

**ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ
ТУРИСТИЧНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ ЦЕНТРІВ**

© Музиченко-Козловська О.В., 2013

Проаналізовано законодавство України щодо інформаційного забезпечення розвитку туризму. Визначено недоліки державного регулювання функціонування туристично-інформаційних центрів в Україні. Запропоновано модель державного управління туристичною галуззю в Україні. Означено ієрархічні рівні формування та реалізації туристичної політики. Охарактеризовано сутність туристично-інформаційного центру як організаційної структури системи управління сферою туризму та курортів. Запропоновано модель та схему Національної системи інформаційного забезпечення туристичної діяльності в Україні.

Ключові слова: державне регулювання туризму; туристично-інформаційний центр; модель державного управління туристичною галуззю.

О. Muzychenko-Kozlovsjka
Lviv Politechnic National University**STATE REGULATION OF TOURIST INFORMATION CENTERS**

© Muzychenko-Kozlovsjka O., 2013

The article analyses the law of Ukraine on information support for tourism development. Identified weaknesses of the state regulation of the tourist information centers in Ukraine. The model of governance of tourism industry in Ukraine. Basic hierarchical levels of development and implementation of tourism policy are determined. The nature tourist information center is characterize as the organizational structure of management in tourism and resorts. A model of the circuit and the national information system of tourism in Ukraine is proposed.

Key words: State regulation tourism; tourist information center; model governance tourism industry.

Постановка проблеми. Україна з її багатим туристичним потенціалом (унікальні природні ресурси (Асканія Нова з її первісними ділянками дикої природи), древні історичні та архітектурні пам'ятки (Кам'яна могила, Софія Київська, церква Юрія у Дрогобичі Львівської області) та освічені люди (останні дослідження у галузі фізики, які відзначені Нобелівською премією у 2013 р., здійснені за участі українських вчених) досі недостатньо відома на туристичній мапі світу.

Така ситуація склалась через нерозвиненість туристичної індустрії в Україні: недостатню поінформованість про туристичний продукт, нерозбудовану туристичну інфраструктуру та відсутність реальної підтримки з боку держави.

Незважаючи на проголошення туризму пріоритетною галуззю економіки України та підтримання його розвитку у регіонах (Закон України “Про туризм”) [1], у державі недостатньо фінансують програми розвитку туризму, особливо на регіональному рівні, не затверджена Державна цільова програма розвитку туризму і курортів на 2011–2015 рр. [2], не врегульована проблема створення мережі туристичних інформаційних центрів (досі не прийнято Закон України “Про туристичні ресурси” [3], де обгрунтована їхня діяльність).

У сьогоднішню інформаційну еру значення інформації для туристичної індустрії важко переоцінити. Ще донедавна, щоб дізнатись про принади місця можливої подорожі, потенційному туристу потрібно було побувати там або покладатись на відгуки друзів чи знайомих. З розвитком мережі Інтернет ця проблема вирішилась. Тому сьогодні від достатньої поінформованості безпосередньо залежить привабливість туристичної території [4, с. 19] та кількість відвідувань туристів. Найпопулярніші країни не лише з багатими туристичними ресурсами, але і з якісно створеним іміджем та розгалуженою мережею інформаційних центрів.

Тому надзвичайно актуальною проблемою нині є створення механізму інформаційного забезпечення, формування привабливого міжнародного іміджу, впізнаваного брэнда та популяризації туристичних територій, що є основою діяльності туристичних інформаційних центрів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження туристично-інформаційних центрів як елемента інфраструктури туристичної галузі економіки висвітлено у наукових працях зарубіжних та вітчизняних учених, зокрема у праці Н.Й. Коніщевої [5] є пропозиції щодо створення туристично-інформаційних центрів для інформаційного забезпечення системи управління туризмом у регіоні; у дисертації [6] А.М. Гаврилюк обґрунтовує необхідність державного регулювання інформаційного забезпечення туристичної індустрії; напрями вдосконалення державного регулювання туристичних послуг розглянуто у монографії М.П. Мальської [7]. Але у працях цих вчених недостатньо висвітлено проблему державного регулювання діяльності туристично-інформаційних центрів.

Формулювання цілей. Визначити необхідність та недоліки державного регулювання діяльності туристично-інформаційних центрів та запропонувати модель Національної системи інформаційного забезпечення туристичної діяльності в Україні.

Виклад основного матеріалу. Сучасні глобалізаційні процеси стимулюють широке застосування інформаційних технологій у всіх сферах економіки, зокрема у туристичному бізнесі. Інформаційні технології дають можливість забезпечувати швидкі та доступні способи передачі, обробки, збереження й одержання інформації. Автоматизацію різноманітних процесів забезпечують через інтеграцію інформаційних технологій задля підвищення ефективності роботи об'єктів туристичної індустрії, що зумовлює покращення управління його об'єктами.

Важливою складовою системи управління об'єктами туристичного бізнесу, від якої залежить надійне функціонування всієї операційної системи цих об'єктів, є туристичний інформаційний центр, що може забезпечити об'єднання процесів інформування, виробництва і споживання, перетворюючи їх на єдину високоефективну систему. Така загальнонаціональна система може ефективно функціонувати лише за активної участі державних органів влади та місцевого самоврядування. Адже лише скоординовані зусилля на усіх рівнях державної системи управління туризмом можуть забезпечити підвищення іміджу держави, достатнє інформування потенційних туристів про привабливість країни та контролювання діяльності туристично-інформаційних центрів.

У ст. 3 Закону України “Про туризм” задекларовано, що: “одним з основних напрямів державної політики в галузі туризму є підтримка розвитку туризму в регіонах, визначення статусу окремих туристичних центрів, створення умов для пріоритетного розвитку туристичної індустрії” [1].

У Законі “Про внесення змін до Закону України “Про туризм” [9] внесено поправки, які сприятимуть наближенню України до Європи й реструктуризації ринку туристичних послуг, оскільки в ньому враховано зауваження, виражені у директивах ЄС, рекомендаціях Світової організації торгівлі та Світової туристичної організації. Ці зміни стосуються, зокрема:

- специфічних суб'єктів господарювання, яких немає в жодній іншій галузі;
- туроператорів й туристичних агентів;
- надання послуг із проживання та харчування;
- ліцензування туристичної діяльності.

У проекті Закону України “Про туристичні ресурси” зазначено, що державна політика України у туристичній діяльності спрямована на “оптимізацію механізмів державного регулювання

процесів використання та інформаційного представлення туристичних об'єктів, запровадження принципів державно-приватного партнерства тощо". У ст. 23 зазначено, що "з метою інформування про туристичні ресурси України міжнародного та національного значення, формування та просування національного, регіональних та місцевих туристичних продуктів на міжнародному туристичному ринку створюється Національна туристична організація" [3].

Центральним органом виконавчої влади є Державне агентство України з туризму та курортів, діяльність якого спрямовує і координує Кабінет Міністрів України через віце-прем'єр-міністра України – міністра інфраструктури України, входить до системи органів виконавчої влади і забезпечує реалізацію державної політики у сфері туризму та курортів. Державне агентство України з туризму та курортів відповідно до покладених на нього завдань, зокрема [11]:

- видає ліцензії на право здійснення туроператорської діяльності;
- готує та поширює інформацію про Україну та її туристичні можливості на міжнародному туристичному ринку та всередині держави;
- організовує створення загальнодержавної інформаційної мережі у туристичній і курортній сферах тощо.

Наприклад, інформаційний центр у готелі – це складний людино-машинний комплекс, ядром якого є інформаційна комп'ютерна система, орієнтована на досягнення таких цілей [8]:

- відстеження стану готелю і ситуації довкола нього;
- оперативний аналіз;
- виявлення, ідентифікацію та оцінювання несприятливих змін стану готелю (потенційних небезпек і загроз клієнтам тощо);
- підтримку прийняття оперативних і стратегічних рішень для управління готелем з повним урахуванням змінних умов і факторів його стану.

Про необхідність державного регулювання діяльності туристично-інформаційних центрів свідчить інформація, яка міститься у ст. 26 проекту Закону України "Про туристичні ресурси" [3]:

- Національна мережа офіційних туристичних інформаційних центрів формується створенням офіційних туристичних інформаційних центрів, які забезпечують інформацією та інформаційно-консультаційними послугами туристів;
- до Національної мережі офіційних туристичних інформаційних центрів входимуть центри, що відповідають нормативним вимогам, які визначає Кабінет Міністрів України;
- облік офіційних туристичних інформаційних центрів здійснюється їх внесенням до Єдиної державної бази даних у сфері туризму;
- маркування туристичних інформаційних центрів офіційною символікою підтверджує їхню приналежність до Національної мережі;
- підставою для використання офіційної символіки у туристично-інформаційному центрі є договір з центральним органом виконавчої влади у сфері туризму;
- використання офіційної символіки туристичних інформаційних центрів на об'єктах, не внесених до Єдиної державної бази даних у сфері туризму, заборонене;
- офіційні туристичні інформаційні центри мають спеціальний доступ до бази даних Єдиної державної бази даних у сфері туризму про туристичні ресурси;
- Положення про туристичні інформаційні центри, офіційну символіку туристичних інформаційних центрів та порядок її використання затверджують у Кабінеті Міністрів України.

У державі можна вибрати одну з існуючих моделей управління туристичною галуззю – централізовану, децентралізовану чи змішану [12]. В разі використання централізованої моделі передбачено наявність центрального органу управління туристичною діяльністю – міністерства, в обов'язки якого входить контролювання діяльності усіх підприємств туристичної індустрії в країні. За використання децентралізованої моделі управління допускається відсутність центральної державної адміністрації. Така модель функціонує у країнах з розвинутою економікою, бо від туризму не очікують великих надходжень. У разі використання змішаної (або європейської) моделі управління функції регулювання туристичної діяльності покладено на відповідний підрозділ міністерства, який, зазвичай, здійснює державне регулювання і координує маркетингову діяльність

у цій сфері. Змішану модель використовують в Україні, адже туризм в нашій державі проголошено пріоритетною галуззю господарства.

Для об'єктивного вибору моделі організації туристичного господарства ґрунтуються на певних характеристиках [10]:

- значущість (пріоритетність) туризму в економіці регіону;
- стратегічна мета економічного регулювання туристичної галузі;
- тип регіональної туристичної політики;
- панівні форми організаційно-економічних відносин у туристичній галузі;
- методи мезоекономічного регулювання, що переважають;
- переважний тип туристичного виробництва;
- рушійні мотиви туристичного бізнесу;
- механізми захисту учасників туристичного ринку;
- стратегія фінансування туристичної галузі.

Державне регулювання розвитку туризму – це багаторівнева система, що передбачає [5]:

– координацію та сприяння розвитку туризму в глобальному масштабі, які здійснюються за допомогою Всесвітньої туристичної організації за участю міжнародних фінансових організацій;

– узгодженість туристської політики на міждержавному рівні, яка досягається через регіональні туристичні організації та спеціальні органи міждержавних об'єднань (наприклад, Європейське Співтовариство);

– узгодженість політики в галузі туризму на національному та регіональному рівнях, що здійснюється через спеціально створені державні органи і громадські асоціації туристичних організацій.

Виділяють декілька ієрархічних рівнів формування та реалізації туристичної політики: глобальний (міжнародний), національний, регіональний (локальний), а також рівень окремого туристичного підприємства. Кожен рівень туристичної політики характеризується певним змістом, набором принципів і пріоритетів, організаційною структурою, правовою основою, конкретними механізмами реалізації та іншими атрибутами, але усі вони мають об'єднуватись у єдину Національну систему інформаційного забезпечення туристичної діяльності в державі. Такою системою може слугувати Національна мережа офіційних туристичних інформаційних центрів, яку запропоновано створити згідно із проектом Закону України “Про туристичні ресурси”. Туристично-інформаційний центр повинен бути найнижчою ланкою у системі державного регулювання та управління туризмом у державі.

Регіональна туристична політика має здійснюватись узгоджено з національною політикою у галузі туризму, враховуючи забезпеченість туристичними ресурсами та особливості кліматичних умов і розташування місцевостей, привабливих для туристів. Основна її мета – створення конкурентоспроможного туристичного продукту на місцях та його промоція у світі. Досягненню цієї мети сприятимуть туристично-інформаційні центри, які охоплять найменші міста та містечка з наявними туристичними ресурсами. Держава у цьому процесі має відігравати провідну роль, як показує міжнародний досвід країн, які досягли успіху на туристичному ринку.

Структура Національної мережі офіційних туристичних інформаційних центрів в Україні може об'єднати регіональні системи туристично-інформаційних центрів (РТІЦ), які, своєю чергою, повинні об'єднати системи інформаційного забезпечення туристичної діяльності міст (МТІЦ). Основою РТІЦ і МТІЦ є офіційні туристично-інформаційні центри (ТІЦ), розташовані у приміщеннях місцевих органів влади. До складу офіційних туристичних інформаційних центрів повинні входити автоматизовані інформаційні системи для поширення первинної інформації з місць, привабливих для туристів. Упровадження автоматизованої інформаційної системи дасть змогу зменшити витрати на робочу силу приблизно на 30 %, знижуючи потребу в ній, а, отже, й підвищити продуктивність праці. Тобто робочий час і витрати на оплату праці з надання послуг будуть менші від цих самих показників у разі використання старого підходу [8].

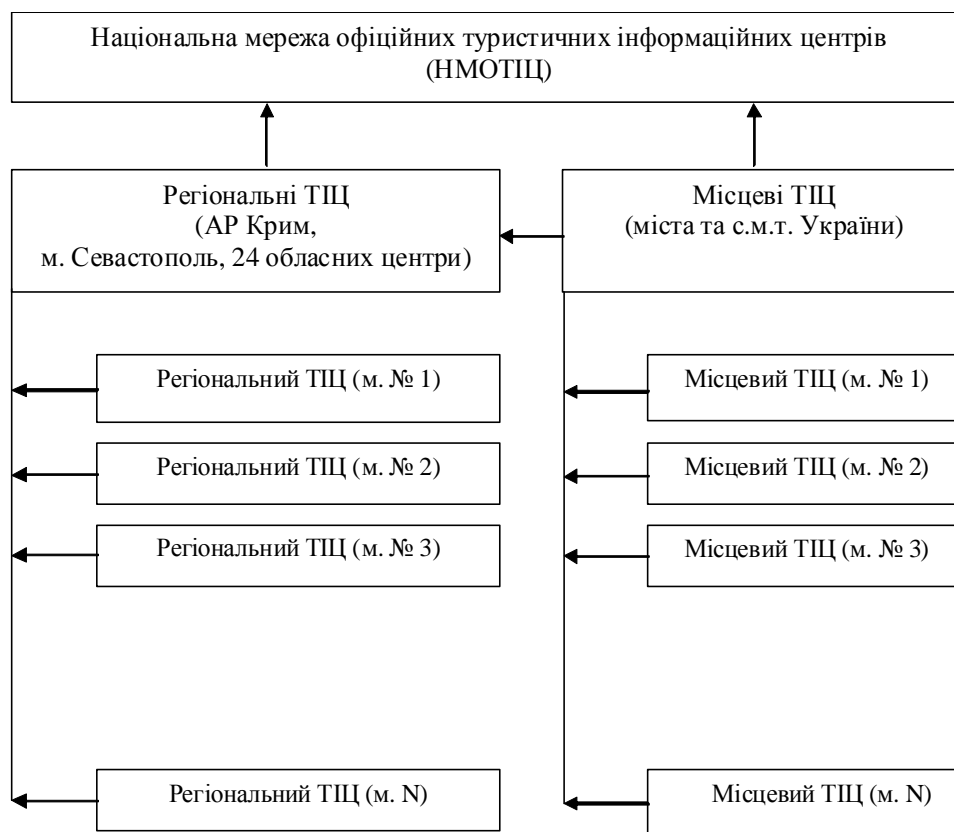
Всі місцеві офіційні туристично-інформаційні центри одного регіону повинні бути об'єднані локальною мережею центру інформаційного забезпечення туристичної діяльності, через яку можуть обмінюватись інформацією, наприклад, про кількість вільних місць у готелях, про заплановані

культурні чи інші заходи, якими цікавляться туристи, про наявність квитків на засоби сполучення тощо. Координуючий туристично-інформаційний центр створюється у місцевих органах влади.

Неофіційні туристично-інформаційні центри можуть створювати та діяти в готелях, на вокзалах, в аеропортах, кіосках, туристичних агенціях та туристичних бюро, які мають отримувати інформацію від офіційних туристично-інформаційних центрів національної мережі таких закладів.

Як організаційна структура системи управління сферою туризму та курортів туристично-інформаційний центр повинен виконувати широкий спектр послуг для підприємців у сфері туристичного бізнесу, відпочивальників, а також потенційних споживачів. За замовленням зацікавлених організацій у ньому можуть проводити маркетингові та соціологічні опитування; виконувати роботи щодо збору і систематизації статистичної та іншої інформації про результати туристсько-екскурсійної діяльності в межах території міста; аналізу ринків збуту послуг для майбутніх інвестиційних проектів; контролювання якості туристичних послуг, які надаються на території міста [5].

Національна система інформаційного забезпечення туристичної діяльності в Україні може мати вигляд схеми, що зображена на рисунку.



Національна система інформаційного забезпечення туристичної діяльності в Україні

Формування системи туристично-інформаційних центрів в Україні лише розпочинається. Створені туристично-інформаційні центри функціонують за підтримки держави та міжнародних організацій, але ще не визначено моделі їх ефективної діяльності. Перешкодою у цьому напрямі є невизначеність законодавства та неспроможність держави фінансувати туристично-інформаційні центри на усій території України.

Висновки. Про необхідність державного регулювання розвитку туризму в Україні свідчить досвід розвинених країн світу, де туризм за державної підтримки приносить чималі прибутки.

1. Аналіз нормативно-правової бази державного регулювання інформаційного забезпечення туристичної індустрії в Україні свідчить про необхідність її удосконалення. Зокрема, незважаючи на проголошення пріоритетності туристичної діяльності в Україні, не прийнято ряд законопроектів, зокрема: “Про туристичні ресурси”, Типове положення про туристично-інформаційний центр тощо.

2. В Україні доцільно використовувати змішану модель державного управління туристичною галуззю, або європейську, адже туризм в нашій державі проголошено пріоритетною галуззю господарства.

3. Національна мережа офіційних туристичних інформаційних центрів в Україні може об'єднати регіональні системи туристично-інформаційних центрів, які, своєю чергою, повинні об'єднати системи інформаційного забезпечення туристичної діяльності міст.

Перспективи подальших досліджень. У подальших публікаціях доцільно визначити джерела фінансування туристично-інформаційних центрів в Україні.

1. Закон України “Про туризм” від 5.09.95 р. // Відомості Верховної Ради. – 1995. – № 31 від 1. 08.1995 р. – С. 241–254. 2. Державна цільова програма розвитку туризму і курортів на 2011–2015 роки: проект постанови Кабінету Міністрів України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua>. 3. Проект Закону України “Про туристичні ресурси”. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>. 4. Музиченко-Козловська О.В. Економічне оцінювання туристичної привабливості території: монографія. – Новий світ-2000, 2012. – 176 с. 5. Коніщева Н.Й. Організація діяльності туристсько-інформаційних центрів у регіоні // Інформаційні технології в управлінні туристичною та курортно-рекреаційною економікою: Друга наук.-практ. конф. – Бердянськ: Академія управління та інформаційних технологій “APIV”, 2006. – С. 5–7. 6. Гаврилюк А.М. Державне регулювання комунікаційного забезпечення туристичної індустрії в Україні: автореф. дис. ... д-ра екон. наук: спец. 25.00.02 / А.М. Гаврилюк. – Національна академія державного управління при Президентові України. – Київ, 2011. – 20 с. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.lib.sumdu.edu.ua>. 7. Мальська М.П. Просторові системи послуг (теорія, методологія, практика): монографія. – К.: Знання, 2009. – 363 с. 8. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: навч. посіб. / Х.Й. Роглев. – К.: Кондор, 2005. – 408 с. 9. Закон України «Про внесення змін до Закону України Про туризм» // Відомості Верховної Ради. – 2004. – № 13 від 01.08.95 р. – С. 180. 10. Дмитриев М.Н. Новые организационно-экономические отношения в туристском секторе экономики региона / М.Н. Дмитриев. – Нижний Новгород: ННГАСУ, 2010. – 128 с. 11. Положення про Державне агентство України з туризму та курортів. – Указ Президента України від 8 квітня 2011 року №444. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua>.; 12. Жукова М.А. Управление индустрией туризма в современных условиях: дис. ... д-ра экон. наук: спец.08.00.05 / М.А. Жукова. – Государственный университет управления. – Москва, 2003. – 354 с.