

СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У РОЗВИТКУ РИНКУ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ЗАПОРІЗЬКОГО РЕГІОНУ

У статті досліджено основні ресурси та сучасний стан туристичної галузі Запорізької області. Запропоновано напрями застосування інформаційних технологій для розвитку ринку туристичних послуг регіону.

Ключові слова: туризм, туристичні послуги, Запорізька область, інформаційні технології.

I. Вступ

Туризм на Запоріжжі є надзвичайно важливим фактором, розвиток якого сприяє економічній стабільності регіону, його інвестиційній привабливості та перспективі розвитку в загальнодержавному вимірі. Розвиток туризму істотно впливає на такі сектори економіки, як транспорт, торгівля, зв'язок, будівництво, сільське господарство, виробництво товарів широкого вжитку.

У свою чергу, важливим фактором розвитку туристичної галузі є інформаційно-рекламне забезпечення туристської діяльності Запорізької області на внутрішньому і особливо зовнішньому ринках. Оскільки туризм виходить за межі традиційного уявлення про нього як про явище, яке пов'язане тільки з відпочинком, то ефект від нього має розглядатись з точки зору попиту особливого типу споживача, а не з точки зору пропозиції. Туризм неможливо зводити лише до виробництва послуг, оскільки цей вид діяльності визначається не стільки характером послуги, що виробляється, скільки особливостями й кількістю споживачів туристичного продукту. Таким чином, ефект у туристичній індустрії залежить від кінцевого споживання будь-якого її продукту, що більшою мірою залежить від споживача й меншою – від типу продукту[4].

Тому визначення напрямів використання сучасних інформаційних технологій для залучення споживачів туристичного продукту та розвитку ринку туристичних послуг Запорізького регіону є вкрай актуальним.

Функціональні можливості використання інформаційних технологій у туризмі у своїх працях висвітлюють багато авторів. Важливість проблематики інформаційного розвитку, її значення для формування національної конкурентоспроможності досліджено у працях іноземних і вітчизняних фахівців – Ф. Аттона, Є. Вартанової, М. Вілсона, Б. Гаврилишина, Л. Гудино, У. Даттона, Д. Джейса,

Р. Мансела, С. Симоновича, Н. Татаренко, С. Тенсі, О. Терехова, Е. Тоффлера та ін. Так, у працях В.К. Бабарицької, О.О. Любцевої, О.Ю. Малиновської, М.П. Мальської, Ю.Б. Миронова, В.В. Худо визначається різноаспектний вплив інформаційних технологій, зокрема Інтернету, на туристичне виробництво й маркетингову діяльність у цій сфері.

Незважаючи на значний накопичений теоретико-практичний досвід, потребує вивчення проблема специфіки та інструментарію впровадження інформаційних технологій у розвиток туристичної індустрії Запорізького регіону, тому вивченню саме цієї проблематики присвячена ця робота.

II. Постановка завдання

Метою статті є визначення напрямів використання інформаційних технологій для розвитку ринку туристичних послуг Запорізького регіону.

III. Результати

У сукупності різноманітних чинників, які визначають розвиток туристичної індустрії, принципово домінуюче значення має ресурсний, оскільки саме він визначає можливість і ефективність організації туристичної діяльності на цій території.

Запорізька область має значні рекреаційно-курортні ресурси. У цілому курортні та рекреаційні території становлять майже 15% площі області. Сприятливий клімат, прибережні пейзажі Дніпра, джерела мінеральної води і лікувальні грязі, тепле Азовське море користуються великою популярністю у відпочивальників [1]. Вигідним для області є її розташування недалеко від Кримського півострова, котрий є найперспективнішим курортом у світі, і більшість туристів, які прямують на Чорне море, проїжджають через Запорізьку область.

Сьогодні у світі створюється попит на інтелектуальний та подієвий туризм. Як українським, так і іноземним туристам вже нецікавий відпочинок просто на пляжі на березі моря. Люди хочуть дізнатися щось нове,

відвідувати цікаві культурні й історичні об'єкти, щоб розвиватися під час відпочинку. Туристів, перш за все, цікавлять події та фестивалі, а також історія й культура країн, які вони відвідують.

Саме на цьому зараз зосереджена туристична галузь Запорізького краю, і для її розвитку значно посилена робота щодо залучення інвесторів. У 2011 р. напрям "Запоріжжя – історико-культурний, курортний і туристичний регіон" визнаний пріоритетним у діяльності облдержадміністрації [4].

За останні роки Запорізький регіон став центром фестивалів на Сході України, куди прибувають гості з усього світу. З 2010 р. започатковано проведення Міжнародного козацького фестивалю "Покрова на Хортиці", який проходить на території історико-культурного комплексу "Запорозька Січ" Національного заповідника "Хортиця". Щороку на Запоріжжі проходить Міжнародний плечер-виставка "Хортиця крізь віки". Також традиційно проводяться фестивалі міжнародного та всеукраїнського рівнів з різних видів мистецтва: "Джаз-форум", кінофестиваль "Золотий Бриг", фестиваль дитячої естрадної творчості "Топ-Топ", культур національних меншин "Ми – українські" та багато інших [1].

У Запорізькій області на державному обліку перебуває 8315 об'єктів історико-культурного надбання. До Державного реєстру нерухомих пам'яток України національного значення занесено 12 об'єктів культурної спадщини регіону (три пам'ятки історії і дев'ять – археології). В області діють 24 музеї державного підпорядкування із загальною кількістю близько 384 тис. предметів основного фонду [1].

В регіоні зареєстровано дев'ять обласних осередків козацьких організацій, які налічують понад 7 тис. козаків. Діє цільова регіональна програма, спрямована на впровадження ефективного механізму взаємодії органів державної влади та козацьких громадських організацій з розвитку історичних, патріотичних, духовних та культурних традицій козацтва [1].

Активною є діяльність у регіоні 62 громадських організацій національних меншин. Головною метою їх діяльності є створення необхідних умов для збереження мовної й етнічно-культурної самобутності націй та народностей, що проживають у Запорізькій області, згуртування національних меншин навколо ідеї української державності, сприяння збереженню стабільної суспільно-політичної ситуації в регіоні [1].

Отже, Запорізька область має багатий потенціал історико-культурних, природно-рекреаційних ресурсів для розвитку фести-

вального, історичного, культурного, етнотуризму та інших.

Головні ресурси індустрії туристичних послуг характеризуються кількістю суб'єктів туристичної діяльності, кількістю санаторно-курортних та оздоровчих закладів і фінансовими показниками їх діяльності.

Станом на 01.01.2012 р. туристичні послуги у Запорізькій області надають 166 суб'єктів туристичної діяльності, у тому числі: туроператорів – 17, турагентів – 143 [9, с. 6]. Туристичних послуг у 2011 р. надано на суму 28,037 млн грн, що значно менше ніж у попередні роки (102,69 млн грн у 2010 р.). Платежі до бюджету від туристичних послуг у 2011 р. становили 2,6 млн грн, що на 64% менше, ніж у 2010 р. Це пояснюється тим, що, відповідно до п. 30 ст. 9 Закону України "Про ліцензування певних видів господарської діяльності", ліцензуванню підлягає лише туроператорська діяльність. Тому зменшення обсягу наданих туристичних послуг та платежів до бюджету зумовлено відсутністю статистичних даних турагентів, оскільки статистичний звіт 1-ТУР заповнюється ліцензованими суб'єктами туристичної діяльності – туроператорами [3].

У 2011 р. в області налічується 116 готелів та аналогічних засобів розміщення різного рівня комфортності, загальна кількість місць у яких становить 6,1 тис. [8, с. 491]. Починаючи з 2011 р., у статистичній звітності враховуються юридичні особи та фізичні особи-підприємства, тому порівняння з попередніми роками є некоректним.

Станом на 2011 р. у Запорізькій області знаходиться 540 санаторно-курортних та оздоровчих закладів, серед яких 321 дитячий заклад (59%) та 176 баз та інших закладів відпочинку (33%). Загальна кількість ліжок становить 46,3 тис. Протягом останніх років спостерігається тенденція збільшення таких закладів, як санаторії, будинки та бази відпочинку (рис. 1) [6]. Таке зростання відбувається за рахунок збільшення кількості баз відпочинку, які становлять 80% у цій групі.

Водночас зменшується кількість дитячих установ оздоровлення та відпочинку. Зменшується і кількість дітей, які перебувають у цих закладах. Так, у 2011 р. у закладах лікування та відпочинку Запорізької області покращили свій стан і відпочили 46 тис. дітей, що на 14,6% менше, ніж у 2010 р. Таке зменшення відбулося за рахунок зменшення кількості дітей, що перебувають в установах оздоровлення, якщо в 2010 р. їх кількість становила 32,5 тис., то в 2011 р. – 12,3 тис. [7, с. 486; 8, с. 486].

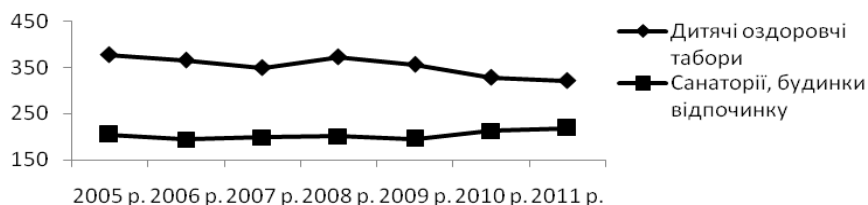


Рис. 1. Динаміка кількості санаторно-курортних та оздоровчих закладів у Запорізькому регіоні за 2005–2011 рр.
Джерело: за даними Головного управління статистики у Запорізькій області

Зважаючи на кількість готелів, санаторно-курортних та оздоровчих закладів, враховуючи загальну кількість місць у закладах, а також розвинутий транспортно-дорожній комплекс, можна зробити висновок, що інфраструктурний потенціал Запорізької області є досить високим.

За даними Державної служби статистики, у 2011 р. кількість туристів, обслугованих туроператорами й турагентствами Запорізької області, становила 60,1 тис. осіб, що на 32,4% менше, ніж у 2010 р., а порівняно з 2008 р. менше на 50%. Серед них Запорізьку область відвідали 1,5 тис. іноземних ту-

ристів, за кордон виїжджали 23,9 тис. українських туристів, кількість внутрішніх туристів становить 34,6 тис. [9, с. 6]. Проте ці дані значно відрізняються від наведених Головним управлінням статистики у Запорізькій області (табл.). Тому для коректного аналізу попиту потрібне узгодження методики статистичного спостереження між головним управлінням статистики у Запорізькій області та Державною службою статистики України. Подальший аналіз туристичних потоків проведемо, спираючись на дані Головного управління статистики у Запорізькій області.

Таблиця

Склад і структура туристичних потоків у Запорізькому регіоні

Показники	Роки								
	2008		2010		2011		2011 до		
	тис. осіб	%	тис. осіб	%	тис. осіб	%	2008	2010	в.п.
Обслуговано туристів	120,2	100	88,8	100	41,1	100	-65,8	-53,7	
іноземних туристів	20,0	16,6	17,7	19,9	13,3	32,4	-33,5	-24,9	+12,5
виїзних туристів	30,0	25,0	25,0	28,1	10,7	26,0	-64,3	-57,2	-2,1
внутрішніх туристів	70,1	58,3	46,3	52,0	17,2	41,8	-75,5	-62,9	-10,2

Джерело: розраховано за даними Головного управління статистики у Запорізькій області

Як видно з рис. 2, негативна динаміка туристичних потоків у Запорізькому регіоні спостерігається, починаючи з 2009 р., що зумовлено спадом у всіх галузях економіки через світову фінансову кризу.

За 2008–2011 рр. кількість внутрішніх туристів зменшилась на 75,5%, туристів-громадян України, які виїжджали за кордон, – на 64,3% (табл.) [10].

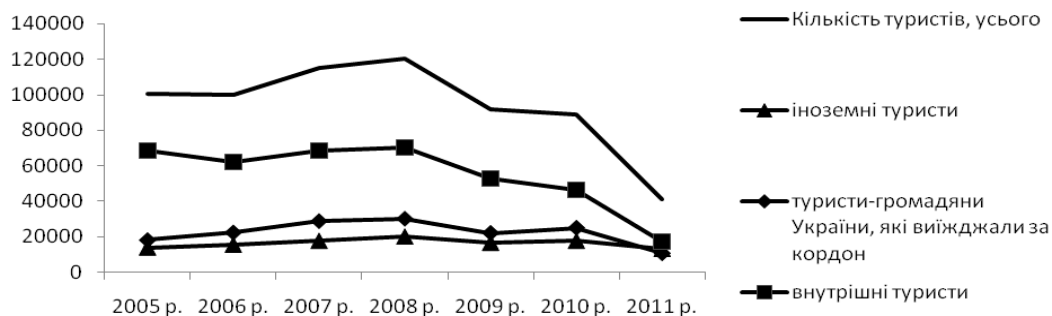


Рис. 2. Динаміка туристичних потоків у Запорізькому регіоні, осіб
Джерело: за даними Головного управління статистики у Запорізькій області

Аналіз структури туристичних потоків показав, що на туристичному ринку Запорізької області внутрішні туристи відіграють важливу роль, їх питома вага у 2011 р. становила 41,8% від загальної кількості туристів. На другому місці виступають іноземні туристи – 32,4% від загальної кількості. І на третьому місці перебувають туристи – грома-

дяни України, які виїжджали за кордон, – 26,0% від загальної кількості (табл.).

Аналіз розподілу туристів за метою відвідування Запорізького регіону, що наведений на рис. 3, вказує на перевагу напряму "Дозвілля та відпочинок" серед інших напрямів турпотоків, частка якого у 2011 р. становить 89% [9, с. 37–40, 70–73].

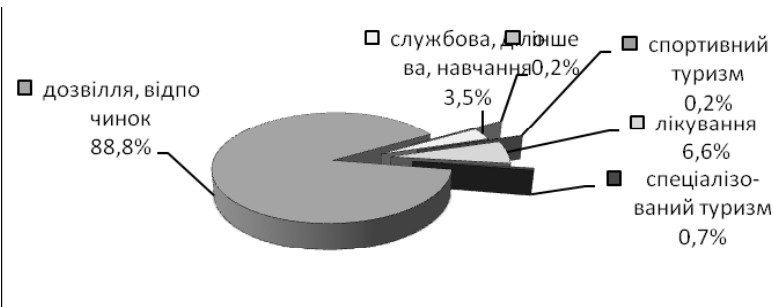


Рис. 3. Розподіл туристів за метою відвідування Запорізького регіону у 2011 р.
Джерело: розраховано за даними Державної служби статистики України

Для більш детального вивчення попиту потрібно диференціювати види відпочинку в статистичній звітності, що потребує вдосконалення системи звітності, її узгодження між управлінням культури та туризму, Головним управлінням статистики у Запорізькій області та Державною службою статистики України.

З отриманих даних можна зробити висновки, що регіональний ринок туристичних послуг Запорізького регіону орієнтований на внутрішніх туристів з переважним напрямом "Дозвілля та відпочинок". Однак, маючи такий ресурсний потенціал, необхідно виходити на світовий ринок туризму, тим самим залучати іноземних туристів та інвесторів.

Наявність у Запорізькій області унікальних туристичних ресурсів та створення на їх основі туристичних продуктів недостатньо для досягнення успішного розвитку туристичної галузі. Ключовим моментом є забезпечення інформованості туриста про те, які продукти є в області та як їх можна отримати.

Для просування туристичного продукту області найбільш доцільним є використання сучасних інформаційних технологій для реклами (через Інтернет, веб-сайти, портали), комунікацій (електронна пошта, інтернет-телефонія, інтернет-пейджинг) і системи бронювання місць.

Як засвідчує аналіз, можливості сучасної всесвітньої мережі Інтернет для популяризації туристичного продукту Запорізької області використовуються недостатньо повно й різноманітно. Більш-менш повна інформація про туристично-рекреаційний потенціал Запоріжжя подана на сайті облдержадміністрації (<http://www.zoda.gov.ua>), міському порталі (www.misto.zp.ua), проте розміщення інформації про розвиток туризму та рекреації на цих сайтах є нераціональним, бо мало кому з потенційних клієнтів спаде на думку шукати інформацію саме там, а не на спеціалізованому сайті. Більш зручним є варіант окремого спеціалізованого довідкового багатомовного Інтернет-порталу. На цьому порталі можливо передбачити такі складові: карта порталу, новини, туризм, дозвілля, контакти.

Для цього, згідно з рішенням Управління культури й туризму обласної державної адміністрації та за підтримки Запорізької обласної ради, при обласному краєзнавчому музеї у 2008 р. було відкрито Запорізький обласний туристично-інформаційний центр, який має власний сайт. Пріоритетною метою центру є збір, обробка та поширення інформації стосовно туристичних можливостей області [2].

Для виявлення слабких і сильних сторін, можливих напрямів розвитку сайту було проведено його порівняння із сайтами інших регіонів. Аналіз показав, що веб-портал Запорізького обласного туристично-інформаційного центру має ряд недоліків, серед яких можна відзначити:

- недоступність для користування з боку іноземних туристів внаслідок відсутності інформації іноземними мовами;
- на сторінці інформації про туристичні агенції нема хоча б короткого опису послуг, які вони надають;
- на сторінці інформації про заклади проживання немає фотографій номерів, не зазначені діючі ціни, не подано лінки, нема схеми проїзду, on-line бронювання можливо лише для двох закладів (готелі "Україна" та "Інтурист");
- на сторінці інформації про приватні садиби нема фотографій, доцільно було б кожний район зробити на окремій сторінці, щоб текстовій інформації передувала графічна (фото + мапа);
- на сторінці інформації про музеї області немає фотографій, щодо багатьох об'єктів відсутня хоча б коротка анотація про діяльність музею, його експозиції;
- сторінки більшості туристичних об'єктів не мають лінків на додаткові ресурси в Інтернеті, які могли б значно розширити уявлення туристів про них, немає фотографій, мапи;
- відсутня можливість спілкування користувачів порталу через форум, оскільки в процесі спілкування є можливість отримувати додаткову інформацію про потреби клієнтів, оцінювання ними порталу тощо.

Отже, веб-портал Запорізького обласного туристично-інформаційного центру потребує значного вдосконалення.

Крім порталів для просування через Інтернет регіонального туристичного продукту варто використовувати банери, вони являють собою посилання на портал, розміщене на сторонніх порталах. Таке розміщення може здійснюватися на безкоштовній (взаємовигідній) основі як обмін банерами і на платній основі.

Важливим напрямом використання Інтернету для просування туристичного продукту Запорізької області може стати розвиток віртуального туризму. Маючи такий потужний потенціал, Запоріжжя могло б реалізувати проекти з віртуальних подорожей по музеях області (музей історії запорозького козацтва на о. Хортиця, музей-заповідник "Садиба Попова" та ін.), заповідних територіях, унікальних археологічних пам'яток (державний історико-археологічний заповідник "Кам'яна Могила"), з відвідуванням специфічних подій (козацький фестиваль "Покрова на Хортиці") тощо.

IV. Висновки

Проведений аналіз доводить, що Запорізька область має багатий потенціал історико-культурних, природно-рекреаційних ресурсів для розвитку перспективних тематичних напрямів туризму, зокрема, фестивального, історичного, культурного, етнотуризму та інших.

Використовуючи переваги інформаційних технологій, Запорізька область може забезпечити зростання відвідувачів до регіону, тому для розвитку діяльності туристичної індустрії регіону доцільне:

- посилення інформаційно-рекламного забезпечення на внутрішньому і, особливо, на зовнішньому ринках;
- удосконалення веб-порталу Запорізького обласного туристично-інформаційного центру;
- створення та функціонування віртуального туризму.

Список використаної літератури

1. Запорізька область [Електронний ресурс] / Запорізька обласна державна ад-

міністрація. – Режим доступу : <http://www.zoda.gov.ua/article/61/kultura-i-turizm.html>.

2. Запорізький обласний туристично-інформаційний центр [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.zotic.zp.ua/index.html>.
3. Інформація про моніторинг індикаторів Стратегії регіонального розвитку Запорізької області на період до 2015 року за підсумками 2011 року [Електронний ресурс] / Запорізька обласна державна адміністрація. – Режим доступу : <http://www.zoda.gov.ua/news/16798/informatsiya--promonitoring-indikatoriv-strategiji-regionalnogo-rozvitku--zaporizkoji-oblasti-na-period-do-2015-roku-za-pidsumkami-2011-roku.html>.
4. Програма розвитку рекреаційно-курортного комплексу та туризму в Запорізькій області на 2011-2015 роки, затверджена рішенням другої сесії Запорізької обласної ради від 23 грудня 2010 р. № 14 [Електронний ресурс] / Загальне керівництво: П.Д. Матвієнко. – Режим доступу: www.rada.zp.ua/sessia_out.php?145.
5. Санаторно-курортне лікування, організований відпочинок та туризм в Україні : статистичний бюлетень / [відпов. за вип. І.В. Калачова]. – К, 2011. – 91 с.
6. Санаторно-курортні та оздоровчі заклади Запорізької області [Електронний ресурс] / Головне управління статистики у Запорізькій області. – Режим доступу: http://www.zp.ukrstat.gov.ua/images/stories/sanat_kurort_zakl_11.pdf.
7. Статистичний щорічник України за 2010 рік / [за ред. О.Г. Осауленка]. – К. : Август Трейд, 2011. – 560 с.
8. Статистичний щорічник України за 2011 рік / [за ред. О.Г. Осауленка]. – К. : Август Трейд, 2012. – 559 с.
9. Туристична діяльність в Україні у 2011 році : статистичний бюлетень / [відпов. за вип. І.В. Калачова]. – К., 2012. – 74 с.
10. Туристичні потоки [Електронний ресурс] / Головне управління статистики у Запорізькій області. – Режим доступу: <http://www.zp.ukrstat.gov.ua/images/stories/Turuzm.pdf>.

Стаття надійшла до редакції 19.02.2013.

Домашенко С.В. Современные информационные технологии в развитии рынка туристических услуг Запорожского региона

В статье исследованы основные ресурсы и современное состояние туристической отрасли Запорожской области. Предложены направления использования информационных технологий для развития рынка туристических услуг региона.

Ключевые слова: туризм, туристические услуги, Запорожская область, информационные технологии.

Domashenko S. Modern information technologies in Zaporozhye region tourism development

The article is devoted to the problems of information technologies implementation in the tourism service market development in Zaporozhye region.

The analyzed problem is urgent, because the development of the resort-tourism is one of the priorities of economic growth in Zaporozhye region. Proper informational and advertising campaign of Zaporozhye region tourism activities through information technologies will enhance the tourist flow into the region.

The paper studies the basic resources of Zaporozhe region tourism services industry. According to factual evidence, the region has a rich historical and cultural, natural and recreational infrastructure that has great potential for the development of promising thematic tourism areas: the event, historical, cultural, ethnic tourism, in particular.

The current state of Zaporozhe region tourism industry was analyzed. The analysis indicates that there has been a tendency of increasing in number of sanatoria and health resort and health-improving institutions in recent years. At the same time, there has been a reduction in number of health and leisure facilities for children and the number of children who improve their health in these institutions lowers.

The services demand's dynamics and structure of the regional tourism market was studied. Negative dynamics in tourist flow were found, it occurs due to the global financial crisis. The article highlights that Zaporozhe regional tourism market is focused on domestic tourists and the overwhelming majority of domestic tourists select "leisure and recreation" type of tourism.

The article shows that the possibilities of World Wide Web could promote the tourism product of Zaporozhe region but these possibilities are not used fully and varied. The analysis of Zaporozhe regional tourist information center web portal was carried out and shortcomings were revealed.

The new vectors of the use of information technology for the growth of visitors to the region and the development of tourism industry in the region were suggested: at first strengthening of informational and advertising campaign for the domestic and especially foreign markets; secondly, modernization of the Zaporozhe regional tourist information center web portal; thirdly, the creation and use of virtual tourism systems.

Key words: *tourism, tourist industry, Zaporozhe region, information technologies.*