

УДК 338.486  
Глушко В. О., аспірант,

Донецький національний університет  
економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-Барановського  
м. Кривий Ріг, Україна,  
e-mail: viki9327@mail.ru

## ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ УКРАЇНИ

UDC 338.486  
Hlushko V. O.,  
Postgraduate student,

Donetsk National University  
of Economics and Trade  
named after Mykhailo Tugan-Baranovsky,  
Kryvyi Rih, Ukraine,  
e-mail: viki9327@mail.ru

## IMPROVING THE SYSTEM OF INFORMATION SUPPORT OF TOURISM DEVELOPMENT IN UKRAINE

***Мета.** Метою статті є визначення сучасного стану та проблем системи інформаційного забезпечення галузі туризму; розробка пропозицій щодо вдосконалення структури інформаційного туристичного забезпечення.*

***Методи.** В основі статті лежить метод аналізу та синтезу, використання якого дозволило визначити проблеми та перспективи розвитку сучасних інформаційних технологій в туризмі, а також метод критичного аналізу, за допомогою якого була обґрунтована доцільність вдосконалення системи інформаційного забезпечення туризму в Україні.*

***Результати.** Проаналізована нормативно-правова та законодавча база підтримки інформаційного забезпечення туристичної галузі. На підставі аналізу встановлено недоліки нормативно-правової та законодавчої бази щодо розвитку інформаційних технологій в туризмі. Запропоновано шляхи вдосконалення інформаційного забезпечення туризму України.*

***Ключові слова:** туризм, інформаційні технології, Інтернет – технології, інформаційне забезпечення.*

**Постановка проблеми.** Глобалізація суспільних процесів, активна інтеграція України у світову економічну систему зумовлює розширення використання прогресивних інформаційних систем та телекомунікаційних технологій в усіх сферах національного господарства. Внаслідок входження України до світової мережі інформаційних комунікацій, поступово вдосконалюються умови функціонування інформаційних систем, формується та розвивається нормативно-правова база, збільшується кількість підприємств інформаційної інфраструктури, покращується якість каналів зв'язку, розробляються технічні засоби та інформаційні технології активізації інформаційних систем. Використання інформаційних технологій у сфері туристичних послуг – необхідна умова просування туристичного продукту на національний та міжнародний ринок послуг. Система інформаційних технологій у туризмі охоплює інформаційні системи менеджменту, глобальні системи бронювання, мультимедіа, інтегровані комунікаційні мережі. В Україні інформаційні системи є новим засобом організації туристичної сфери, тому аналіз інформаційних технологій туризму є актуальним.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Аналіз стану та перспектив розвитку інформаційних технологій у сфері туризму вивчають такі науковці: Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз, Є. Ромат. У вітчизняній науці досліджують розвиток інформаційних технологій в сфері туризму широке коло науковців і практиків: В. С. Готинян, Г. П. Глузинський, В. А. Квартальнов, Н. С. Орленко, Г. А. Папирян, Н. С. Пінчук, А. В. Семененко, М. М. Скопень, Т. І. Ткаченко, О. В. Томченко.

Мельниченко С. В., Плотнікова Н. І., Семичастний Л. І., у своїх працях розглядають концепції розробки інформаційних систем, способів і методів їх упровадження, акцентуючи увагу на тому, що прогресивними й інноваційними інструментами управління інформаційними процесами в туризмі є сучасні комп'ютерні технології [1–3].

Коніщева Н. Й. у своїй роботі пропонує створення туристично- інформаційних центрів для інформаційного забезпечення системи управління туризмом у регіонах [4]. У дисертації А. М. Гаврилюка обґрунтовується необхідність державного регулювання інформаційного забезпечення сфери туризму [5].

Аналіз публікацій, присвячених розв'язанню досліджуваної проблеми, дає можливість констатувати відсутність чіткого механізму вдосконалення інформаційного забезпечення туризму.

**Мета статті** полягає в дослідженні інформаційного забезпечення туристичної галузі і розробка пропозицій щодо удосконалення системи інформаційних технологій туризму України.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Туризм є однією з найбільших, високоприбуткових і найбільш динамічних галузей світової економіки. Інформатизація сучасної туристичної діяльності існує в якості однієї із найбільш характерних рис розвитку даної індустрії у країнах-лідерах світового туристичного ринку. Сучасний туризм на такому етапі свого розвитку, у якому інформація та її своєчасна передача відіграють визначальну роль у всіх сферах туристичної діяльності, адже саме сучасні інформаційні технології в туризмі стають найважливішим фактором економічного зростання галузі.

Один з аспектів глобалізації ринку туристичних послуг полягає в глобальному поширенні туристичної інформації. Опираючись на наукові надбання західноєвропейських вчених Р. Чарлеса та Й. Гьольднера, М. Рутинський стверджує, що «інформація відіграє роль стратегічно важливого туристичного ресурсу і стоїть в одному ряду з такими традиційними ресурсами, як природно-рекреаційний потенціал та стан комунікацій і інфраструктури» [6]. Інформація стає основним фактором розвитку суспільства і водночас важливим продуктом діяльності, а внаслідок – товаром. Особливості реалізації туристичного продукту не дозволяють говорити про повноцінний ринок без відповідного інформаційного забезпечення.

Запровадження нових інформаційних технологій у туристичний сектор – це необхідна передумова не лише його розвитку, але й нормального існування, адже туристичний продукт продається (пропонується, замовляється) у вигляді інформації. За такої умови визначальними для споживача є об'єктивність туристичної інформації, легкість доступу до неї, оперативність її отримання, повнота, наочність, можливість інтерактивного оформлення замовлень і оплати послуг. Утім, як констатує британський експерт Ф. Франсуа: «на даний час маркетинг туристичного потенціалу України на міжнародному ринку не проводиться. Україна, будучи найбільшою країною Європи, немає жодного туристичного представництва за кордоном, не здійснює жодних рекламних заходів, не має запланованих на національному рівні рекламних кампаній для зарубіжного ринку» [7].

Желені М. розглядає аспект розвитку технологій у туризмі, акцентуючи на тому, що зростання ролі інформації у туризмі супроводжувалося появою різноманітних технологій. Метою сучасних туристичних фірм є обігнання та захист мереж підтримки технологій, забезпечення їх стабільності [8]. За визначенням В. А. Квартальнова, нові інформаційні технології та ефективні комунікації забезпечують стрімкий розвиток ринку міжнародного туризму. Завдяки інформаційним технологіям зростає ефективність туризму, споживач зможе швидко отримувати необхідну якісну інформацію про туристичний продукт, перебуваючи вдома [9].

Мельниченко С. В. розглядає методи оцінки ефективності застосування інформаційних технологій у діяльності туристичних підприємств, можливостей їх застосування у менеджменті й маркетингу, а також дає рекомендації щодо модифікації організаційних структур управління під впливом інформаційних технологій [10]. Готинян В. С., Семененко А. В., Томченко О. В. [11] з практичної точки зору характеризують можливості застосування сучасних інформаційних технологій в туристичній галузі, їх переваги та недоліки. У дослідження інших науковців [12] викладено теоретичні аспекти й висвітлено шляхи практичного вирішення задач з побудови та використання інформаційних систем і технологій бухгалтерського обліку, аналізу тощо.

Вищезазначені автори справедливо зауважують щодо важливості інформаційних технологій та створенням повноцінної інформаційної бази туристичної галузі України, але за для цього необхідна повноцінна нормативно-правова основа та державна підтримка на законодавчому рівні, тих підприємств, які саме займаються впровадженням сучасних технологій. В публікаціях авторів не зазначено чіткого механізму розвитку або вдосконалення системи інформаційного забезпечення туризму в Україні.

Варто звернути увагу на вислів Ф. Франсуа, що Україна дійсно має всі можливості для розвитку туризму, адже має історико-культурний, туристично-рекреаційний, природно-ресурсний потенціал. Аналізуючи сучасний стан туризму, можна констатувати, що держава не створює необхідних умов для розвитку ринку послуг туристичної сфери: недостатнє фінансування та недосконала нормативно-законодавча база щодо стратегії розвитку туризму в Україні. Розвиток інформаційних технологій гальмується з-за відсутності законодавчих норм інформаційного забезпечення, як приклад тому, відсутність затвердженого законодавством Інтернет-ресурсу з туризму в Україні, створення норми щодо перекладу всіх Інтернет-ресурсів з туризму на інші мови світу, проте це не дає можливості просування туристичного продукту на міжнародний ринок.

Створення Української Туристичної Інформаційної Системи в 1999 р. стало значним досягненням в галузі інформаційних технологій. Ця система дозволяє забезпечити відкритий доступ потенційним клієнтам до бази даних про туристичні послуги і підприємства в Україні, що сприяє реалізації туристичного продукту на внутрішньому та зовнішньому ринках, а також поширенню його реклами у світових туристичних системах. Все це сприяє просуванню традиційного та інноваційного туристичного продукту українських підприємств. На сьогодні дана система працює недосконало, адже відсутня її інформаційна база в системі Інтернет.

Стратегічна мета розвитку туризму в Україні полягає у створенні продукту, конкурентоспроможного на світовому ринку, здатного максимально задовольнити туристські потреби як внутрішніх, так і зовнішніх туристів; забезпечити на даній основі комплексний розвиток територій та їх соціально-економічних інтересів при збереженні економічної рівноваги та історико-культурної спадщини.

Україна має всі можливості для розвитку туризму, проте подальший розвиток туристичного ринку країни уповільнюється через недосконалість

законодавчої та нормативно-правової бази впровадження сучасних методів розвитку в галузі туризму. Такі фактори зумовлюють необхідність вдосконалення механізму розвитку інформаційних технологій в туристичній галузі. Зазначимо, що для цього необхідно:

- вдосконалити законодавчу та нормативно-правову базу щодо інформаційного забезпечення галузі туризму;
- сформувати мережі туристичних інформаційних центрів;
- створити базу даних туристичних ресурсів та туристичних продуктів України;
- застосувати маркетингові інструменти просування національного туристичного продукту в мережі Інтернет;
- застосувати маркетингове просування національної та транскордонної мережі міжнародних транспортних коридорів;
- створити умови для відкритого доступу до туристичної інформації (за винятком випадків, що суперечать чинному законодавству).

2008 року Кабінетом Міністрів було затверджено «Стратегія розвитку туризму та курортів на 2016-2020 рр.», в якій на першому етапі реалізації стратегії передбачається формування нормативно-правової бази, гармонізованої з вимогами Європейського Союзу з питань розвитку сфери туризму і курортів та інформаційну підтримку сфери туризму і курортів. На другому етапі передбачено створення єдиної системи маркетингової підтримки національного туристичного продукту та санаторно-курортних послуг, що забезпечить:

- визначення на законодавчому рівні та узгодження механізму дистанційного продажу туристичних та курортних послуг (зокрема через Інтернет);
- розроблення проектів нормативно-правових актів щодо посилення відповідальності за розповсюдження недобросовісної реклами у сфері туризму і курортів.

Що стосується системи інформаційного забезпечення туризму, в проєкті розглядається такі напрями:

- інформаційний супровід реалізації державної політики у сфері туризму;
- створення та ведення іноземними мовами туристичного Інтернет-порталу «Visit Ukraine» з представленням у єдиному форматі достовірної та актуальної інформації про туристичні можливості регіонів та міст України;
- створення інтерактивної диференційованої бази даних, що містить інформацію про всі туристичні та рекреаційні ресурси країни, придатні для використання в туризмі, зокрема об'єкти культурної спадщини та природно-заповідного фонду, рекомендовані для відвідування туристами та для формування національної мережі туристично-екскурсійних маршрутів.

На сьогодні Інтернет-портал «Visit Ukraine» вже функціонує, але аналіз порталу вказує на низку недоліків в роботі. З метою вдосконалення структури Інтернет-порталу та більшої популяризації серед туристів необхідно створити:

1. Національний реєстр закладів ресторанного господарства, які відповідають високим стандартам обслуговування та пропонують страви національної та авторської кухні, тому як, на порталі висвітлені лише ресторани з високою ціною політикою та відсутні пропозиції для бюджетних туристів, які хочуть спробувати не лише українську кухню, а й звичайну вуличну їжу, яка знайома кожному.

2. Національний реєстр закладів готельного господарства. В переліку підприємств готельного господарства відсутні бюджетні заклади готельного господарства, такі, як хостели, гуртожитки, тощо.

3. Базу відгуків туристів та споживачів про заклади ресторанного та готельного господарства, міста, фестивалі, тури, тощо.
4. Посилання на web- сторінки туроператорів.
5. Систему бонусів та знижок в підприємствах готельного та ресторанного господарства, які є партнерами проекту. Це дасть змогу збільшити кількість споживачів порталу.
6. Переклад web-сторінки на багатьох мов світу, для більш зручнішого користування сайтом іноземними туристами.
7. Систему бронювання місць в турі, закладах готельного та ресторанного господарства.
8. Оновлення календарю фестивалів, семінарів та конференцій, виставок та ярмарок. На порталі є такий структурний елемент як «Афіша подій», але він не має інформації.
9. Базу даних для окремого виду туризму.
10. Перелік інформаційних центрів з вказівкою їх місця розташування.

**Висновки.** Отже, встановлено, що сьогодні в Україні не досконала нормативно-законодавча база щодо розвитку інформаційних технологій в туризмі, а затверджені стратегії розвитку туризму не охоплюють повністю всі аспекти вдосконалення інформаційного забезпечення туризму. В статті запропоновано напрямки удосконалення дійсних інформаційних технологій, впровадження яких, стане кроком до створення повноцінної бази даних туристичних ресурсів та туристичних продуктів України.

#### Список літератури/References

1. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: монографія / С. В. Мельниченко. – Київ. : Київський національний торговельно-економічний університет, 2007. – 493 с.  
Melnychenko, S. V. (2007). *Informatsiini tekhnolohii v turyzmi: teoriia, metodolohiya, praktyka: monohrafiya*[Information Technologies in Tourism: theory, methodology, practice: monograph]. Kyiv, Kyivskiy natsionalnyi torhovelno-ekonomichnyi universytet Publ., 493 p.
2. Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристического бизнеса: учебно-методическое пособие / Н. И. Плотникова. – Ч. I. – М. : Советский спорт, 2000. – 320 с.  
Plotnikova, N. Y. (2000). *Kompleksnaya avtomatizatsiya turisticheskogo biznesa: uchebno-metodicheskoe posobie*[Integrated automation of tourist business: teaching aid]. Moscow, SovetskiySportPubl., 320p.
3. Семичастный И. Л. Международный опыт развития туристских информационных центров: проблемы, тенденции и перспективы / И. Л. Семичастный // Наукові і практичні проблеми створення і функціонування туристичних центрів і тематичних парків : V міжнародна науково-практична конференція, Донецьк, 27–28 травня 2005 р. – Донецьк : Донецький інститут туристичного бізнесу, 2005. – С. 110–112.  
Semichastnyi, I. L. (2005). *Mezhdunarodnyy opyt razvitiya turistskikh informatsionnykh tse ntrov: problemy, tendentsii i perspektivy* [International experience of tourist information centers: Challenges, Trends and Prospects]. *Naukovi i praktychni problemy stvorennia i funktsionuvannia turystychnykh tsentriv i tematychnykh parkiv: V mizhnarodna naukovo-praktychna konferentsiia* [Scientific and practical problems of creation and functioning of tourist centers and theme parks: V International scientific-practical conference]. Donetsk, pp. 110-112.

4. Коніщева Н. Й. Організація діяльності туристсько-інформаційних центрів у регіоні // Інформаційні технології в управлінні туристичною та курортно-рекреаційною економікою : Друга науково-практична конференція – Бердянськ : Академія управління та інформаційних технологій «АІУ», 2006. – С. 5–7.

Konishcheva, N. Y. (2006). *Orhanizatsiia diyalnosti turystsko-informatsiinykh tsestriv u rehioni* [Organization of tourist information centers in the region]. *Informatsiyni tekhnolohiyi v upravlinni turystychnoyu ta kurortno-rekreatsiynoyu ekonomikoju: Druha naukovo-praktychna konferentsiia* [Information technology in management of tourism and recreation economy: The Second Scientific Conference]. Berdyansk, pp. 5–7.

5. Гаврилюк А. М. Державне регулювання комунікаційного забезпечення туристичної індустрії в Україні: автореферат дисертації доктора економічних наук: спеціальність 25.00.02 / А. М. Гаврилюк. – Національна академія державного управління при Президентові України. – Київ, 2011. – 20 с.

Havryliuk, A. M. (2011). *Derzhavne rehuliuivannia komunikatsiinoho zabezpechennia turystychnoi industrii v Ukraini. Avtoreferat dysertatsii doktora ekonomichnykh nauk* [State regulation of the communications support of the tourism industry in Ukraine. Doctor of Economic Sciences diss.]. Kyiv, 20 p.

6. Рутинський М. Й. Туристичний комплекс Карпатського регіону України : навч. посіб. / М. Й. Рутинський, О. В. Стецюк. – Чернівці : Книги – XXI, 2008. – 440 с.

Rutynskiy, M.Y. ( 2008). *Turystychnyi kompleks Karpatskoho rehionu Ukrainy: navch. posib.* [Tourist complex of the Carpathian region of Ukraine: tutorial]. Chernivtsi, Knyhy – XXI Publ., 440 p.

7. Support to local development and tourism in the Carpathian Region. Project TACIS: PRUK9802-Tourism human resources development and training operational programme. Progresreport № 3 / Consultant Philippe FRANCOIS. - Lviv, 2000.- 77 p.

8. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі / Скопень М. М. – К. : Кондор, 2005. – 301 с.

Skopen, M. M. (2005). *Kompiuterni informatsiini tekhnolohii v turyzmi* [Computer information technologies in tourism]. Kyiv, KondorPubl., 301 p.

9. Квартальнов В. А. Туризм / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 320 с.

Kvartalnov, V. A. (2004). *Turizm* [Tourism]. Moscow, Finansy i Statistika Publ., 320 p.

10. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теоретичні та практичні аспекти / С. В. Мельниченко // Вісник Запорізького національного університету. – № 2 (6). – 2010. – С. 129–138.

Melnychenko, S.V. *Informatsiini tekhnolohii v turyzmi: teoretychni ta praktychni aspekty* [Information technologies in tourism: theoretical and practical aspects] *Visnyk Zaporizkoho Natsionalnoho Universytetu* [Journal of Zaporizhzhia National University], 2010, no. 2 (6), pp. 129-138.

11. Готинян, В. С. Возможности WEB-та ГИС/ДЗЗ-технологій в туризмі [Електронний ресурс] / В. С. Готинян, А. В. Семененко, О. В. Томченко. – Режим доступу : <http://www.pryroda.gov.ua/ua/index.php?newsid=945>.

Hotynian, V. S., Semenenko, A.V., Tomchenko, O.V. *Mozhlyvosti WEB-ta HIS/DZZ-tekhnolohiy v turyzmi* [Options and WEB-GIS, RS technologies in tourism]. Available at: <http://www.pryroda.gov.ua/ua/index.php?newsid=945>.

12. UNWTO World Tourism Barometer interim Update, November 2011/ [Електронний ресурс]. Режим доступу: [www.unwto.org](http://www.unwto.org).

Дата надходження статті до редакції: 12. 12. 2016 р.

**The Objective.** The aim of the article is to determine the current state and challenges of the information support system of the tourism industry; development of proposals for improving the structure of tourist information support.

**Methods.** This article is based on the method of analysis and synthesis, the use of which helps to identify the problems and prospects of development of modern information technologies in tourism, as well as the method of critical analysis by which the expediency of improving the system of information support of tourism in Ukraine is justified.

**Results.** The regulatory and legal framework to ensure the information support of the tourism industry is analysed. On the basis of the analysis the shortcomings of regulatory and legal framework for the development of information technologies in tourism are deduced. The ways of improving the information support of tourism in Ukraine are offered

**Keywords:** tourism, information technology, Internet-technologies, information support.

**Цель.** Целью статьи является определение современного состояния и проблем системы информационного обеспечения отрасли туризма; разработка предложений по совершенствованию структуры информационного туристического обеспечения.

**Методы.** В основе статьи лежит метод анализа и синтеза, использование которого позволило определить проблемы и перспективы развития современных информационных технологий в туризме, а также метод критического анализа, с помощью которого была обоснована целесообразность совершенствования системы информационного обеспечения туризма в Украине.

**Результаты.** Проанализирована нормативно-правовая и законодательная база поддержки информационного обеспечения туристической отрасли. На основании анализа установлены недостатки нормативно-правовой и законодательной базы по развитию информационных технологий в туризме. Предложены пути совершенствования информационного обеспечения туризма Украины.

**Научная новизна.** Предложены рекомендации по развитию современных информационных технологий в туризме, которые заключаются в определении направлений развития информационного обеспечения государственной политики развития туризма, а именно, представлен круг задач по развитию информационных технологий туристической отрасли национального хозяйства, среди которых утверждение изменений и дополнений в Закон Украины «О туризме» касающихся информационного обеспечения туристической индустрии; создание туристического Интернет-портала «Visit Ukraine» с представлением в едином формате достоверной и актуальной информации о туристических возможностях регионов и городов Украины.

**Практическая значимость** заключается в выявлении ключевых направлений развития информационных технологий туристической отрасли Украины, а также разработка системы информационного обеспечения туризма Украины.

**Ключевые слова:** туризм, информационные технологии, Интернет-технологии, информационное обеспечение.