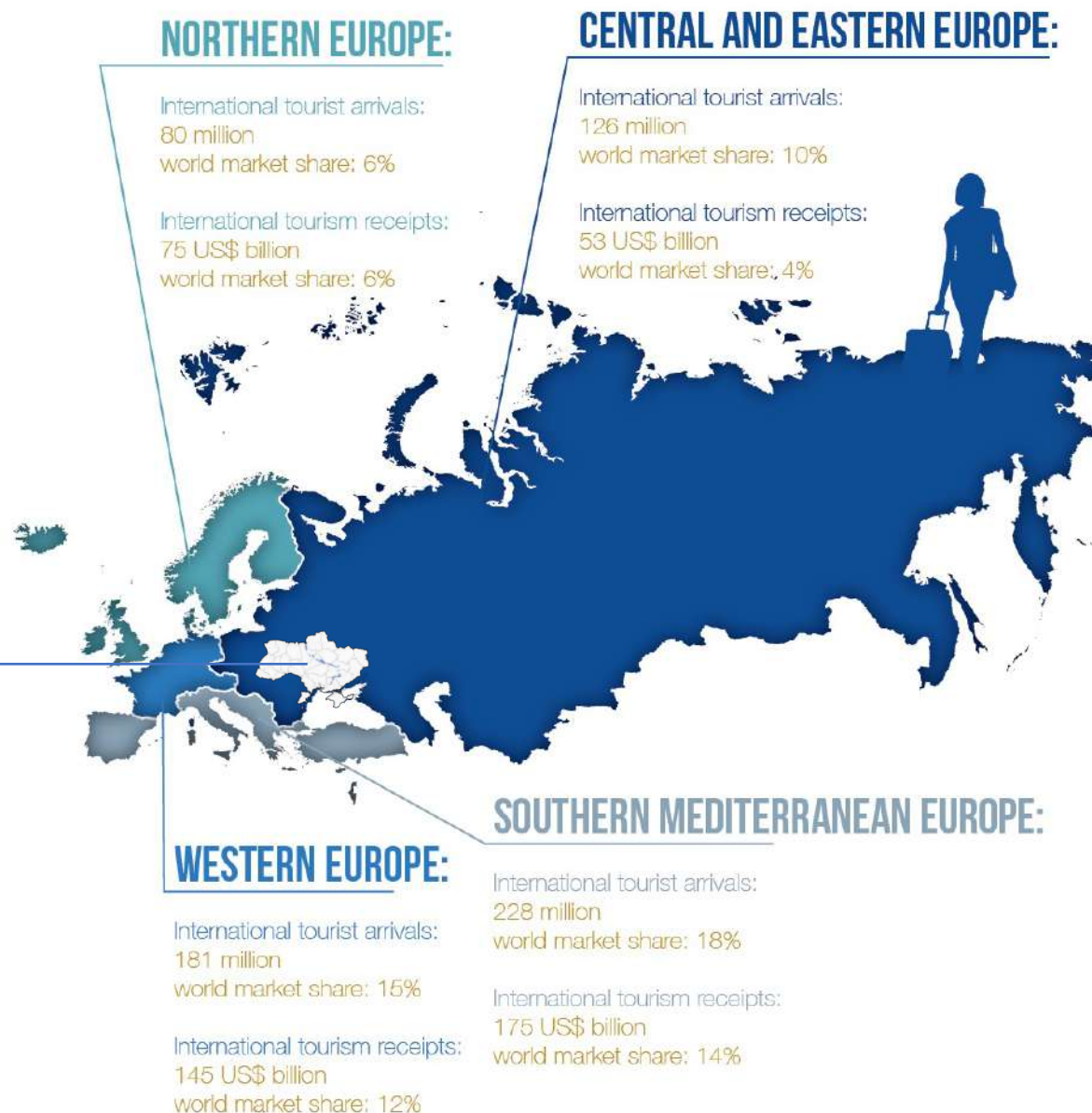
# 742 mln (51%) arrivals in Europe 2019



## UKRAINE:

International tourist arrivals:  
13,7 million

International tourist receipt:  
2 US\$ billion



NTOU

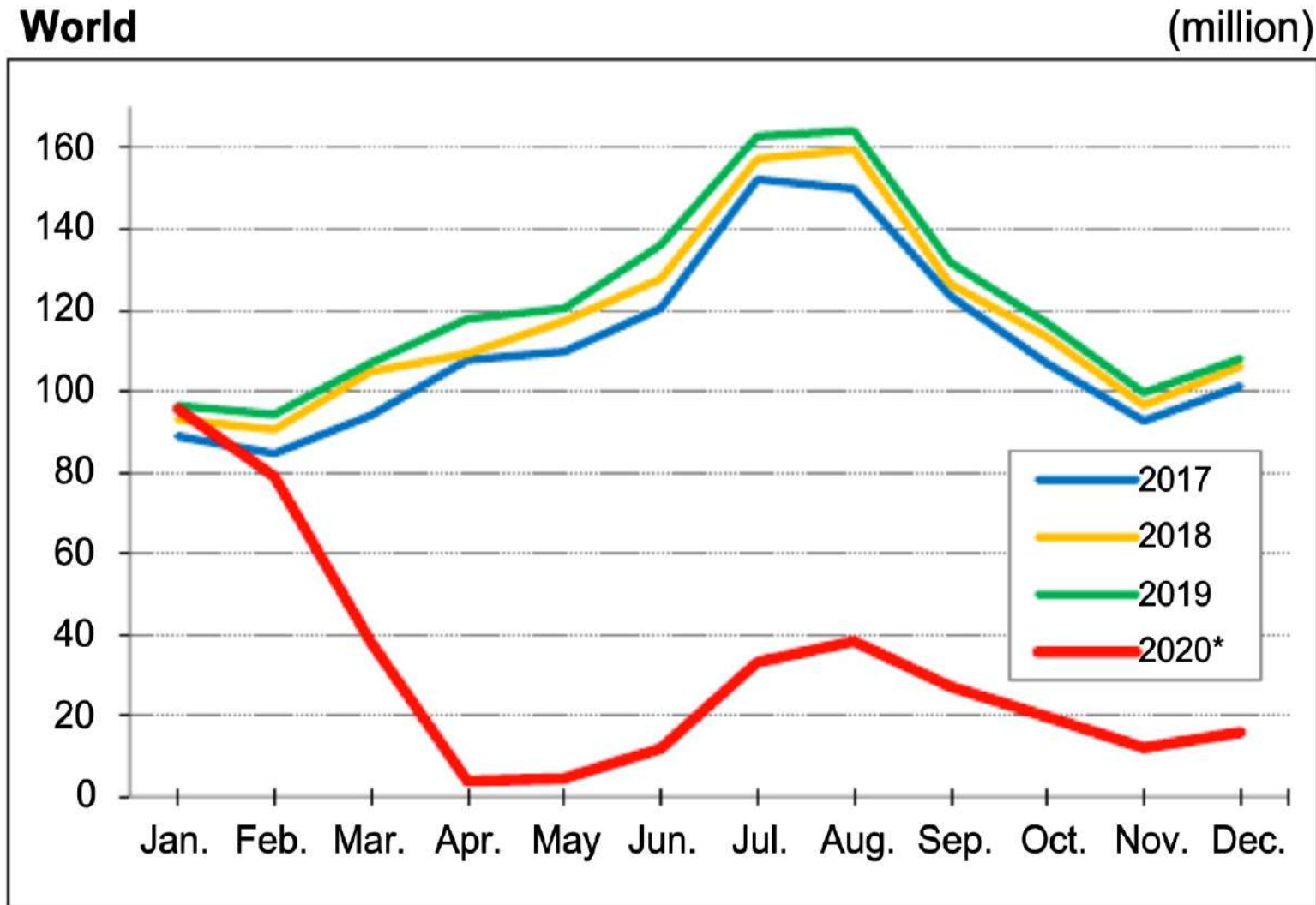




# 2020



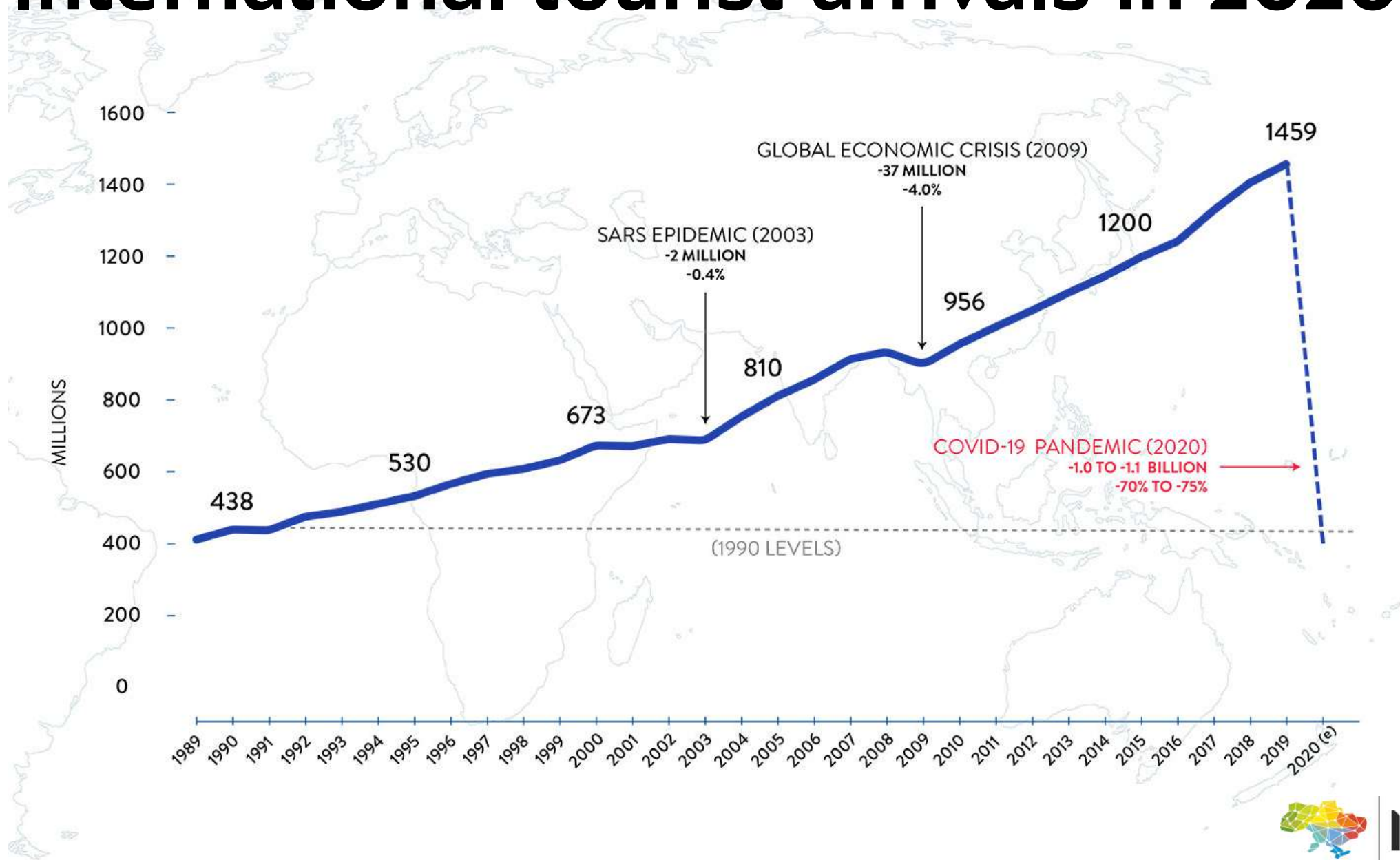
# International arrivals



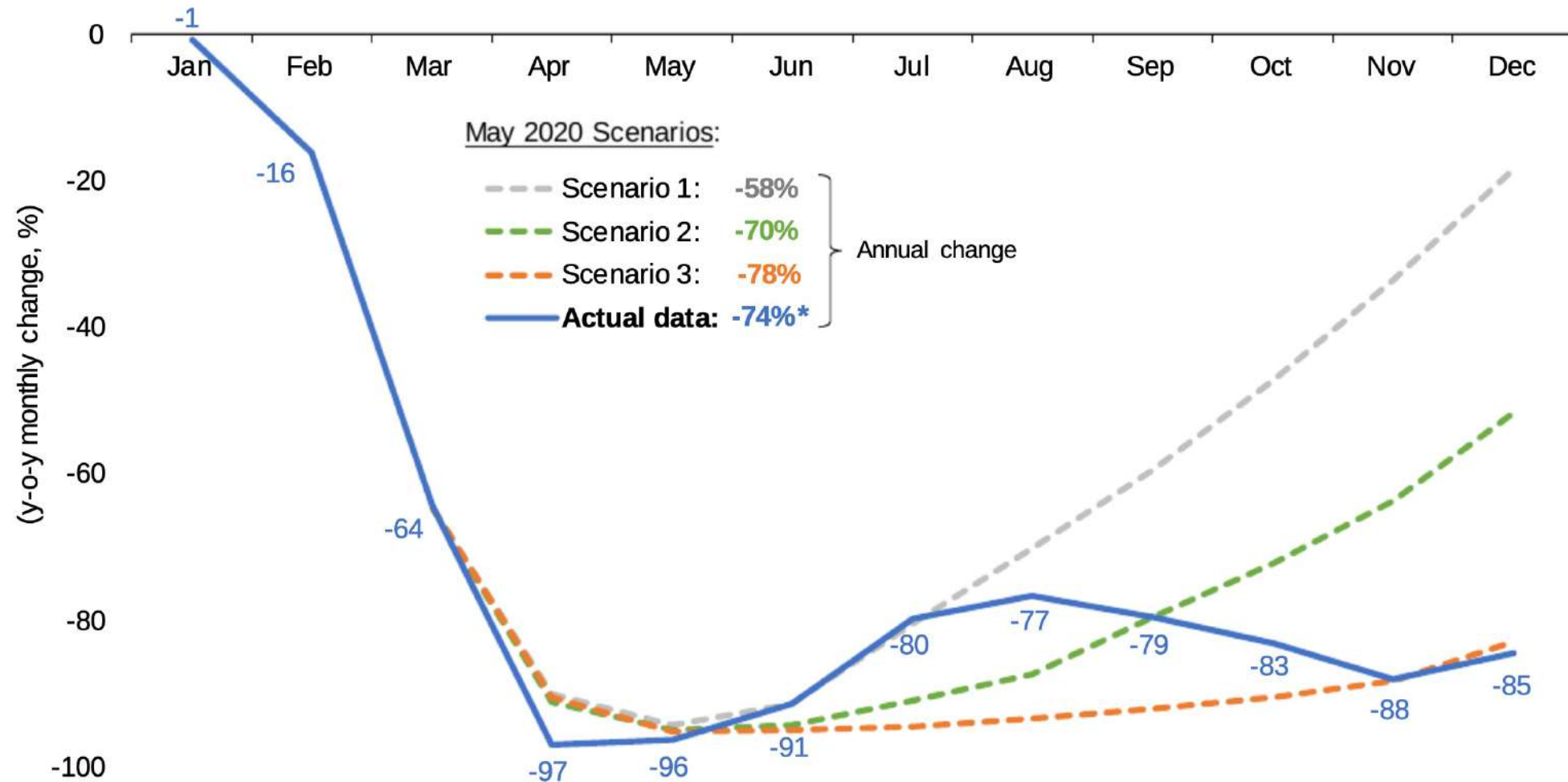
Source: World Tourism Organization (UNWTO) ©



# International tourist arrivals in 2020



# - 74% y 2020



Source: World Tourism Organization (UNWTO)

\* Actual data is preliminary and based on estimates for destinations which have not yet reported full-year results.

(Data collected January 2021)

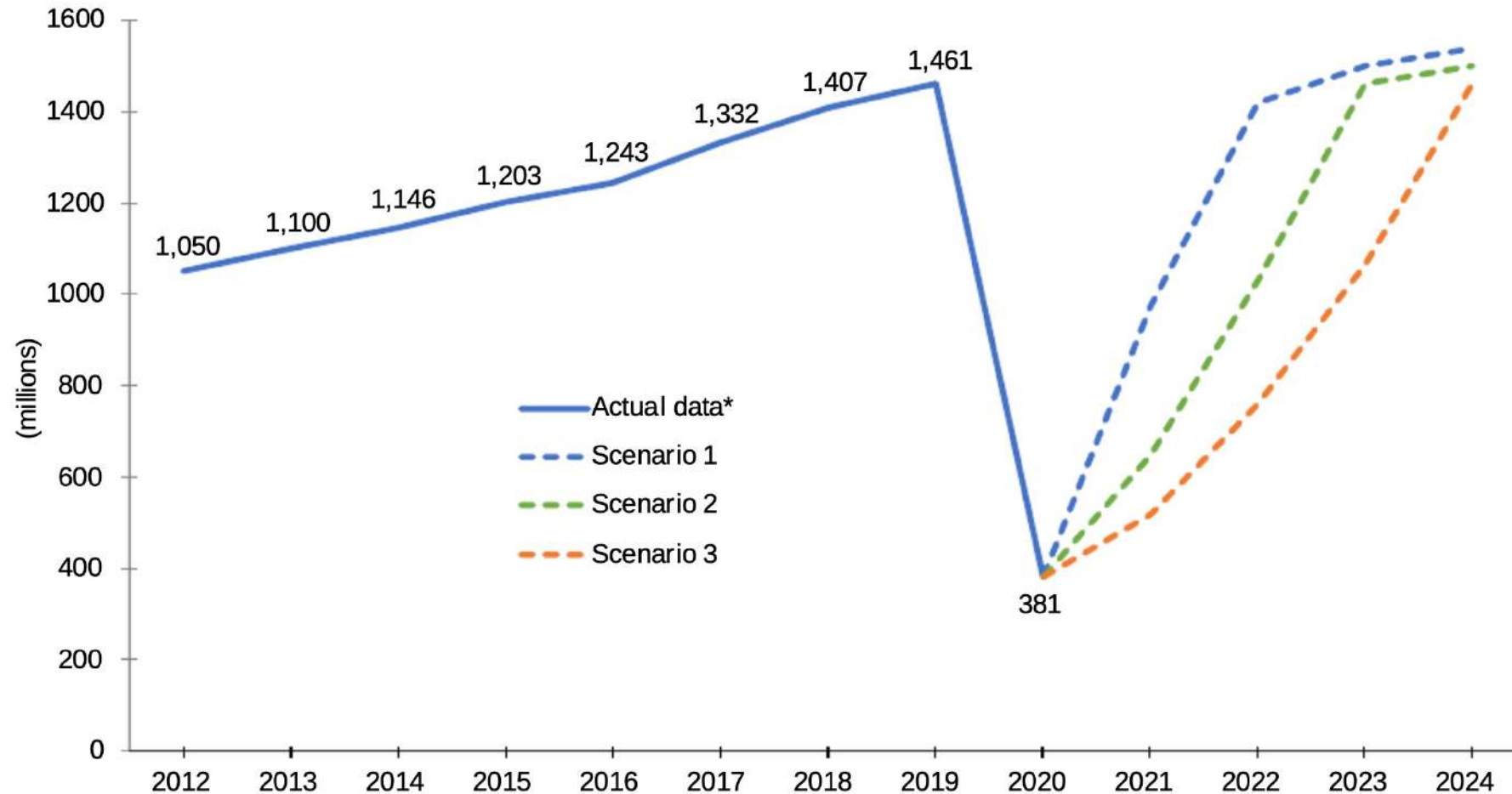


NTOU



# Сценарії відновлення туризму

International tourist arrivals: Scenarios for 2021-2024 (millions)



Source: World Tourism Organization (UNWTO)

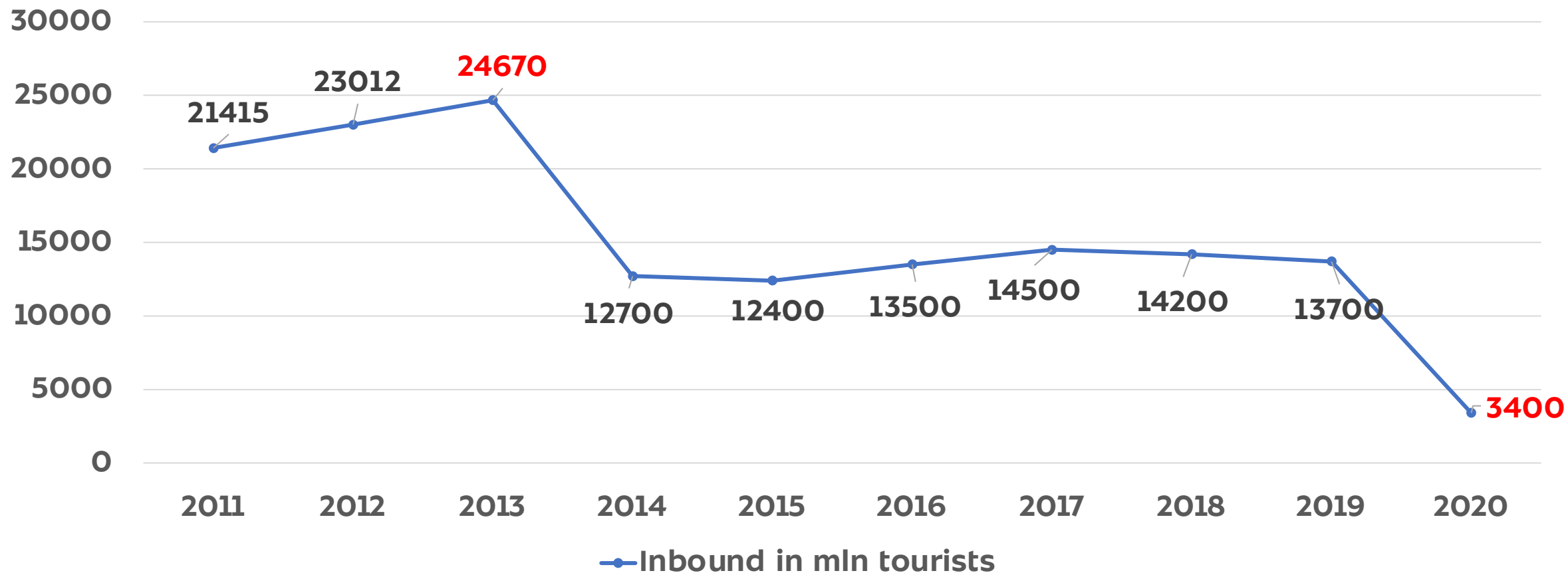
(Data collected January 2021)

\* Actual data for 2020 is preliminary and based on estimates for countries which have not yet reported results.

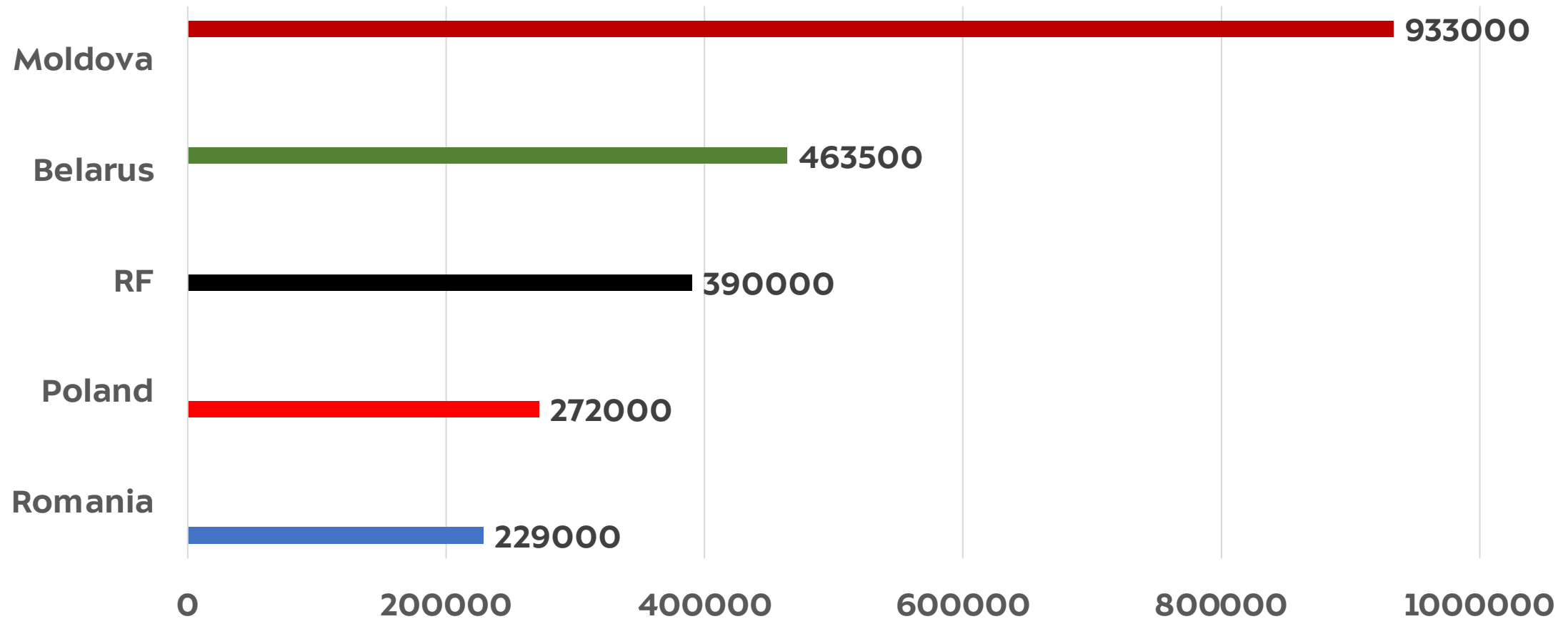


NTOU

# Міжнародні прибуття в Україну



# Міжнародні прибуття в Україну



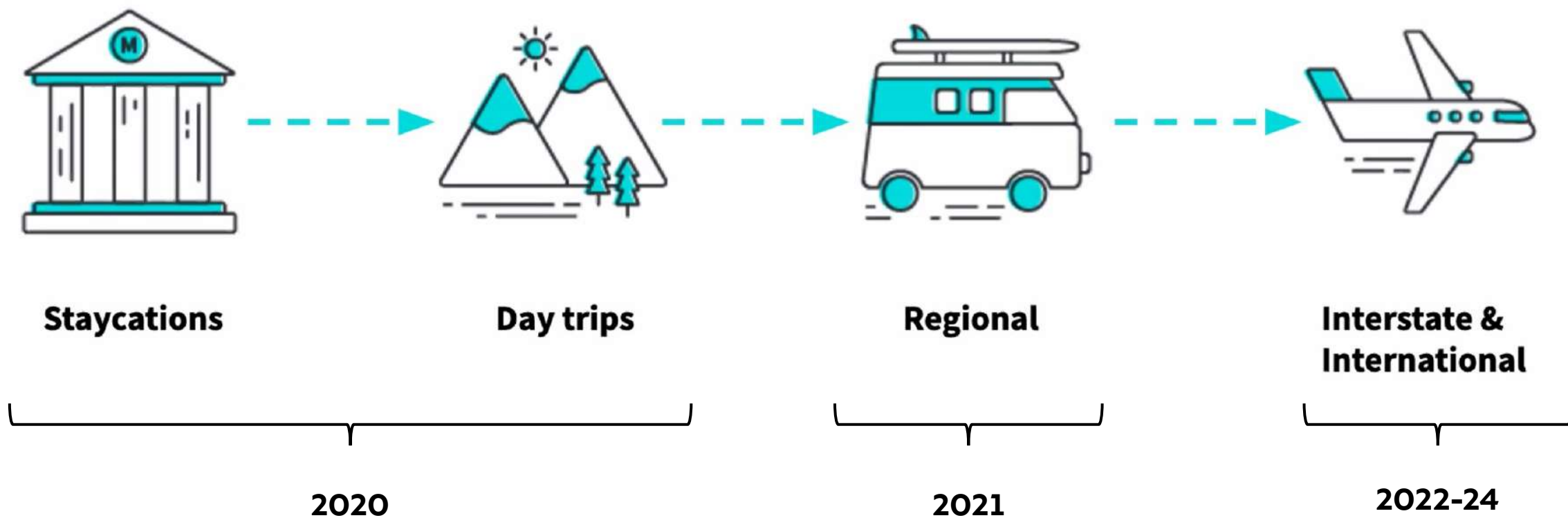


# UKRAINE

## 1. Arrivals of non-resident tourists at national borders, by country of residence

	2015	2016	2017	2018	2019	Market share 2019	% Change 2019-2018
<b>EUROPE</b>	<b>12,186,001</b>	<b>13,024,520</b>	<b>13,830,062</b>	<b>13,633,460</b>	<b>12,965,593</b>	<b>96.49</b>	<b>-4.90</b>
<b>CENTRAL/EASTERN EUROPE</b>	<b>11,374,632</b>	<b>11,985,324</b>	<b>12,557,470</b>	<b>12,173,050</b>	<b>11,459,308</b>	<b>85.28</b>	<b>-5.86</b>
Armenia	29,554	35,273	31,982	31,172	33,578	0.25	7.72
Azerbaijan	75,583	105,606	96,031	93,757	91,756	0.68	-2.13
Belarus	1,891,518	1,822,261	2,727,645	2,664,239	2,330,910	17.35	-12.51
Bulgaria	32,181	37,821	41,738	44,892	43,930	0.33	-2.14
Czech Republic	39,472	49,002	67,680	78,518	81,116	0.60	3.31
Estonia	10,865	15,759	21,313	26,196	27,782	0.21	6.05
Georgia	37,772	48,432	49,205	47,531	48,883	0.36	2.84
Hungary	1,070,035	1,269,653	1,119,446	915,566	827,865	6.16	-9.58
Kazakhstan	27,475	37,466	41,227	46,898	42,793	0.32	-8.75
Kyrgyzstan	9,600	21,057	5,535	6,018	6,382	0.05	6.05
Latvia	22,187	29,881	37,591	42,979	48,855	0.36	13.67
Lithuania	34,996	52,187	75,622	93,230	117,792	0.88	26.35
Moldova, Republic of	4,393,528	4,296,409	4,435,664	4,398,556	4,201,974	31.27	-4.47
Poland	1,156,011	1,195,163	1,144,249	1,096,887	1,114,427	8.29	1.60
Romania	763,228	774,585	791,116	732,377	739,008	5.50	0.91
Russian Federation	1,231,035	1,473,633	1,464,764	1,495,650	1,386,643	10.32	-7.29
Slovakia	412,519	410,508	366,249	313,891	269,286	2.00	-14.21
Tajikistan	53,950	163,881	7,115	6,237	6,382	0.05	2.32
Turkmenistan	14,358	11,392	10,513	12,629	10,962	0.08	-13.20
Uzbekistan	68,765	135,355	22,785	25,827	28,984	0.22	12.22
<b>NORTHERN EUROPE</b>	<b>102,144</b>	<b>130,309</b>	<b>150,013</b>	<b>202,917</b>	<b>235,701</b>	<b>1.75</b>	<b>16.16</b>
Denmark	9,383	11,219	13,180	18,435	30,625	0.23	66.12
Finland	7,522	9,306	10,733	11,252	12,499	0.09	11.08
Iceland	539	787	1,001	1,097	1,118	0.01	1.91
Ireland	6,522	8,529	9,543	11,715	13,941	0.10	19.00
Isle of Man	2			2			
Norway	8,790	10,031	12,394	14,476	14,191	0.11	-1.97
Svalbard and Jan Mayen Islands	1						
Sweden	14,706	20,126	24,554	30,038	34,136	0.25	13.64
United Kingdom	54,679	70,296	78,603	115,889	129,190	0.96	11.48
Other countries of Northern Europe		15	5	13	1	0.00	-92.31

# Вихід з кризи COVID-19



# Внутрішній туризм



9

**billion**

domestic tourist trips

6x

**times larger**

than international tourism

≥ 70%

**share of domestic trips**

(vs. international arrivals) in **33** out of **73** countries



75%

**of total tourism expenditure**

in OECD countries

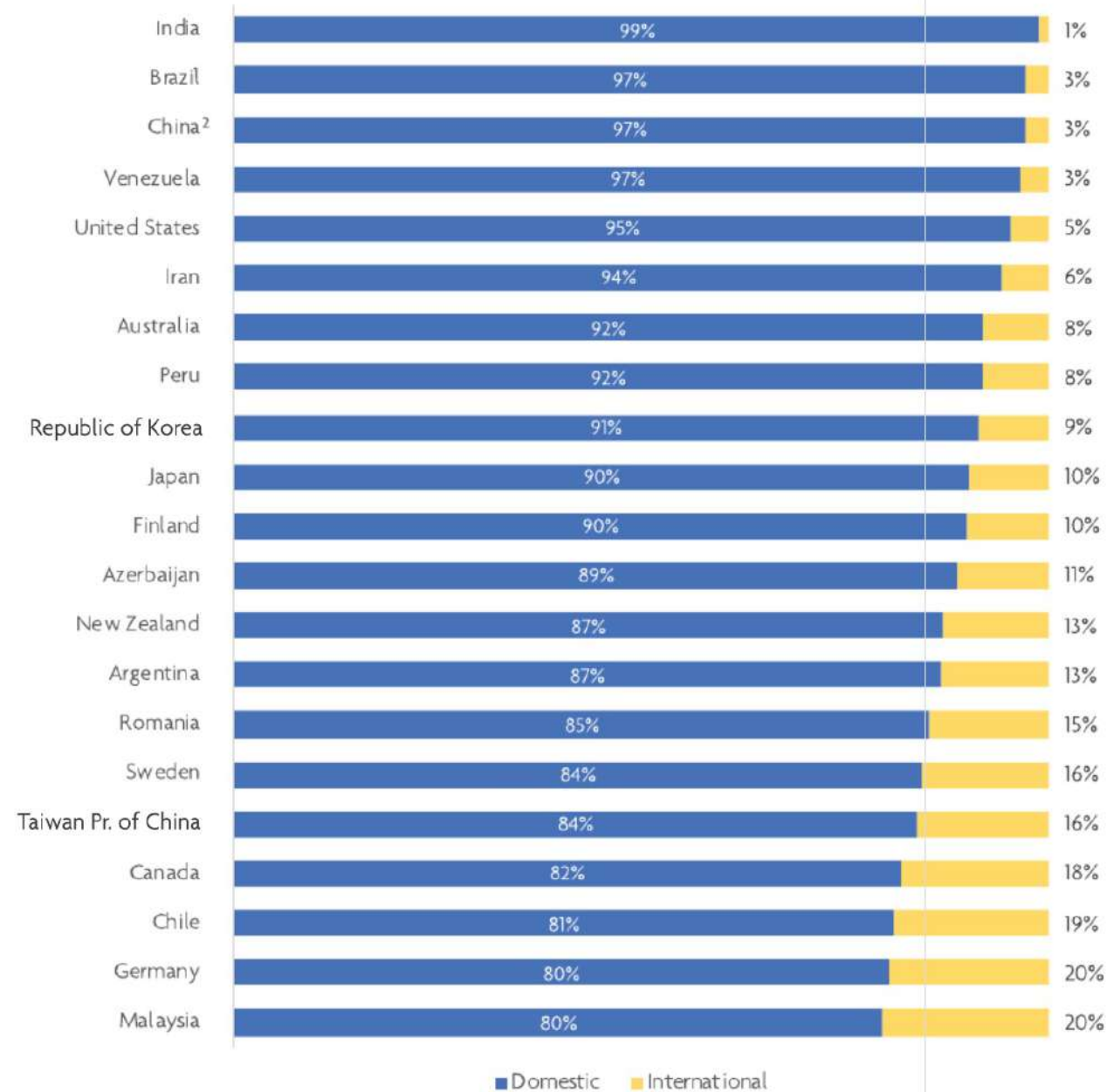


**NTOU**



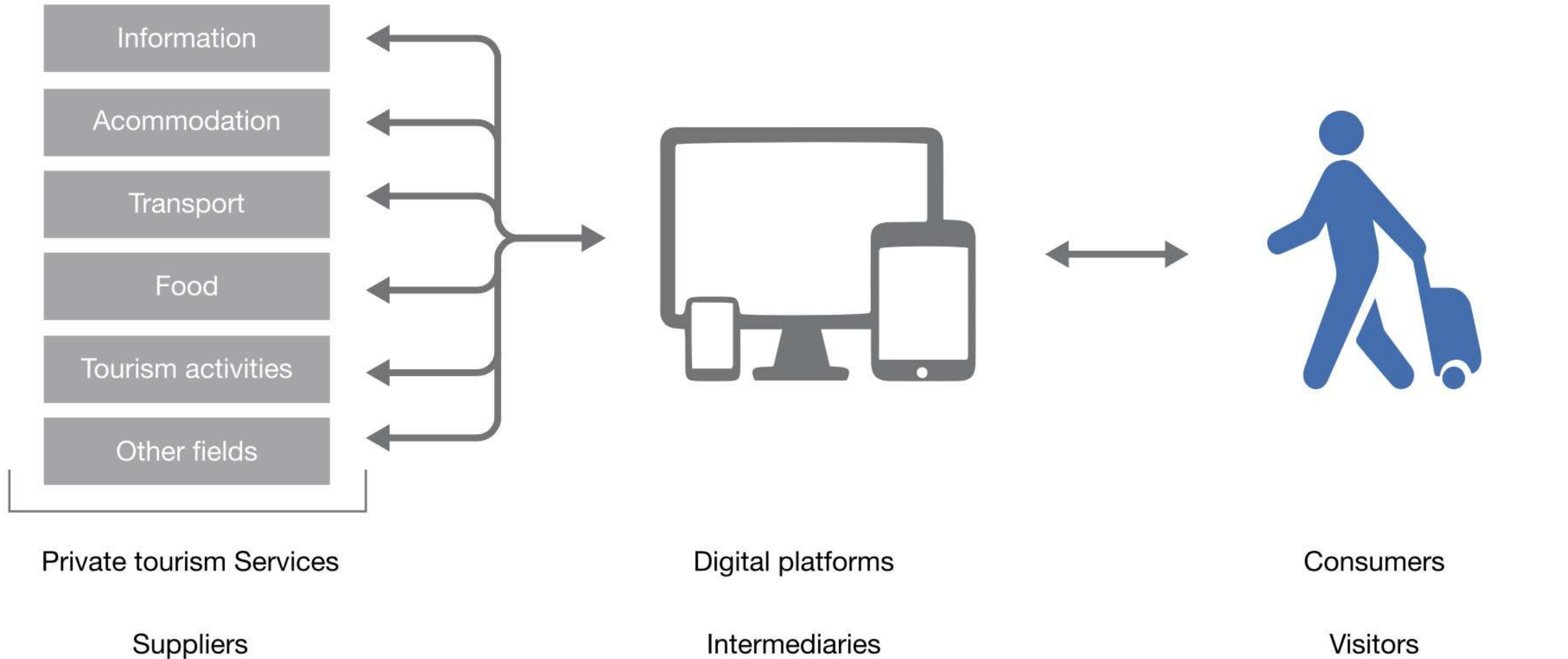
## Share of domestic trips and international tourist arrivals

(%), 2018\*

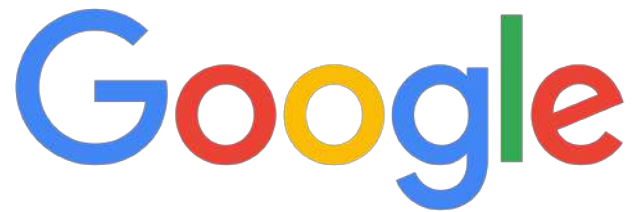


**NTOU**

# ІТ революція

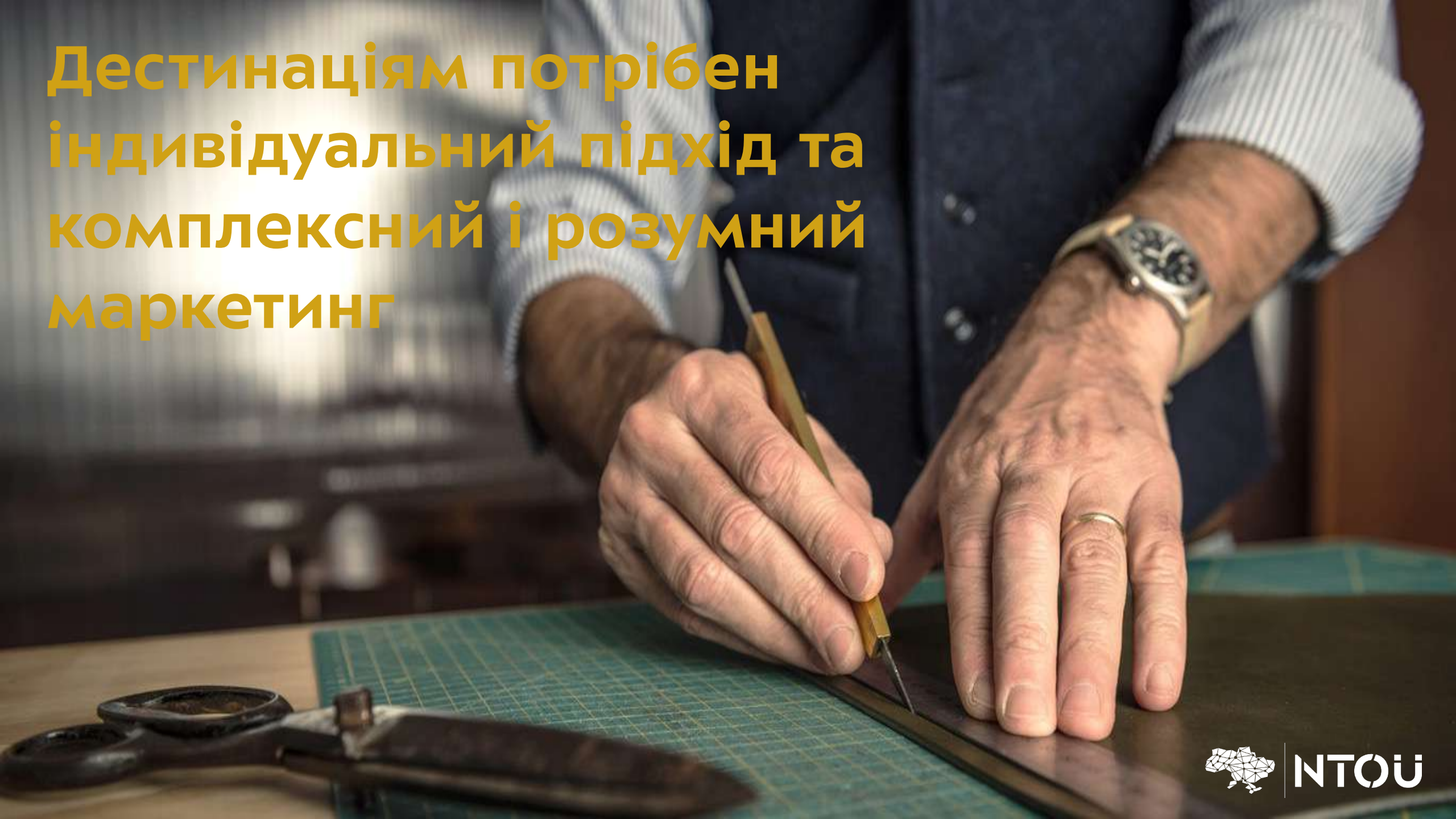


# Нова епоха P2P технологій





Дестинаціям потрібен  
індивідуальний підхід та  
комплексний і розумний  
маркетинг



NTOU

# Що туризм дає DESTINAЦІЯМ?



# 1. Економічне зростання

- Стратегічне планування
- Робочі місця
- Інвестиції в інфраструктуру
- Нові бізнеси
- Валютні надходження
- Нові заходи
- Інновації
- Розвиток нових атракцій



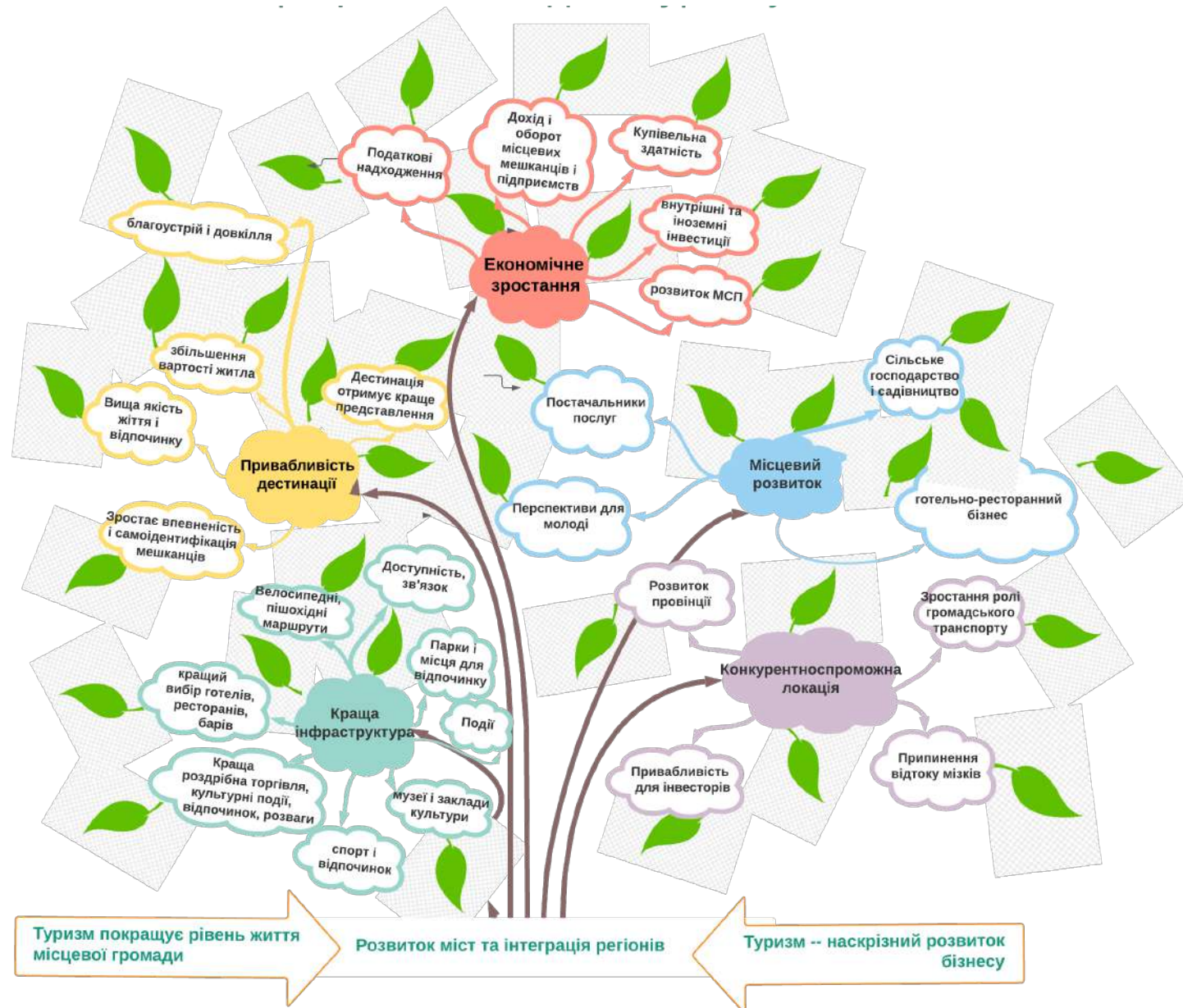


## 2. Якість життя місцевих жителів

- Диверсифікація дестинації
- Якість інфраструктури
- Якість сервісу
- Доступність
- Толерантність
- Збереження культурної спадщини



# Чому туризм важливий





ukraine

# Ретроспектива сфери туризму в Україні



NTOU





ВІКІПЕДІЯ  
Вільна енциклопедія

[Головна сторінка](#)  
[Поточні події](#)  
[Нові редагування](#)  
[Нові сторінки](#)  
[Випадкова стаття](#)

[Участь](#)

[Портал спільноти](#)  
[Кнайпа](#)  
[Довідка](#)  
[Пожертвувати](#)

[Інструменти](#)

[Посилання сюди](#)  
[Пов'язані редагування](#)  
[Спеціальні сторінки](#)  
[Постійне посилання](#)  
[Інформація про сторінку](#)  
[Цитувати сторінку](#)  
[Елемент Вікіданих](#)  
[Статистика відвідувань](#)  
[Посилання за ID](#)

[Друк/експорт](#)  
[Створити книгу](#)  
[Завантажити як PDF](#)  
[Версія до друку](#)

Стаття [Обговорення](#)

[Читати](#) [Редагувати](#) [Редагувати код](#) [Переглянути історію](#)

## Список керівників ЦОВВ з туризму України [ред. | ред. код]

Матеріал з Вікіпедії — вільної енциклопедії.

**Неперевірена версія** (що робити?)

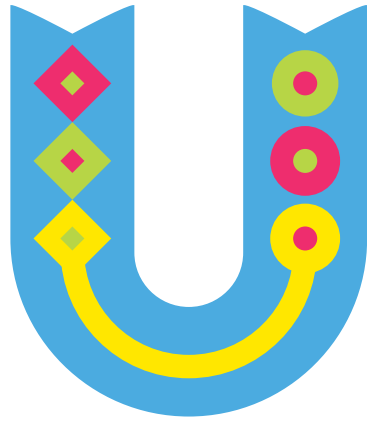
**Список осіб**, які керували центральним органом виконавчої влади (ЦОВВ) з туризму України.

**Зміст** [\[сховати\]](#)

- 1 [Управління по іноземному туризму при Раді Міністрів УРСР](#)
- 2 [Головне управління по іноземному туризму при Раді Міністрів УРСР](#)
- 3 [Головне управління Української РСР по туризму](#) <sup>[1]</sup>
- 4 [Українська республіканська асоціація по іноземному туризму \(асоціація "Укрінтур"\)](#) <sup>[2]</sup>
- 5 [Українська акціонерна компанія по іноземному туризму](#) <sup>[3]</sup>
- 6 [Міністерство зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України \(Головне управління з іноземного туризму в центральному апараті\)](#) <sup>[4]</sup>
- 7 [Державний комітет України по туризму](#) <sup>[5]</sup>
- 8 [Державний комітет молодіжної політики, спорту і туризму України](#) <sup>[6]</sup>
- 9 [Державний департамент туризму Державного комітету молодіжної політики, спорту і туризму України](#) <sup>[7]</sup>
- 10 [Державний департамент з питань діяльності курортів Міністерства охорони здоров'я України](#) <sup>[8]</sup>
- 11 [Державна туристична адміністрація України](#) <sup>[9]</sup>
- 12 [Міністри культури і туризму України](#) <sup>[10]</sup>
- 13 [Державна служба туризму і курортів Міністерства культури і туризму України](#) <sup>[12]</sup>
- 14 [Міністри інфраструктури України](#) <sup>[13]</sup>
- 15 [Державне агентство України з туризму та курортів](#) <sup>[14]</sup> <sup>[15]</sup>
- 16 [Управління туризму та курортів Міністерства економічного розвитку та торгівлі України](#) <sup>[16]</sup>
- 17 [Департамент туризму та курортів Міністерства економічного розвитку та торгівлі України](#) <sup>[17]</sup> <sup>[18]</sup>
- 18 [Міністри культури, молоді та спорту України](#) <sup>[19]</sup>
- 19 [Державне агентство розвитку туризму України](#) <sup>[20]</sup>
- 20 [Примітки](#)



# Туризм – це економіка



**UKRAINE**

TOURISM DEVELOPMENT  
DEPARTMENT



MINISTRY  
OF ECONOMIC DEVELOPMENT  
AND TRADE OF UKRAINE

# Стратегія розвитку туризму 2026



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

від 16 березня 2017 р. № 168-р

м. Київ

**Про схвалення Стратегії розвитку  
туризму та курортів на період до 2026 року**

1. Схвалити Стратегію розвитку туризму та курортів на період до 2026 року, що додається.
2. Міністерству економічного розвитку і торгівлі разом з іншими заінтересованими центральними та місцевими органами виконавчої влади щороку розробляти і затверджувати плани заходів щодо реалізації Стратегії, схваленої цим розпорядженням.
3. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження Кабінету Міністрів України від 6 серпня 2008 р. № 1088 «Про схвалення Стратегії розвитку туризму і курортів» (Офіційний вісник України, 2008 р., № 60, ст. 2041).

Прем'єр-міністр України

В. ГРОЙСМАН



NTOU

# Ключові принципи та вектори стратегії розвитку туризму 2026

## Принципи

1. Розвиток усіх дестинацій.  
Децентралізація.
2. Розвиток усіх видів туризму
3. Розвиток усіх галузей в  
секторі туризму.  
Дерегуляція.

## Вектори

1. Безпека
2. Правова база
3. Інфраструктура
4. Людські ресурси
5. Маркетинг

# Міжнародна конференція ЮНВТО Започаткування НТОУ





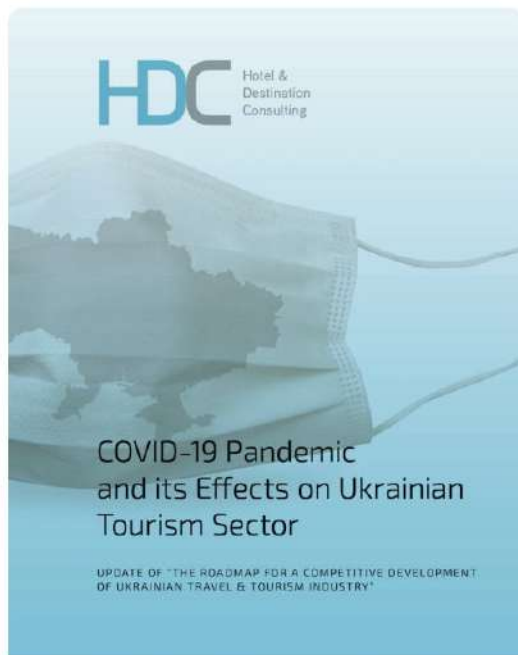
# National Tourism Organization of **U**kkraine



# Наші стратегічні партнери



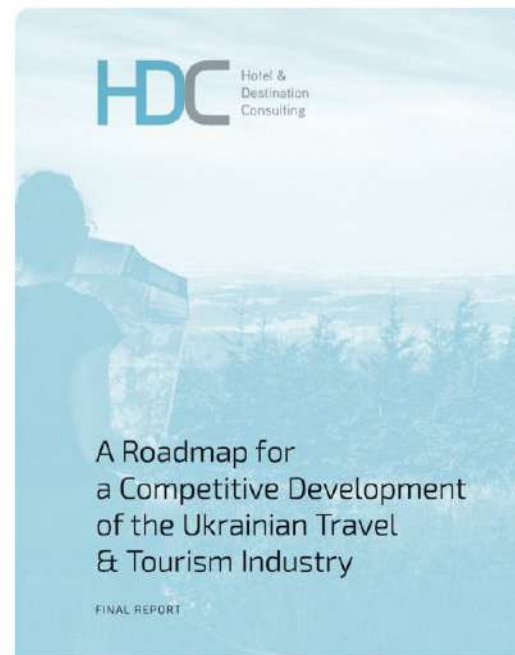
# 2019 Дорожня карта ЄБРР



[read more →](#)



[детальніше →](#)



[read more →](#)



[детальніше →](#)

# Етап 1 – план заходів

План реалізації запропонованих заходів

Захід / проект / діяльність		2020				2021			
РОЗРОБКА ПЛАНУ ДІЙ		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
M1.	Розбудова Національної туристичної організації								
M2.	Реорганізація управління туризмом на регіональному та місцевому рівнях								
M3.	Інші корективи до законодавчої бази, що регулює туризм								
M4.	Програма модернізації ділового туризму (MICE) і турів вихідного дня як продуктів								
M5.	Первинне підвищення доступності транспорту								
M6.	Розвиток бренду українського туризму								
M7.	Оперативний/перехідний план маркетингових заходів на період 2021–2022рр.								
M8.	Національна туристично-інформаційна та дорожня розмітка								
M9.	План створення туристично-інформаційних центрів								
M10.	Створення фінансових можливостей для МСБ у сфері туризму								
ШВИДКІ РЕЗУЛЬТАТИ									
M11.	Формування пакетів продуктів ділового туризму (MICE) і турів вихідного дня								
M12.	Програма підтримки заходів								
M13.	Первинна маркетингова кампанія								

# 2020



**National  
Tourism  
Organization  
of Ukraine**



# Розвиток мережі РТО та ЛТО

Workshop Series — 2020

## Strong DMO

New Role of National,  
Regional & Local  
Destination Management  
Organizations



Mathias  
Brandt



Ivan  
Liptuga



National  
Tourism  
Organization  
of Ukraine

### South

Dates  
**Mar 02–03**

Location  
**ODS**

Participants  
Kirovohrad,  
Odesa, Mykolaiv,  
and Kherson  
Oblasts

### East

Dates  
**Mar 04–05**

Location  
**DNK**

Participants  
Kharkiv, Poltava,  
Dnipropetrovsk,  
Zaporizhzhia,  
Donetsk,  
and Luhansk  
Oblasts

### West

Dates  
**June 24-26**

Location  
**LWO**

Participants  
Rivne, Volyn,  
Khmelnyskyi,  
Ternopil, Lviv,  
Ivano-Frankivsk,  
Chernivtsi,  
and Zakarpattia  
Oblasts

### North

Dates  
**June 30-02**  
July

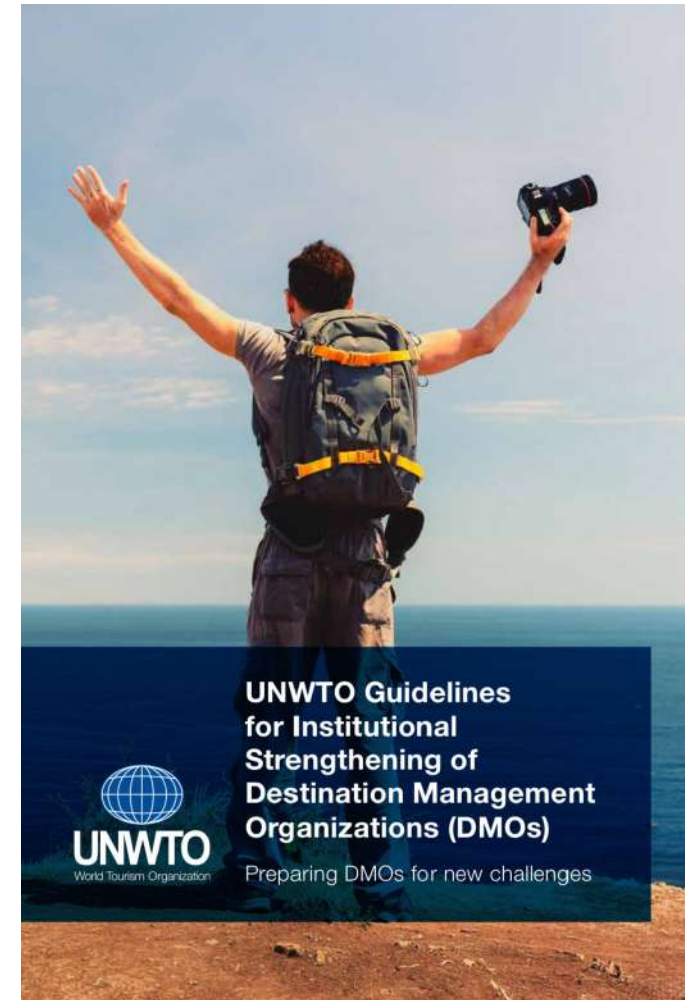
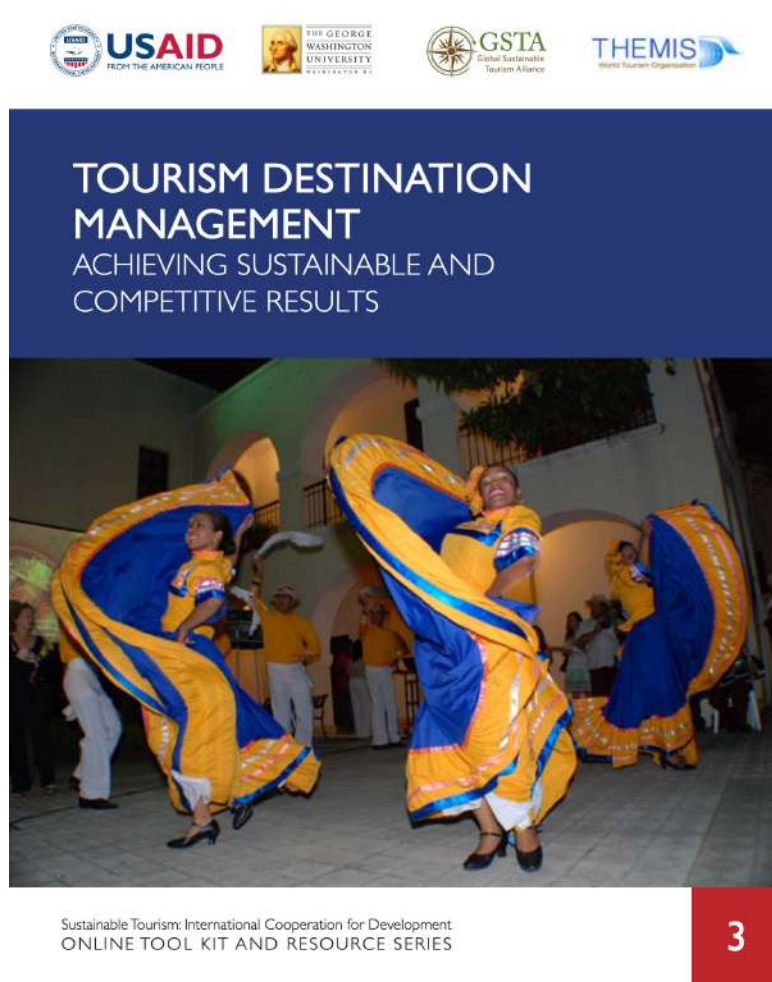
Location  
**IEV**

Participants  
Sumy, Chernihiv,  
Kyiv, Zhytomyr,  
Cherkasy,  
and Vinnytsia  
Oblasts



NTOU

# Інституціональне підсилення DMO



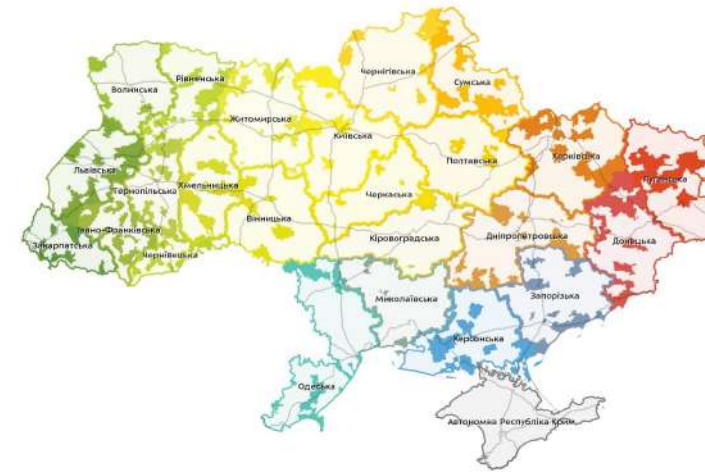
# Територіальний розподіл



Макрорегіони



Області



Райони і громади

# Мережа РТО та ЛТО

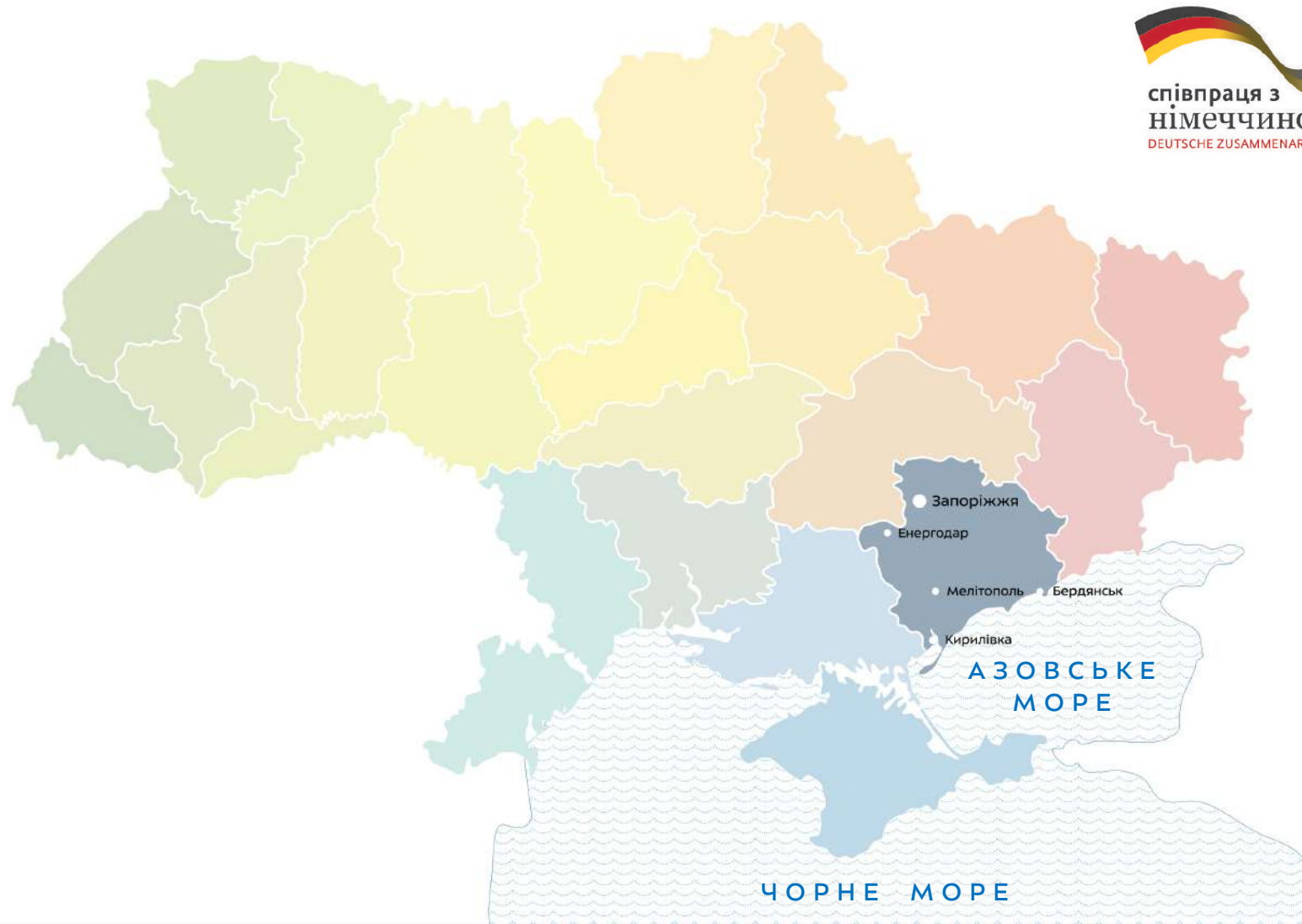
Destination Management Model 2025											
Overview first demarcation concept											
South			West			Centre			East		
N°	RTO	LTO	N°	RTO	LTO	N°	RTO	LTO	N°	RTO	LTO
1	Odesa	5	5	Bukovyna	3	13	Kyiv	5	21	Dnipro	5
2	Mykolaiv	4	6	Zakarpattia	5	14	Sumy	4	22	Donetsk	7
3	Kherson	5	7	Ternopil	4	15	Zhytomyr	5	23	Luhansk	3
4	Crimea	1	8	Lviv	5	16	Chernihiv	5	24	Kharkiv	6
			9	Prykarpattia	7	17	Kirovograd	1	25	Zaporizhzhia	5
			10	Rivne	4	18	Vinnytsia	5			
			11	Volyn	3	19	Poltava	5			
			12	Khmelnitsky	4	20	Cherkassy	4			
Total	4	15		8	35		7	34		5	26
RTO Total		25									
LTO Total		≈ 110									



# 136 районів | 1469 громад



# Пілотний проект – локальні DMO на Азові (Destination Azov 2025)



Implemented by:  
**giz** Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

# 3 РТО Азовського регіону

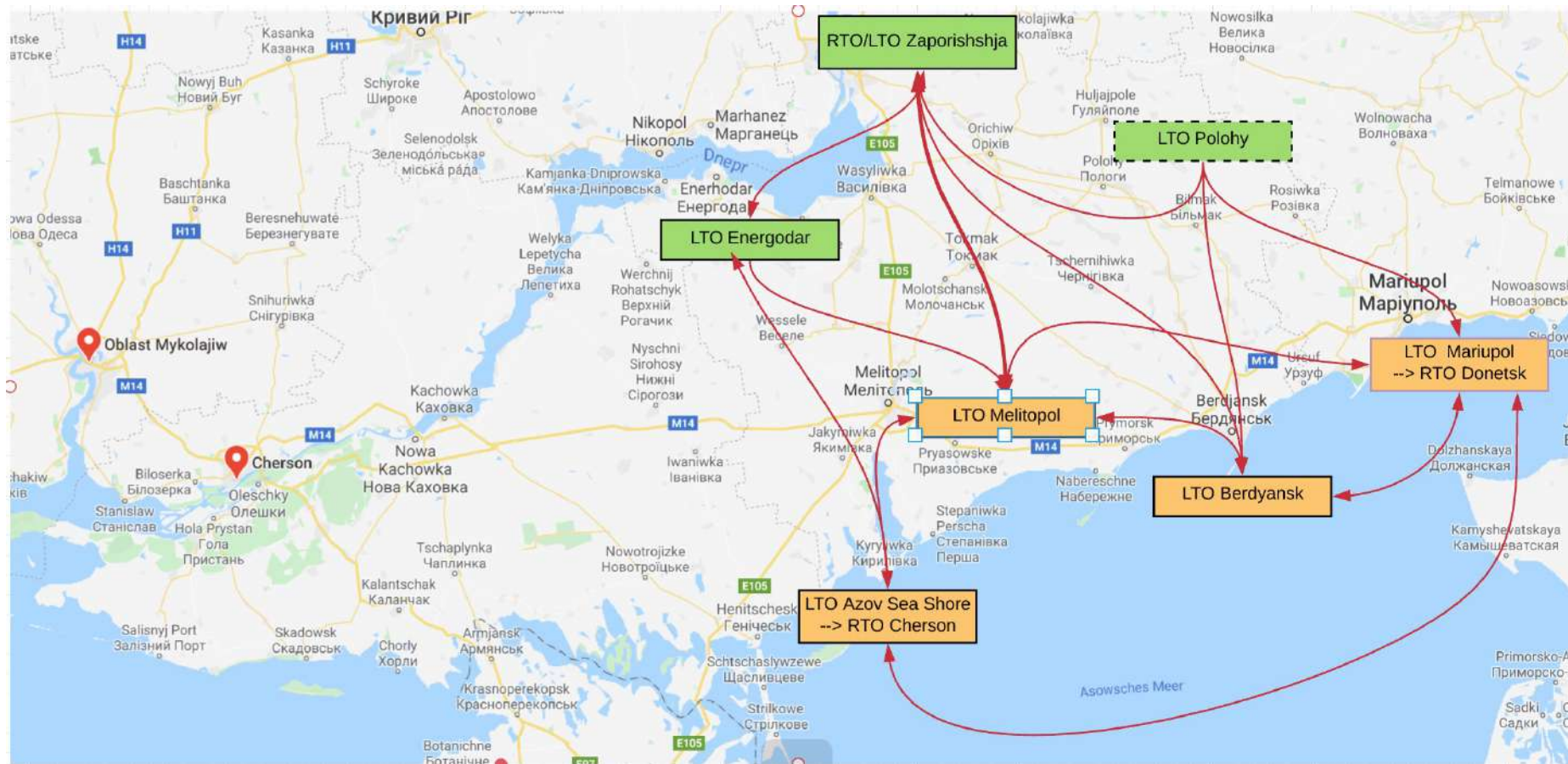




# Pilot project – Local DMOs in Azov Sea (Destination Azov 2025)



Implemented by:  
**giz**  
Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

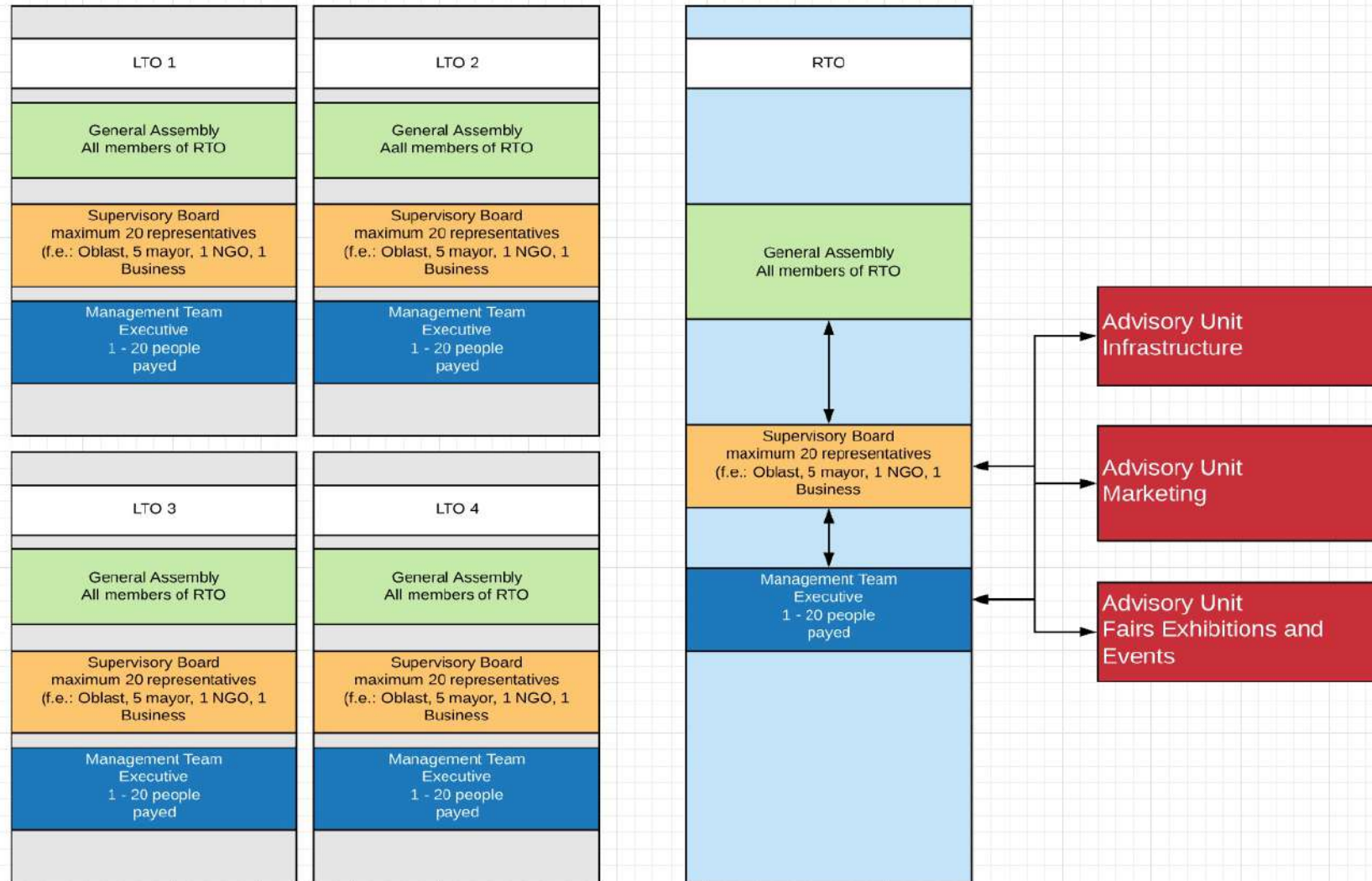




# 3 РТО Азовського регіону



# Типова структура DMO



# Головні напрямки діяльності DMO

№	Функції DMO	НТО	РТО	ЛТО
1	Стратегічне планування та розробка політики дестинації	✓	✓	✓
2	Консолідація бізнесу, влади та всіх зацікавлених сторін (PPC)		✓	✓
3	Лоббізм та захист інтересів туристичного сектору	✓	✓	
4	Планування розвитку інфраструктури дестинації		✓	✓
5	Залучення інвестицій	✓	✓	✓
6	Маркетинг та брендинг дестинації	✓	✓	✓
7	Участь у міжнародних організаціях	✓		
8	Діджиталізація та іновації	✓	✓	✓
9	Дослідження, моніторинг, аналітика, статистика	✓	✓	✓
10	Створення туристичних інформаційних центрів			✓
11	Розробка та продаж туристичних продуктів			✓
12	Розвиток MICE індустрії (Convention bureau)	✓	✓	
13	Управління якістю дестинації. Стандартизація	✓	✓	
14	Розвиток людських ресурсів (Освіта та профпідготовка)	✓	✓	
15	Виховання культури гостинності та толерантності			✓

P – public

P – private

C – community





# National Tourism Organization of **U**kkraine



**NTOU**

**Місія НТОУ – консолідувати  
та представляти  
туристичний сектор,  
підвищувати рівень знань та  
якості туристичного  
продукту у всіх регіонах  
України.**

# 7 напрямків діяльності NTOU

1. Нетворкінг
2. Маркетинг
3. Знання
4. Якість
5. Інвестиції
6. Статистика
7. Народна дипломатія

# 1.Нетворкінг





# Галузі сектору туризму



# Види туризму



Екологічний  
туризм



Культурний  
туризм



Гастрономічний  
туризм



Міський  
туризм



Фестивальний  
і MICE-туризм



Оздоровчий  
туризм



ukraine



Релігійний  
туризм



Спортивний  
туризм



Гірський і лижний  
туризм



LGBT-туризм



Шопінг-туризм



Пригодницький  
туризм



Розважальний  
туризм

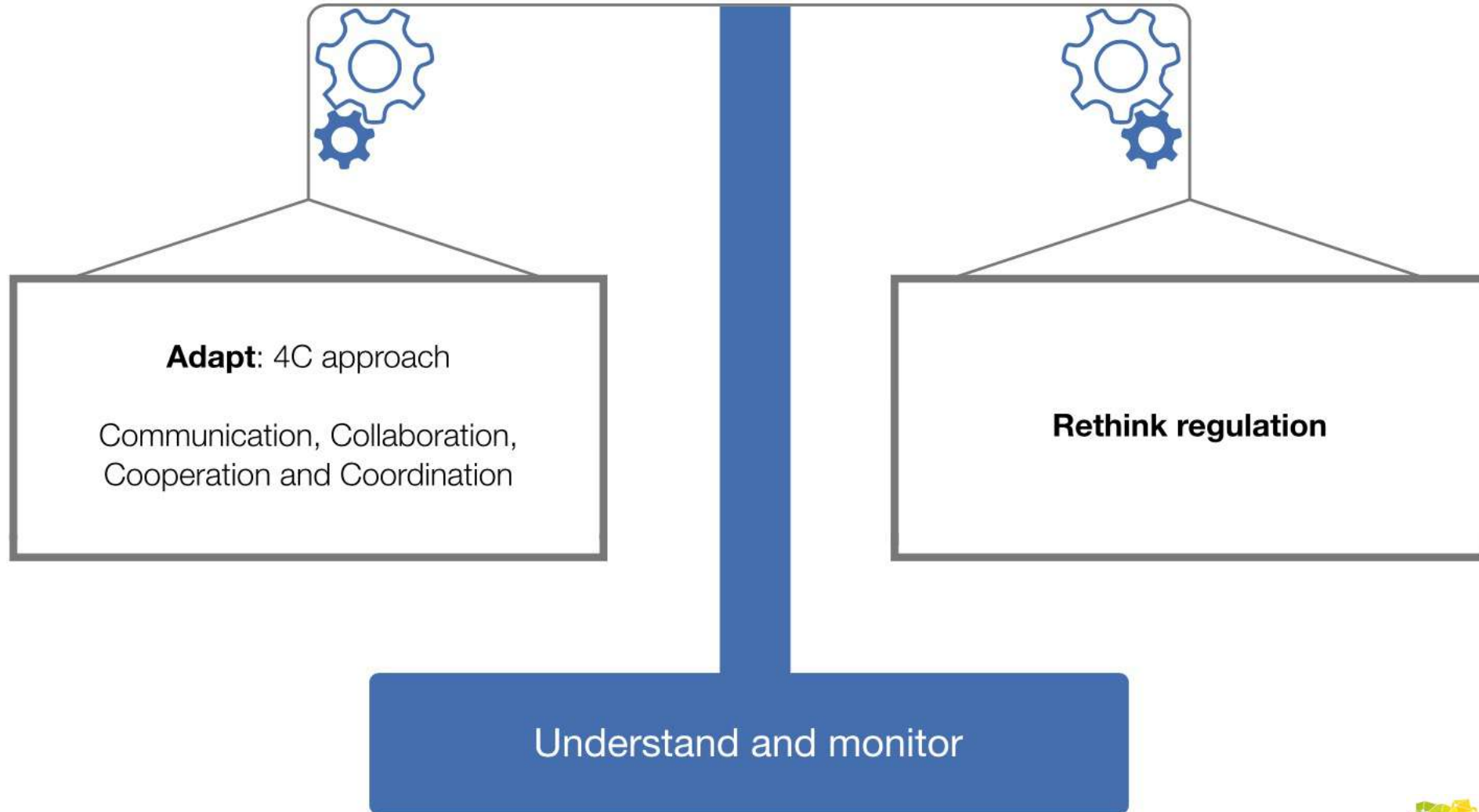


Круїзний  
туризм

# Екосистема туризму України



# 4C замість регуляції





# 2.Знання



NTOU

# Мережа знань НТОУ 116 Університетів





# Навчання та професійна підготовка



NTOU





**Національна  
туристична  
організація  
України**

Розробка, створення і запуск циклу навчальних курсів Академії НТОУ стала можливою завдяки підтримці американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Конкурентоспроможна економіка України» (через Національну туристичну організацію України) для реалізації грантової діяльності «Підтримка регіонального туризму в Україні за сприяння USAID». Думки авторів системи не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки.







Навчальний курс Академії НТОУ

# Основи туризму

---

Лекція 1.1

**Туризм — масове явище ХХІ століття,  
яке неможливо ігнорувати.**

# NTOU e-learning courses 2021

9 програм

240 відео-лекцій

240 текстових уроків з тестами

PR  METHEUS

# 3.Маркетинг



# Маркетинг туризму

1. Стратегічний маркетинг
2. Брендинг дестинацій
3. Діджитал маркетинг
4. Медіа та PR
5. Виставки та презентації
6. Дизайн та креативний консалтинг
7. Кросс-маркетинг
8. Розробка та просування туристичного продукту дестинації



# Національна мережа туристичних брендів







Одеса



Чернігів  
МІСТО ЛЕГЕНД



Запоріжжя  
Сім шляхів до пригод



город, где все начинается

КРИВИЙ  
РІГ



ukraine



ВОЛИНЬ  
унікальна



Миколаїв  
Місто на хвилі



Вінниця



Черкащина  
туристична  
ЗАВІТАЙ ДО СЕРЦЯ УКРАЇНИ!



ЖИТОМИР

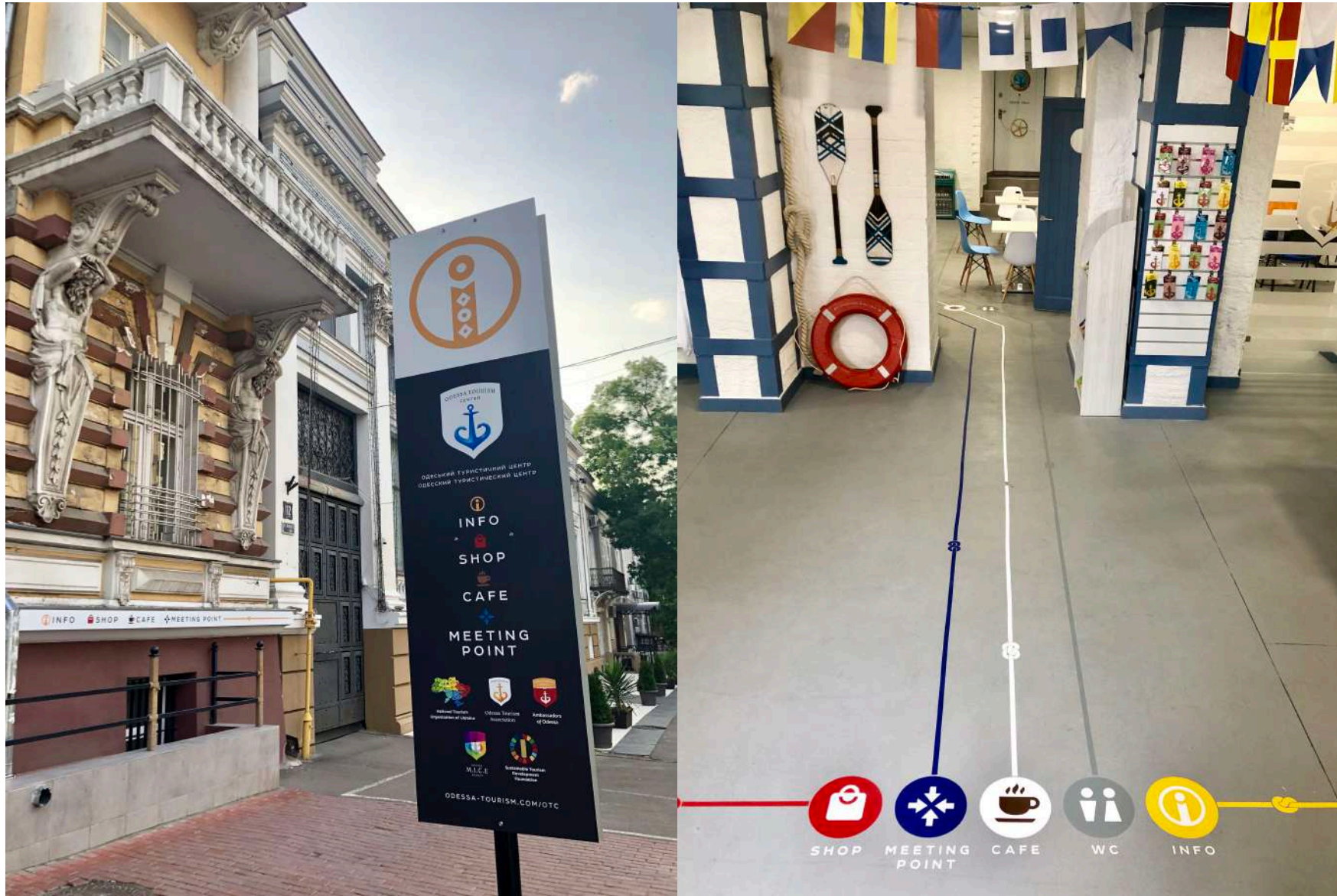


IVANO-FRANKIVSK



NTOU

# Туристичні інформаційні центри





# Туристичні інформаційні центри



# Участь в міжнародних виставках





# Національний стенд України на ITB Berlin



NTOU



OCTOBER 3-5, 2018

# UKRAINIAN HOSPITALITY DAYS

EVERYTHING WILL BE TOURISM!



# Презентація України на BIT Milano



# Сільський, гастрономічний та оздоровчий







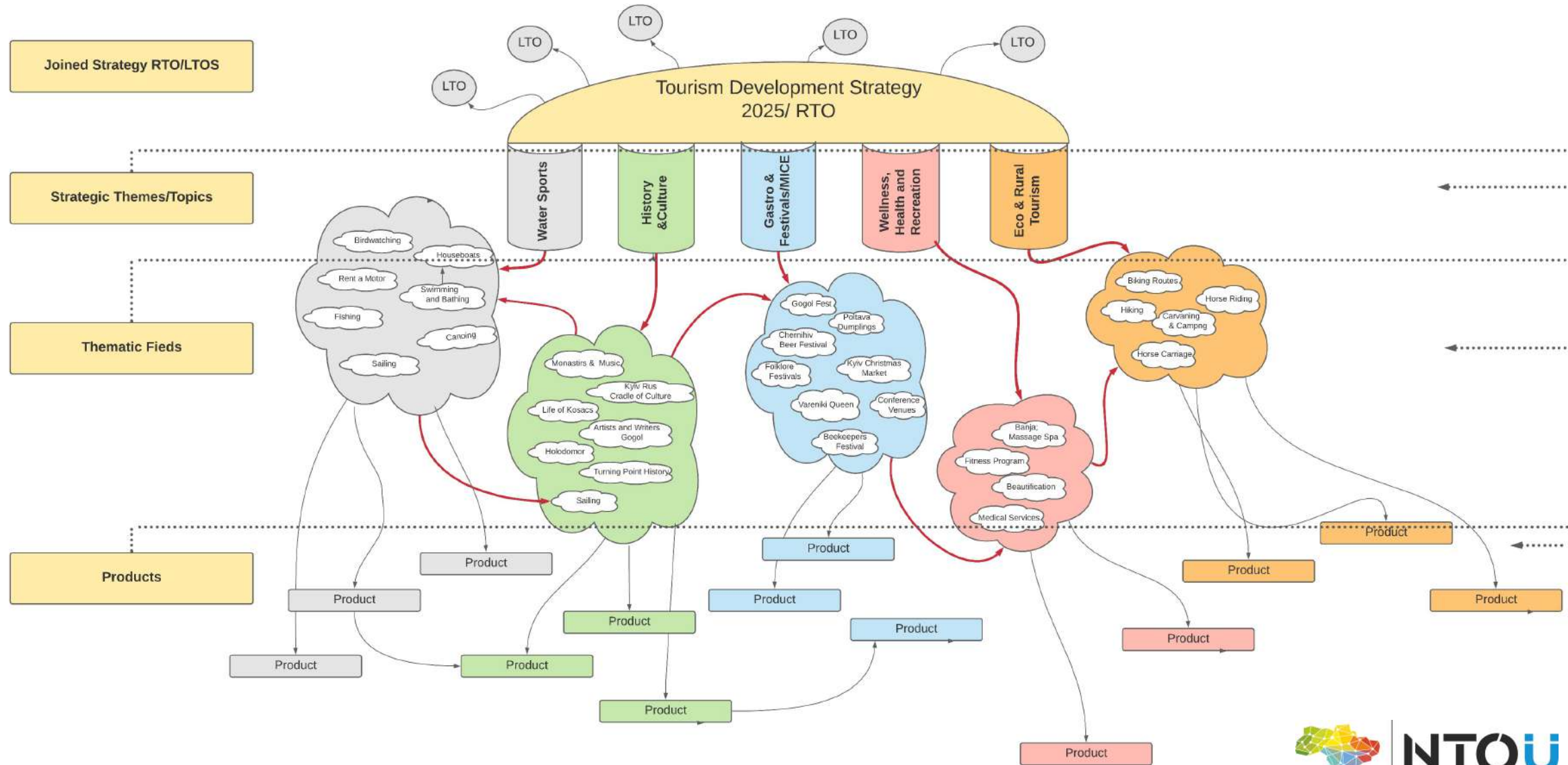
## Handbook on Tourism Product Development



**NTOU**



# Стратегічна розробка турпродуктів дестинації



# Розробка турпродукту дестинації

1. Розробка турпродукту це частина загальної стратегії дестинації
2. Коллаборація всіх гілок влади і бізнесу
3. Співпраця з сусідніми дестинаціями
4. Постійне оновлення, слідкування трендам
5. Висока якість послуг
6. Принцип сталого розвитку (економічного, соціального та екологічного балансу)

# Види туризму Центра та Півночі України

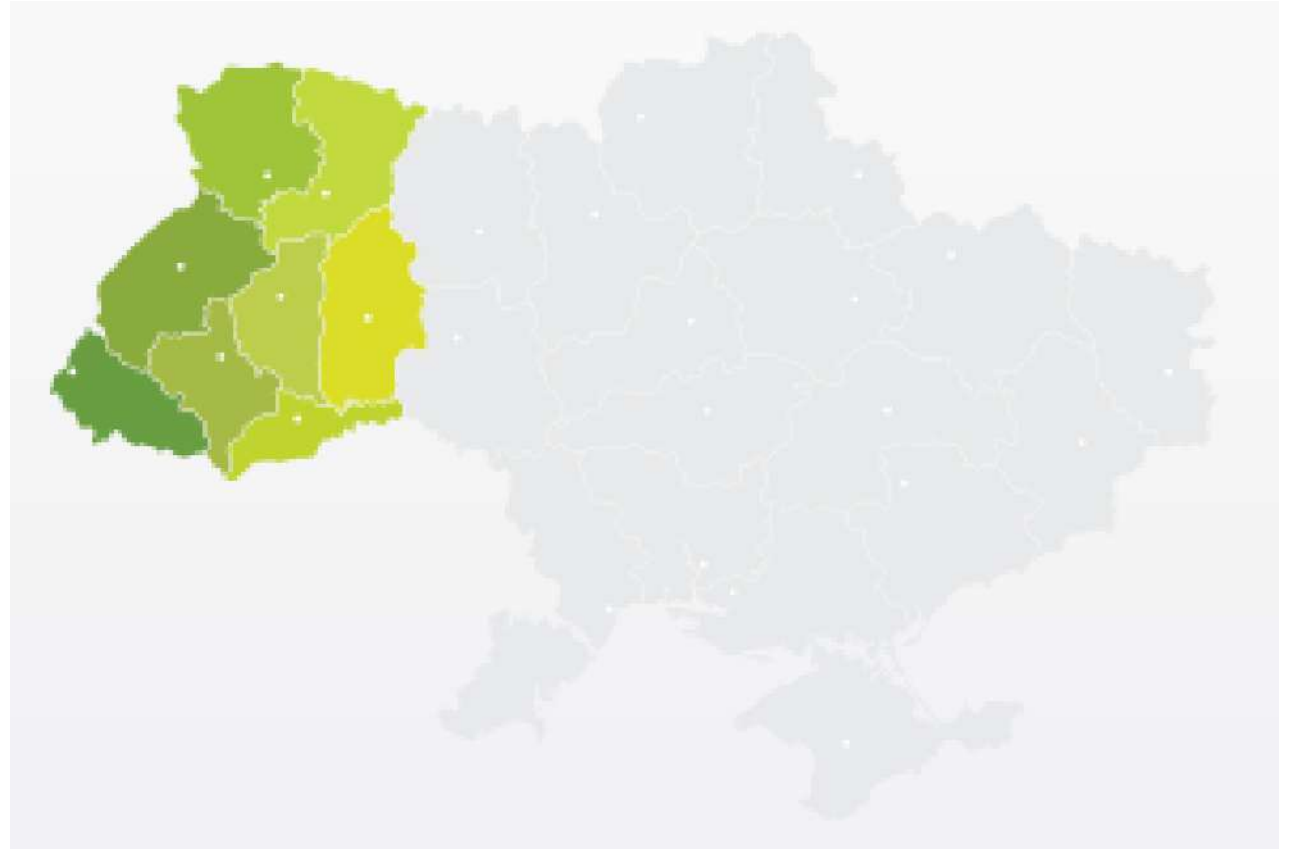
1. Культурний та релігійний
2. Діловий та подієвий
3. Фестивальний
4. Оздоровчий
5. Сільський





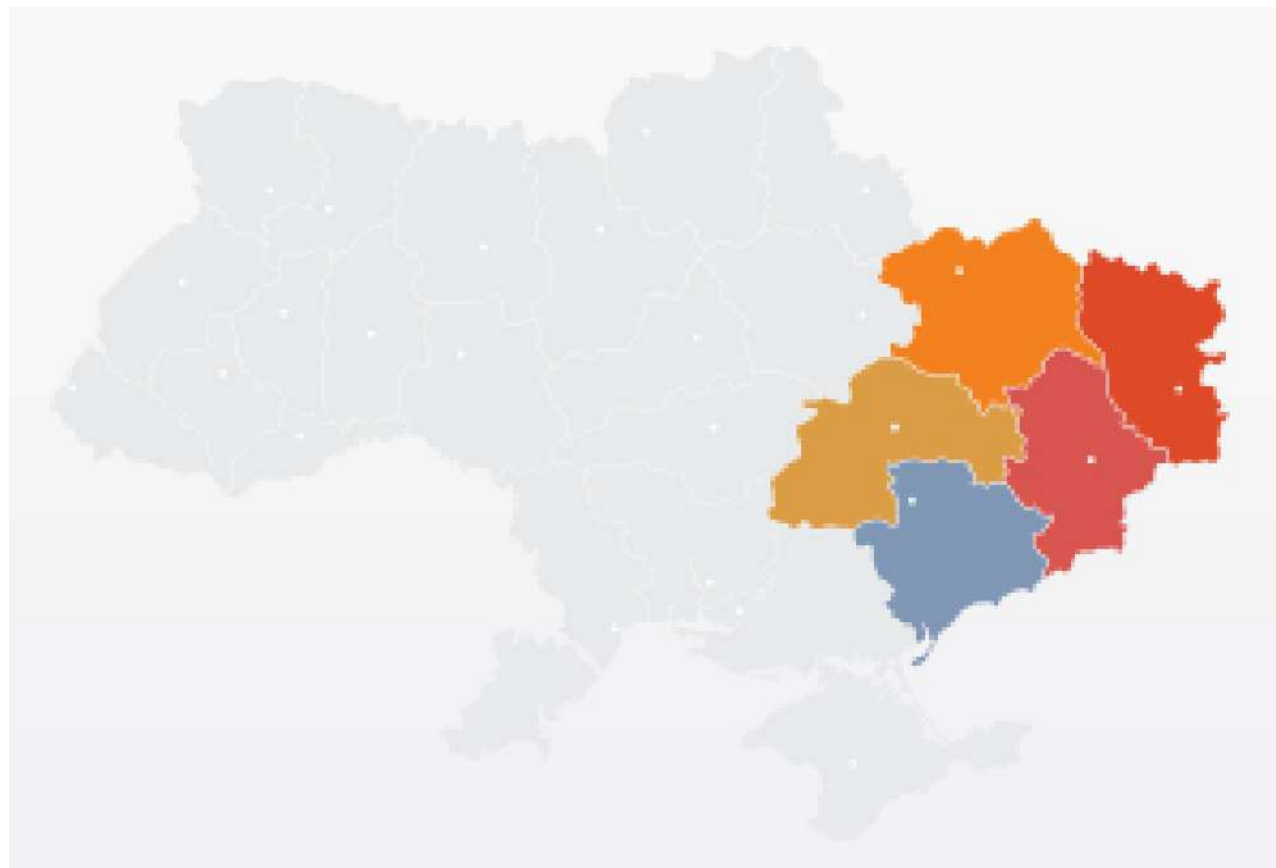
# Види туризму Заходу України

1. Еко та пригодницький
2. Сільський
3. Гірсько-лижний
4. Культурний
5. Оздоровчий та медичний
6. Подієвий



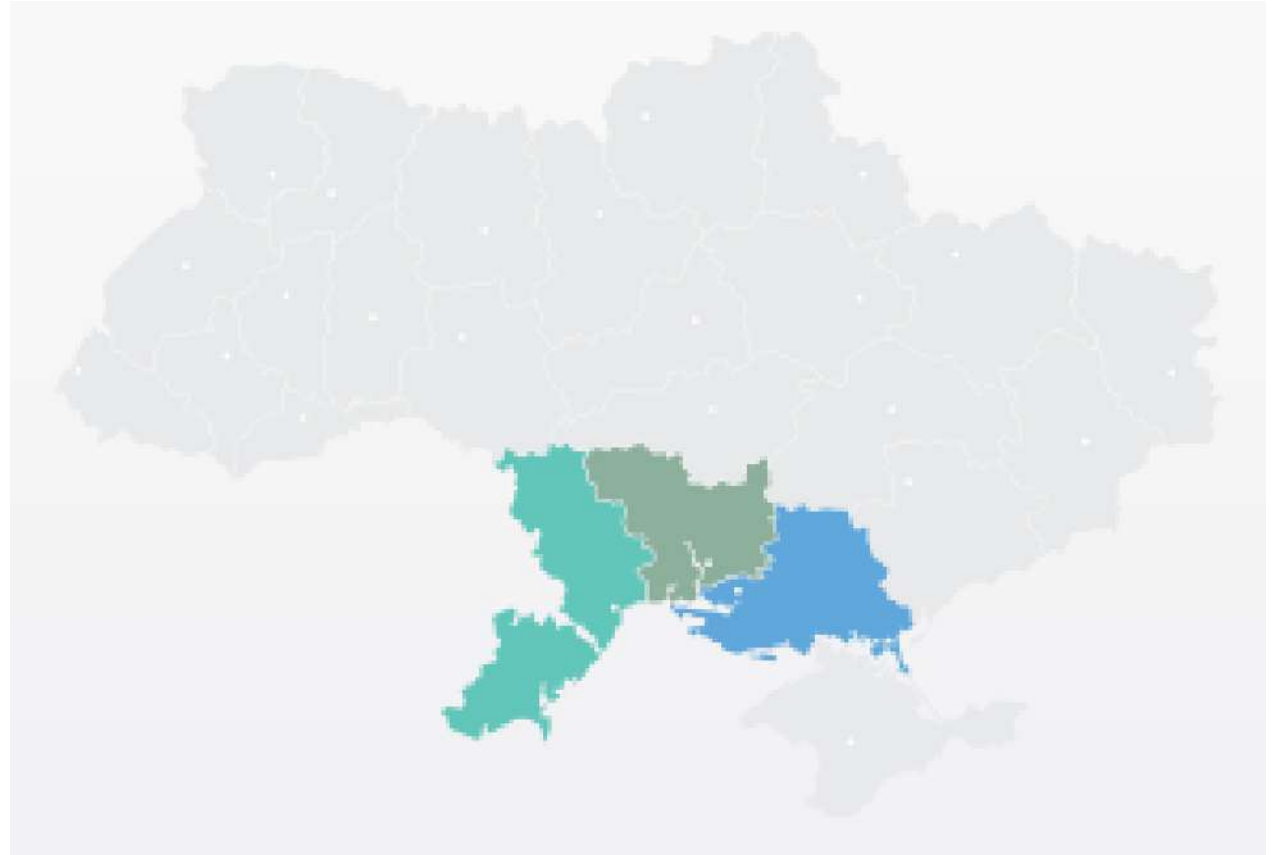
# Види туризму Сходу України

1. Індустріальний
2. Діловий
3. Сімейний
4. Оздоровчий
5. Міський
6. Сільський



# Види туризму Півдня України

1. Сімейний та дитячий
2. Оздоровчий та медичний
3. Культурний
4. Подієвий
5. Гастрономічний
6. Круїзний







ПРЯМУЄМО  
РАЗОМ

# ДОРОГИ ВИНА ТА СМАКУ УКРАЇНСЬКОЇ ВЕСЕЛАВІЇ (ПРОЕКТНА ПРОПОЗИЦІЯ)



Проект впроваджується  
компаніями DMI, GFA та ADECIA



Виноробня Колоніст  
Чесне вино



Агро-еколого-рекреаційний  
кластер. Фрумушка Нова



Brunzarnya, Еко-готель  
«КУБА-ДАЛЕКО»



Ресторан  
Фрумушка, Одеса



Шабський двірник



Ресторан Вреня,  
Одеса



Центр Культури вина  
Шабо



Балканські Ястія,  
м. Болград



Вілково Пелікан-Тур



Винний погреб  
«Винарія»,  
Ізмаїл



Горіхово-медовий  
кластер. Причорномор'є



## Умовні позначення:

- Винний лъох
- Виноградник, відкритий для відвідування
- Традиційні продукти
- Локальна кухня
- Виноробня
- Виробництво відкрите для відвідування
- Дегустаційна зала
- Ферма, відкрита для відвідування
- Заклади розміщення туристів
- Ресторан локальної кухні
- Музеї, визначні місця
- Аеропорт
- Вертолітний майданчик
- Злітно-посадковий майданчик

#СМАКУЙУКРАЇНУ



- **«Дорога вина та смаку»** - це система організованих гастрономічних маршрутів, які мають спеціальне маркування, що позначає природні, культурні та екологічні цінності території та господарства, які виробляють вина і продукцію ГЗ, а також інші високоякісні традиційні продукти харчування і відкриті для відвідування туристами.
- **Для туристів подорожі по «Дорогам вина та смаку»** включають пересування по спеціально прокладеним маршрутам (з відповідним уніфікованим маркуванням), відвідування виноградників, центрів виноробства, винних погребів, виробників якісних традиційних продуктів, ресторанів, крамничок місцевої гастрономічної продукції та інших об'єктів території.



1. Виробники продуктів та вин з потенціалом ГЗ;
2. Виробники традиційних продуктів харчування та вин;
3. Агротуристичні господарства;
4. Об'єднання виробників для виробництва та захисту типових продуктів та управління ГЗ;
5. Енотеки, дегустаційні зали, винні погреби;
6. Пункти продажу вин та традиційних продуктів;
7. Заклади харчування: ресторани, кафе та інші;
8. Заклади розміщення туристів готельного та не готельного типу;
9. Організації та асоціації, що працюють у сфері туризму;
10. Торгово-промислові палати;



11. Природоохоронні території: національні парки, заказники.
12. Ремеслові підприємства;
13. Ферми;
14. Туристично-інформаційні пункти,
15. Пункти прокату туристично-рекреаційного спорядження
16. Організатори тематичних фестивалів, інших івентів
17. Маркетингові компанії;
18. Органи місцевого самоврядування (ТГ)
19. Освітні заклади
20. Установи та асоціації, що працюють у сфері культури та навколишнього середовища: музеї, центри культури вина, театри, бібліотеки, творчі колективи та інше;
21. Експерти та інші уч



# 4.Якість



# Національна система якості і досконалості в туризмі



# Я=З-О

Я – якість

З – задоволення

О – очікування



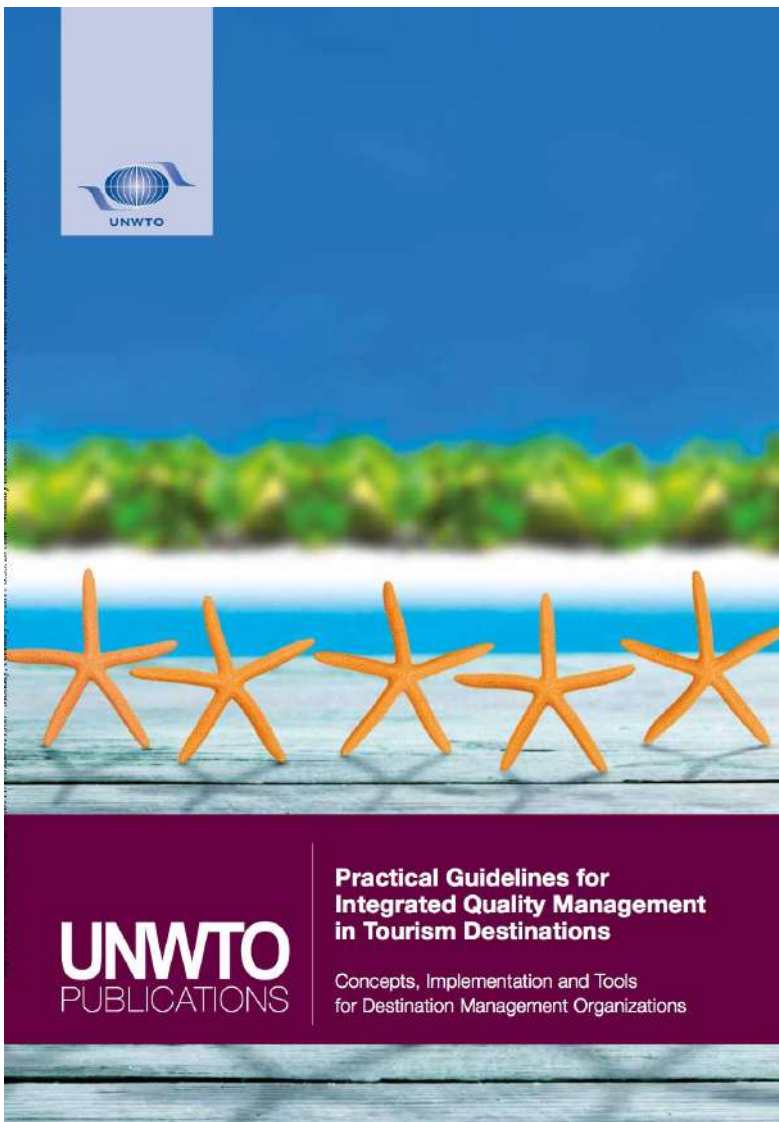
NTOU

# Є тільки одна спроба

Для туроператора або дестинації одночасність виробництва та споживання знижує контроль над процесами. Часу на виправлення помилок немає, тому важливо «робити все гарно з першого разу».



Стандартизація.  
Сертифікація.  
Категоризація.



**NTOU**

# Що відрізняє якість в туризмі

Туризм об'єднує в собі ряд конкретних характеристик, які відрізняють цю індустрію від інших послуг і які впливають на розробку і впровадження якості:

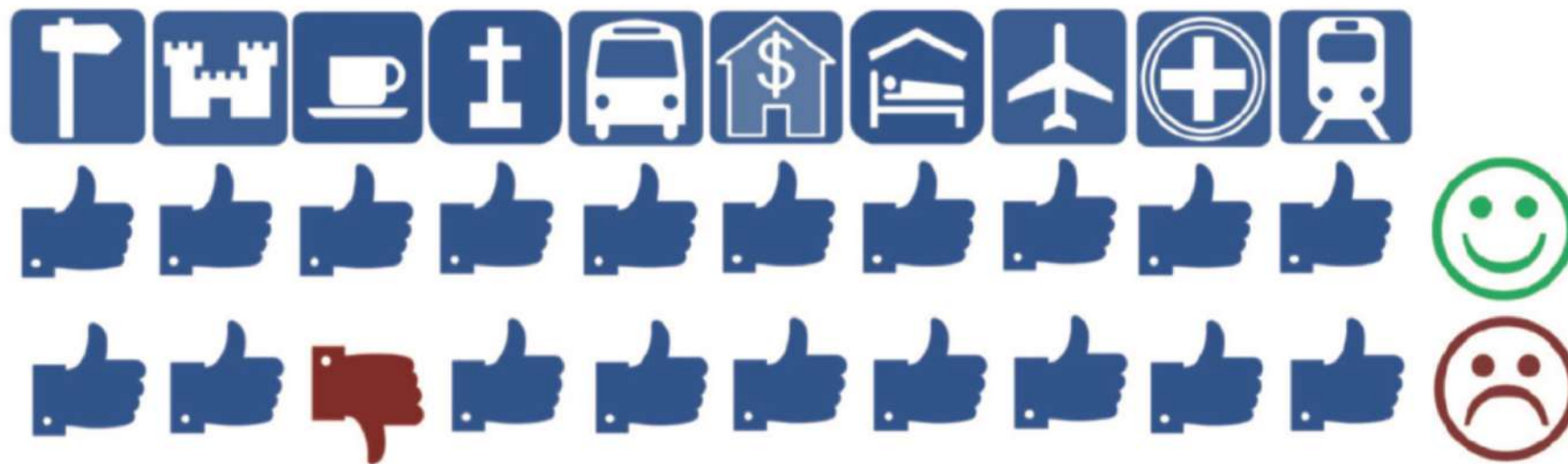
- Одночасне виробництво і споживання продукту
- Нематеріальні та символічні компоненти
- Багатогранність туристичного продукту

# Якість являє собою три поняття:

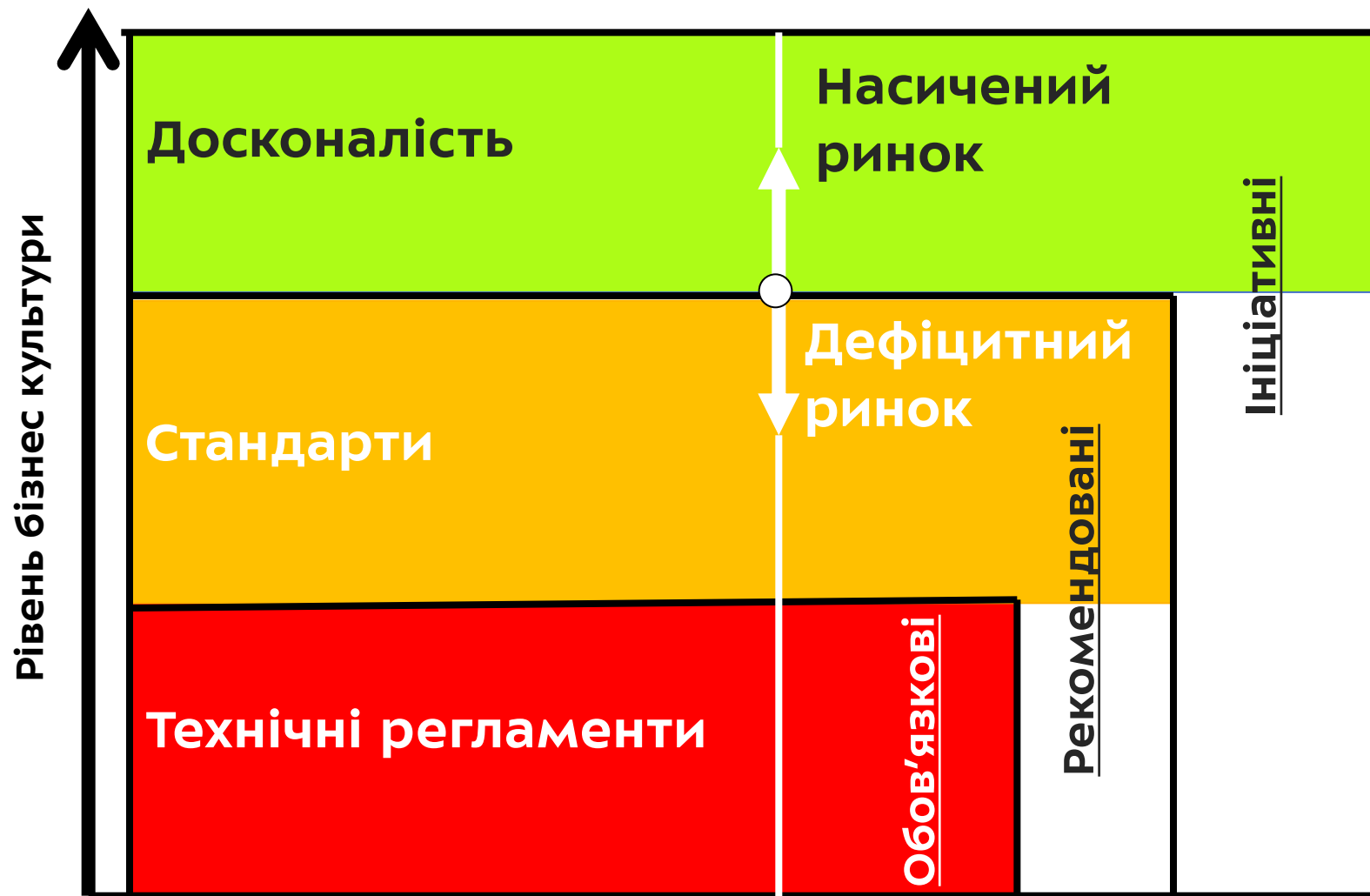
1. Професійний інструмент
2. Модель управління
3. Потужний маркетинговий інструмент



# Навіть одна ланка в ланцюгу може зіпсувати загальне враження



# Стандарти якості для різних ринків



# Більше 40 стандартів в сфері туризму

- 01. ISO 14785 – Tourism information offices.
- 02. EN 15565 – Training of tourist guides.
- 03. ISO 13810 – Industrial tourism.
- 04. ISO 13009 – Beaches.
- 05. ISO 17679 – Wellness & SPA.
- 06. ISO 17680 – Thalassotherapy.
- 07. ISO 13687 – Yacht harbors (3 parts)
- 08. ISO 21101 – Adventure tourism. Security.
- 09. ISO 21102 – Adventure tourism. Leaders.
- 10. ISO 21103 – Adventure tourism. Info.
- 11. ISO 18065 – Tourism in National parks and preserves.
- 12. EN 13809 – Tour operators & Travel agents. Terminology.
- 13. ISO 13811 – Eco norms for accommodations.
- 14. ISO 21401 – Sustainable management in accommodations.
- 15. ISO 17049 – Accessibility in tourism. Braille font.
- 16. ISO 20121 – Sustainable events.



# Methodological recommendations on standards





# 3 нових ДСТУ стандарти у 2021



Hostels

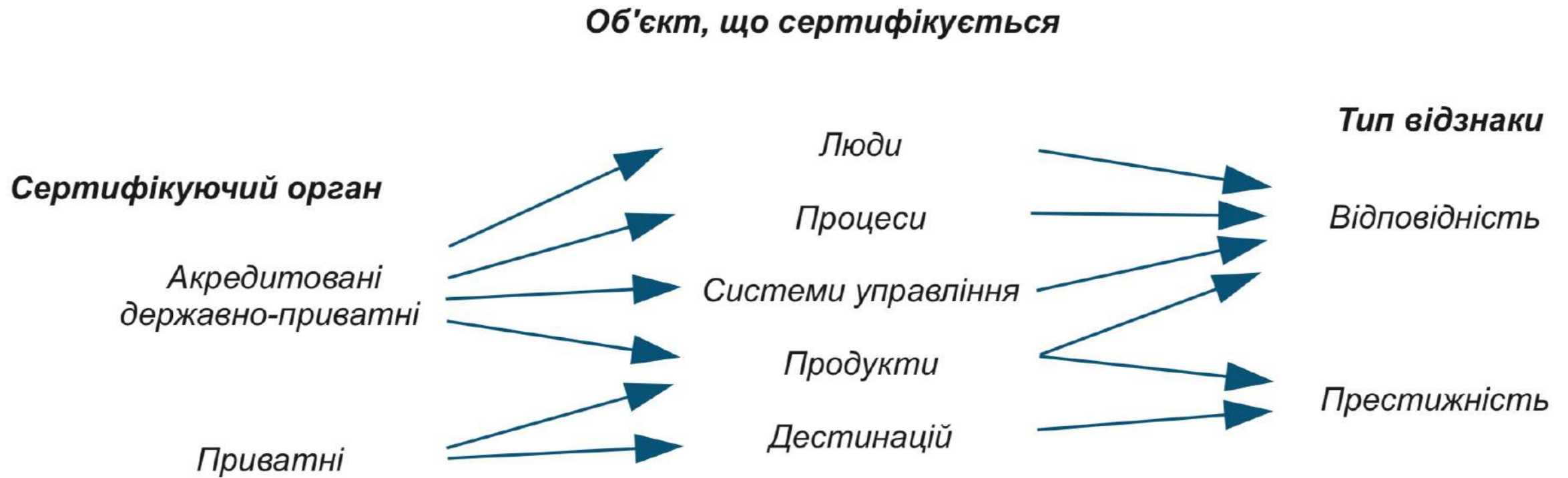


Rural  
Tourism



Medical  
Tourism

# Типи сертифікацій



# Сертифікація



Премії престижу

≠



Стандарти якості

# Сертифікація відповідності стандартам





The background of the slide features several stylized green virus particles with prominent spikes, resembling coronaviruses. One large particle is on the left, and others are scattered in the top right and bottom right corners.

# Safe travels

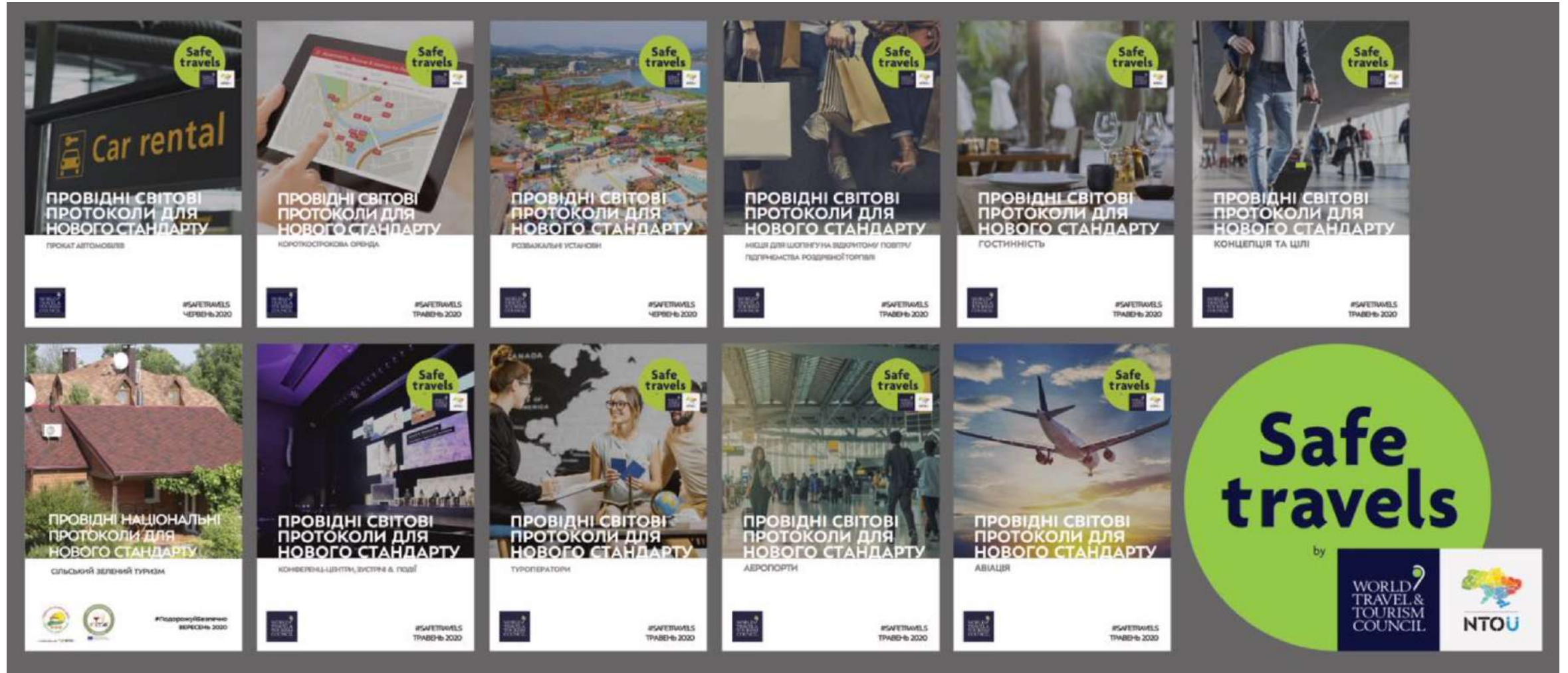
by

WORLD  
TRAVEL &  
TOURISM  
COUNCIL



# COVID-19 Response

# 10 protocols



# Протоколи, постери та стікери Safe Travels





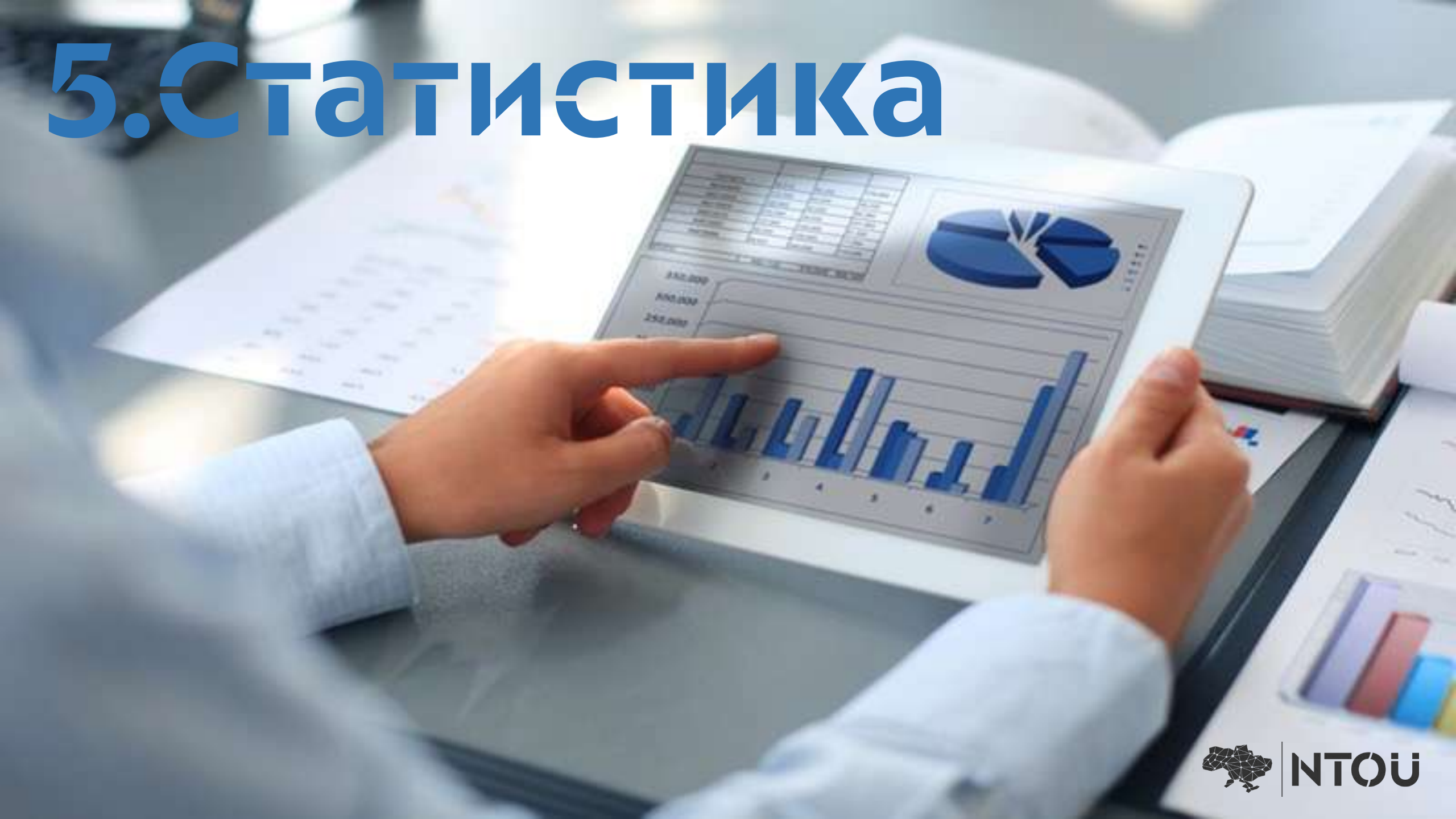
# Safe Travels Contest







# 5.Статистика





# Дані Держстат



Tour  
Operators

## Туристичні потоки

						(осіб)
	Кількість громадян України, які виїжджали за кордон – усього <sup>2</sup>	Кількість іноземців, які відвідали Україну – усього <sup>2</sup>	Кількість туристів, обслугованих туроператорами та турагентами – усього <sup>3</sup>	У тому числі		
				іноземні туристи	туристи-громадяни України, які виїжджали за кордон	внутрішні туристи
<b>2000</b>	13422320	6430940	2013998	377871	285353	1350774
<b>2001</b>	14849033	9174166	2175090	416186	271281	1487623
<b>2002</b>	14729444	10516665	2265317	417729	302632	1544956
<b>2003</b>	14794932	12513883	2856983	590641	344 332	1922010
<b>2004</b>	15487571	15629213	1890370	436311	441798	1012261
<b>2005</b>	16453704	17630760	1825649	326389	566942	932318
<b>2006</b>	16875256	18935775	2206498	299125	868228	1039145
<b>2007</b>	17334653	23122157	2863820	372455	336049	2155316
<b>2008</b>	15498567	25449078	3041655	372752	1282023	1386880
<b>2009</b>	15333949	20798342	2290097	282287	913640	1094170
<b>2010</b>	17180034	21203327	2280757	335835	1295623	649299
<b>2011</b>	19773143	21415296	2199977	234271	1250068	715638
<b>2012</b>	21432836	23012823	3000696	270064	1956662	773970
<b>2013</b>	23761287	24671227	3454316	232311	2519390	702615
<b>2014</b> <sup>1</sup>	22437671	12711507	2425089	17070	2085273	322746
<b>2015</b> <sup>1</sup>	23141646	12428286	2019576	15159	1647390	357027
<b>2016</b> <sup>1</sup>	24668233	13333096	2549606	35071	2060974	453561
<b>2017</b> <sup>1</sup>	26437413	14229642	2806426	39605	2289854	476967

<sup>1</sup> Без урахування тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, м.Севастополя та тимчасово окупованих територій у Донецькій та Луганській областях.

<sup>2</sup> Включно з одноденними відвідувачами (за даними Адміністрації Держприкордонслужби України).

<sup>3</sup> 2000-2010 роки – за даними Міністерства інфраструктури України, починаючи з 2011 року – за даними Держстату.



NTOU

# Дані Держстат



Accommodation

## Колективні засоби розміщування

	Кількість колективних засобів розміщування, од			Кількість місць, тис. од			Кількість осіб, що перебували у колективних засобах розміщування, тис. осіб		
	усього	у тому числі		усього	у тому числі у		усього	у тому числі у	
		готелів та аналогічних засобів розміщування	спеціалізованих засобів розміщування		готелях та аналогічних засобах розміщування	спеціалізованих засобах розміщування		готелях та аналогічних засобах розміщування	спеціалізованих засобах розміщування
<b>2011</b>	5882	3162	2720	567,3	154,2	413,1	7426,9	4656,8	2770,1
<b>2012</b>	6041	3144	2897	583,4	162,8	420,6	7887,4	4983,9	2903,5
<b>2013</b>	6411	3582	2829	586,6	179,1	407,5	8303,1	5467,8	2835,3
<b>2014</b> <sup>1</sup>	4572	2644	1928	406,0	135,5	270,5	5423,9	3814,2	1609,7
<b>2015</b> <sup>1</sup>	4341	2478	1863	402,6	132,5	270,1	5779,9	4297,2	1482,7
<b>2016</b> <sup>1</sup>	4256	2534	1722	375,6	135,9	239,7	6544,8	5037,1	1507,7
<b>2017</b> <sup>1</sup>	4115	2474	1641	359,0	133,4	225,6	6661,2	5135,2	1526,0

<sup>1</sup> Без урахування тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, м.Севастополя та тимчасово окупованих територій у Донецькій та Луганській областях.





**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



Національна Туристична  
Організація України

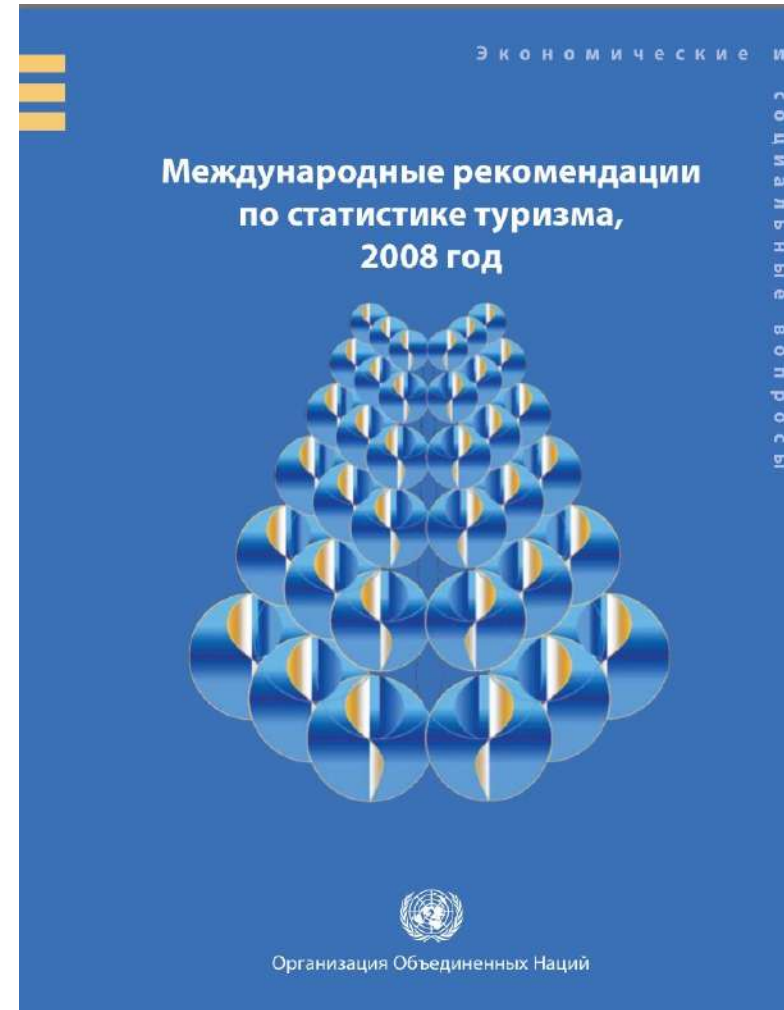
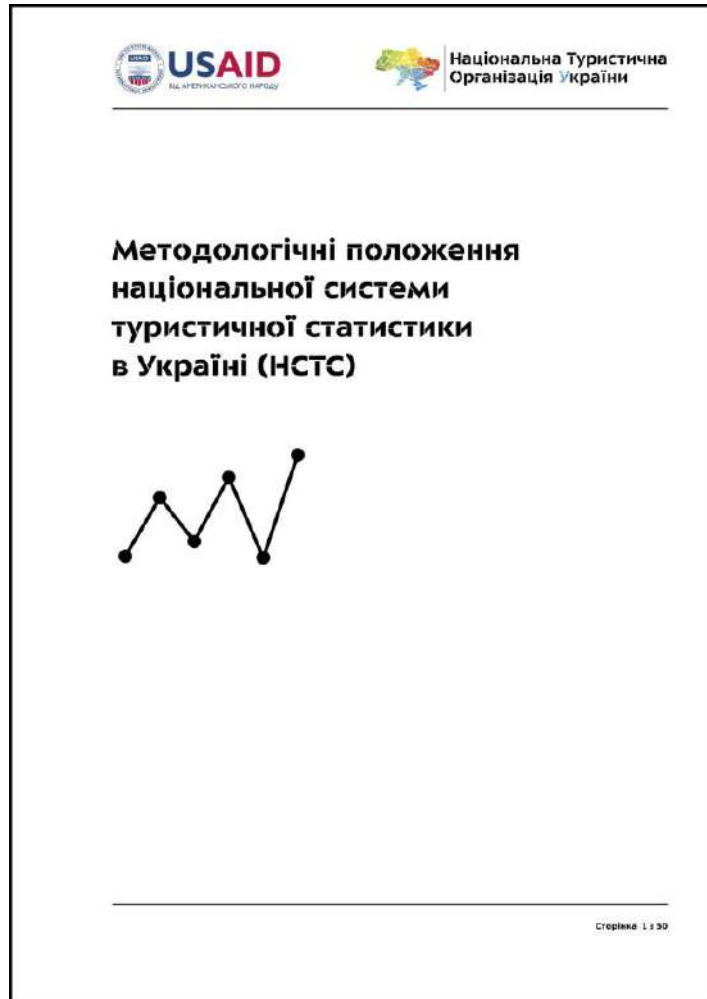


# НСТС - Національна система туристичної статистики



**NTOU**

# Розроблена нова методика основана на міжнародних рекомендаціях IRTS 2008



# Найглибший туристичний аналіз з 1990



## Перетин кордону

у 2019 р.

**29 345 897**

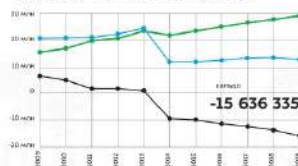
громадян України виїхали за кордон

**13 709 562**

иностранців та осіб без громадянства в'їхали в Україну, з них:

**98,61% — 13,5 млн.**

з туристичною метою згідно класифікації ЮНВТО



## Обсяг реалізації в секторі туризму

у 2018 р.



Найбільший обсяг реалізації товарів і послуг у сфері туризму продемонстрували підприємства цих регіонів:



При цьому — за обсягами реалізації закладів розміщення (млрд. грн.):



## Інвестиції

у 2019 р.

У заклади тимчасового розміщення  
**982 887 тис. грн.**

Власні компанії підприємств — 680 386 тис. грн.  
Кошти державного бюджету — 84 47 тис. грн.

У діяльність туристичних агентств, туристичних операторів, надання інших послуг із бронювання та пов'язана з цим діяльність — 79 566 тис. грн.



## Транспорт

млн. пасажирів у 2019 р.



## Туроператори та турагенти

у 2019 р.



Всього обслуговано 5,3 млн. осіб

Візовий туризм — 4,7 млн.  
Внутрішній туризм — 480 тис.  
Візовий туризм — 83 тис.

## Рентабельність турбізнесу

у 2019 р.



## Доля туризму у ВВП України

у 2019 р.



## Зайнятість

осіб у 2019 р.

**568 539**

в галузях, зайнятих обслуговуванням відвідувачів (без роздрібної торгівлі)

**4% — 22 741**



## Колективні заклади розміщення (КЗР)

у 2019 р.

**8830**

колібі тимчасового розміщення в Україні, з них:

**6962 1626 (1,7%)**

ГОП коридорні особи (136840 ліжок)

КЗР, включаючи фізичних осіб-підприємців, прийняли приблизно

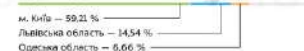
**6 960 900** осіб, з них:

**86,2%** резиденти України **13,8%** іноземці

КЗР — юридичні особи, які найбільше прийняли:



При цьому — іноземців:



Середня тривалість перебування в КЗР у 2019 р.



Коефіцієнт використання місткості КЗР **33%**

Найдовше ночей середній відвідувач перебував на території:





11,6%  
ВВП

## Перетин кордону

у 2019 р.

**29 345 897**

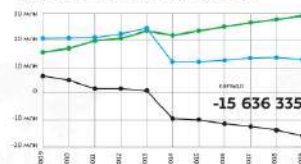
громадян України виїхали за кордон

**13 709 562**

иноміжців та осіб без громадянства в'їхали в Україну, з них:

**98,61% — 13,5 млн.**

з туристичною метою згідно класифікації ЮНВТО

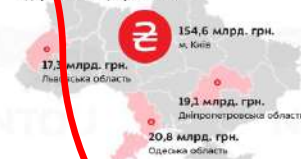


## Обсяг реалізації в секторі туризму

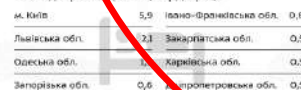
у 2019 р.



## Найвищий обсяг реалізації товарів і послуг у сфері туризму продемонстрували підприємства цих регіонів:



## При цьому — за обсягами реалізації закладів розміщення (млрд. грн.):



## Інвестиції

у 2019 р.

У заклади тимчасового розміщування  
**982 887 тис. грн.**

Власні компанії підприємств — 680 986 тис. грн.  
Кошти державного бюджету — 84 47 тис. грн.

У діяльність туристичних агентств, туристичних операторів, надання інших послуг із бронювання та пов'язаних з цим діяльність — 79 566 тис. грн.

Інвестиції у сферу туризму  
у 2019 р. **-9,7%**

## Транспорт

млн. пасажирів у 2019 р.



## Туроператори та турагенти

у 2019 р.



## Всього обслуговано 5,3 млн. осіб

Візовий туризм — 4,7 млн.  
Внутрішній туризм — 480 тис.  
Візовий туризм — 83 тис.

## Рентабельність турбізнесу

у 2019 р.



## Доля туризму у ВВП України

у 2019 р.



## Зайнятість

осіб у 2019 р.

**568 539**

в галузях, зайнятих обслуговуванням відвідувачів (без роздрібної торгівлі)

**4% — 22 741**



## Колективні заклади розміщення (КЗР)

у 2019 р.

**8830**

колективних розміщень в Україні, з них:

**6962 1626 (1,7%)**

КЗР, включаючи фізичних осіб-підприємців, прийняли приблизно

**6 960 900** осіб, з них:

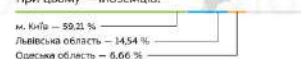
**86,2% 13,8%**

резиденти України іноземці

## КЗР — юридичні особи, які найбільше прийняли:



## При цьому — іноземців:

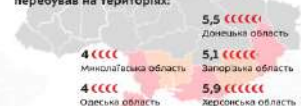


## Середня тривалість перебування в КЗР у 2019 р.

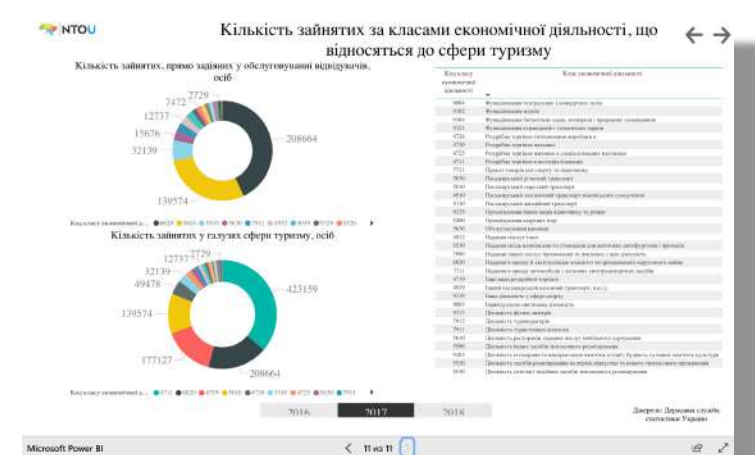
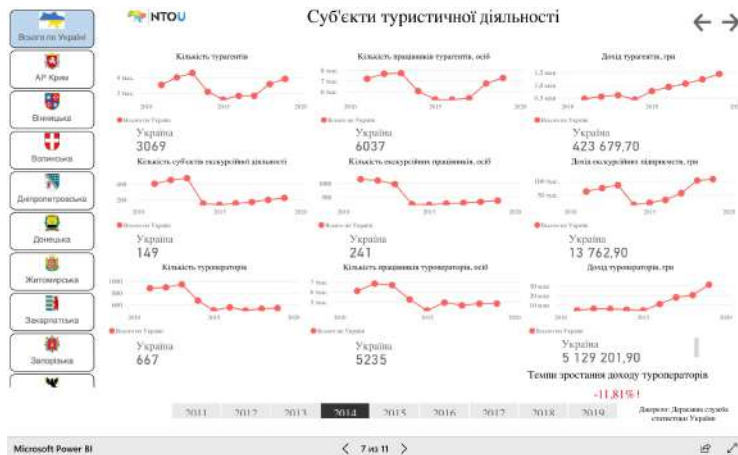
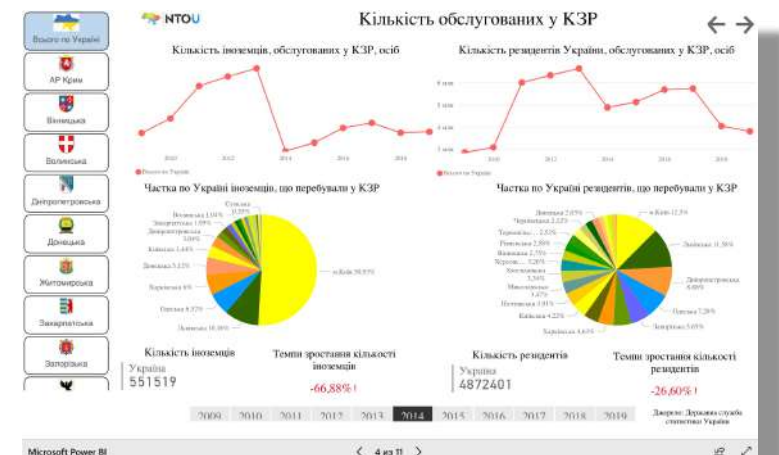
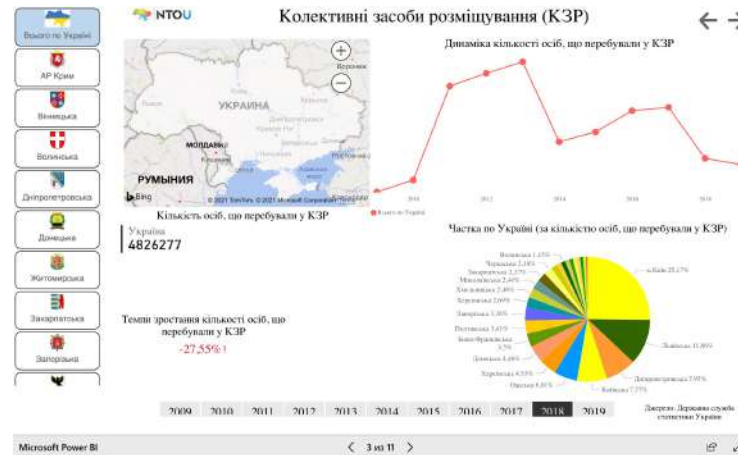
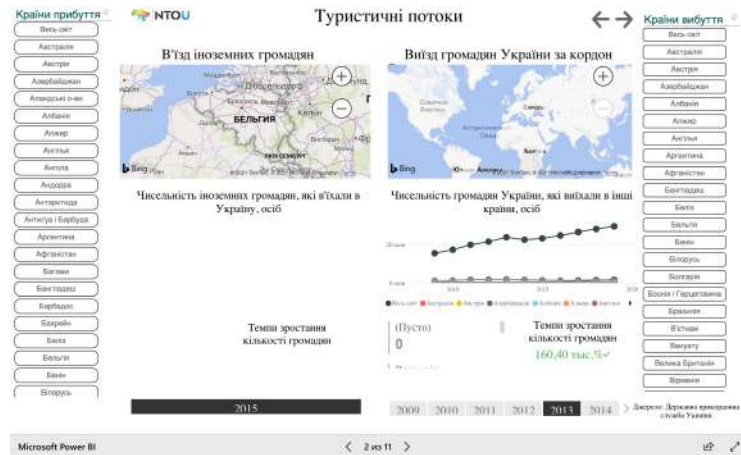


## Коефіцієнт використання місткості КЗР

Найдовше ночей середній відвідувач перебував на території:



# Данні представлені на дашбордах



# Альтернативні джерела





# 6. Інвестиції





# Tourism Investment Platform



Національна Туристична  
Організація України

## Національна туристична інвестиційна платформа (НТІП)



# Tourism Investment Platform



**European Bank**  
for Reconstruction and Development





# Участь та організація інвестфорумів



NTOU



# 7. Народна дипломатія





# Залучення місцевих жителів




touristUA.com



Honorary  
Ambassadors  
Lviv





2020 — рік розвитку туризму  
в регіонах та сільських територіях



# 2021 – The Year of Urban Tourism







# Thank U



~As creative as U~