

## ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТАРІЙ РОЗВИТКУ КУРОРТНО-ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

***Анотація.** У статті проведений аналіз сучасного стану курортної та туристичної сфер Запорізького регіону та запропоновано рекомендації використання інформаційних технологій для розвитку курортно-туристичної індустрії.*

***Ключові слова:** туризм, курортно-туристична діяльність, інформаційні технології.*

**Постановка проблеми.** Останніми роками в умовах ринкових відносин зросла значущість економіки регіонального туризму, адже завдання організації курортно-туристичної діяльності на сьогоднішній день повинні вирішуватись як на загальнодержавному, так і на регіональному рівнях. Для Запорізької області розвиток курортно-туристичної діяльності є одним із пріоритетних напрямів забезпечення економічного зростання, збільшення надходжень до місцевих та Державного бюджету України, що забезпечить підвищений рівень якості життя населення, стане фактором зниження безробіття у регіоні та стабілізує економічне зростання регіону.

Туризм сьогодні - це глобальний комп'ютеризований бізнес, участь у якому беруть найбільші авіакомпанії, готельні ланцюжки й туристичні корпорації всього світу. Враховуючи світові тенденції у розвитку інформаційних технологій, все більшого значення можливостей мережі Інтернет та зростання кількості щоденних користувачів електронної мережі, важливим є використання інформаційних технологій для розвитку ринку курортно-туристичних послуг для Запорізької області.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Функціональні можливості використання інформаційних технологій в туризмі у своїх працях висвітлюють багато авторів. Так, у працях Бабарицької В.К., Малиновської О.Ю., Любцевої О.О., Мальської М.П., Миронова Ю.Б., Худо В.В. визначається різноаспектний вплив інформаційних технологій, зокрема Інтернет, на туристичне виробництво і маркетингову діяльність в цій сфері. Питання

інформаційного забезпечення туристичної діяльності, ролі Інтернет в туризмі піднімаються на сучасних наукових конференціях.

**Мета статті** - обґрунтувати використання інформаційних технологій для розвитку курортно-туристичної індустрії Запорізької області.

**Виклад основного матеріалу.** Курортно-туристичний бізнес - одна з найприбутковіших галузей індустрії відпочинку. Туризм цілком справедливо виступає стратегічною сферою регіонального розвитку Запорізької області. Напрямок «Запоріжжя - історико-культурний, курортний і туристичний регіон» у 2011 році визнаний пріоритетним у діяльності облдержадміністрації [1].

Запорізька область має значні рекреаційно-курортні та туристичні ресурси. В цілому курортні та рекреаційні території складають майже 15% площі області. Південь області омивається водами Азовського моря, берегова лінія якого в межах області складає біля 350 км. Сприятливий клімат, прибережні пейзажі Дніпра, джерела мінеральної води і лікувальні грязі, тепле Азовське море приваблюють туристів. Курорт державного значення Бердянськ, місто Приморськ та смт. Кирилівка користуються великою популярністю у відпочиваючих як курортні центри.

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 (3 пам'ятки історії і 9 – археології) [2].

Найбільш туристично привабливими є заповідники:

- Національний заповідник „Хортиця” (м. Запоріжжя);
- Національний історико-археологічний заповідник „Кам'яна Могила” (Мелітопольський район);
- Історико-архітектурний музей-заповідник „Садиба Попова” (Василівський район);
- Природний Заповідник “Кам'яні Могили” (Розівський район).

Станом на 2011 рік у Запорізькій області знаходиться 540 санаторно-курортних та оздоровчих закладів - це санаторії, санаторії-профілакторії,

будинки і бази відпочинку, дитячі оздоровчі установи. Протягом 2000–2011 рр. спостерігається динаміка збільшення закладів, які надають курортно-оздоровчі послуги. Зокрема, з 2000 року по 2011 рік кількість санаторно-курортних та оздоровчих закладів у регіоні зросла на 42 % [3].

Але, на жаль, у зв'язку з економічною кризою ситуація в санаторно-курортній галузі різко погіршилася. У Запорізькій області за 2008 - 2011 роки кількість санаторно-курортних та оздоровчих закладів у регіоні зменшилась на 6% [3]. Спостерігаються негативні тенденції розвитку внутрішнього туризму - за 2009 рік внутрішніх туристів було 52,7 тис. осіб, що на 24,7 % менше, ніж у 2008 році. Зменшився потік і іноземних туристів - у 2009 році Запорізьку область відвідало 16,6 тис. туристів, що на 17 % менше, ніж у 2008 році, це пояснюється складною економічною та політичною ситуаціями, які існують у країні. Так само і туристи-громадяни України, які виїжджали за кордон, у 2008 році їх кількість сягала 30 тис. осіб, а в 2009 році на 26,5% менше, що свідчить про зміни уподобань українців у зв'язку з кризою на користь більш дешевого виду відпочинку, що, в свою чергу, позитивно позначиться на розвитку внутрішнього туризму. Негативна динаміка спостерігається і у 2010-2011 рр. (рис. 1) [4].

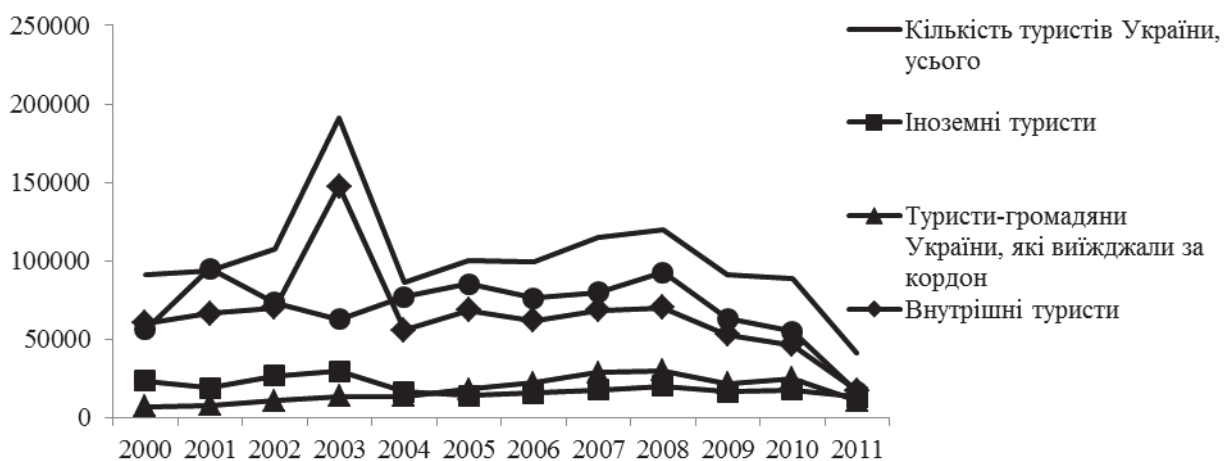


Рис.1 Динаміка туристичних потоків у Запорізькому регіоні, осіб

Також на розвитку туристичної індустрії позначаються значні коливання курсів євро та долара, оскільки ціни на турпродукти наведені у валюті. Так, у 2009 році їх стрімке підвищення спричинило збільшення реальної вартості путівок для українців при конвертації у гривню. У той же час, вже весною 2010 року, падіння курсу євро знову вносить нестабільність на національний туристичний ринок та вимагає перерахунку туроператорами вартості турів, що викликає негативне ставлення туристів до національних компаній і знижує попит на подорожі за кордон.

Звичайно, оптимістичні очікування в складі як виїзного, так і в'їзного туристичного потоку залишаються. У 2011 році завершено будівництво 2 об'єктів курортно-туристичної інфраструктури – «Дельфінарій» (сmt. Кирилівка) та база відпочинку вихідного дня ТОВ «Ріск» (с. Приморський Посад, Приазовський район). У 2011 році обсяги курортних зборів значно збільшились (в 2,7 рази) і становили 957,3 тис. грн. проти 350,7 тис. грн. у 2010 році. В результаті популяризації об'єктів культурної спадщини та впровадження іміджевих заходів у 2011 році кількість відвідувачів, які ознайомились з культурно–історичними пам'ятками області, збільшилась на 17,5 тис. осіб (на 2,6%) проти 2010 року (всього – 686,5 тис. осіб).

Запорізька область, маючи такий рекреаційний потенціал, повинна виходити на світовий ринок туризму, тим самим залучати іноземних туристів та інвесторів. Наявність в 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. Від наявності туристичної інформації залежить, яким чином турист використає свій вільний час на території області, що в свою чергу забезпечить задоволення його потреб, вплине на загальне позитивне враження від цілої поїздки та бажання здійснити наступні подорожі в Запорізькій області.

З поступовим збільшення користувачів послуг Інтернет, зростає значення наявності регіональної туристичної веб-сторінки; її розміщення у пошукових

Інтернет системах; забезпеченість сторінки інформацією іноземними мовами дозволить розширити доступ до іноземного клієнта; забезпечити зорове відтворення бази у найвіддаленіших куточках світу.

Слід відзначити особливості подачі інформації користувачу більшістю Інтернет-сайтів:

- відсутність необхідної регулярності та частоти в поновленні інформації і, як наслідок - недостовірність;
- одностороннє подання інформації - при наявності інформації про туристичні підприємства та регіон - відсутність можливості on-line бронювання турів та місць проживання, і навпаки;
- недоступність для користування з боку іноземних туристів в наслідок відсутності інформації іноземними мовами;
- вузька спеціалізація в подачі інформації, наприклад, сайти турфірм, приватних садиб, баз відпочинку, а також погляд на Запоріжжя тільки з точки зору географа;
- значна кількість сайтів не містить інформації про культурні події в області, які могли б бути цікавими для гостей краю.

Більш-менш повна інформація про туристично-рекреаційний потенціал Запоріжжя подана на сайті облдержадміністрації (<http://www.zoda.gov.ua>) та міському порталі ([www.misto.zp.ua](http://www.misto.zp.ua)) проте створення цих ресурсів не передбачало їх туристичної спеціалізації.

Згідно рішення Управління культури і туризму обласної державної адміністрації та за підтримки Запорізької обласної ради, при обласному краєзнавчому музеї у 2008 р. було відкрито Запорізький обласний туристично-інформаційний центр (<http://www.zotic.zp.ua/index.html>). Пріоритетною метою центру є збір, обробка та поширення інформації стосовно туристичних можливостей області.

Проте цілий набір недоліків робить цей ресурс непривабливим для туриста. Серед недоліків сайту можливо відзначити:

- відсутня інформація про область іноземними мовами;

- на сторінці інформації про туристичні агенції нема хоча б короткого опису послуг, які ними надаються;
- на сторінці інформації про заклади проживання нема фотографій номерів, не зазначені діючі ціни, не подані лінки, не всі заклади вказані, незручно читати, нема схеми доїзду, неможливе on-line бронювання;
- 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 нема фотографій, по багатьом об'єктам відсутня хоча б коротка анотація про діяльність музею, його експозиції; інформація подана в незручному для сприйняття вигляді;
- сторінки туристичних об'єктів не мають лінків на додаткові ресурси в Інтернеті, які могли б значно розширити уявлення туристів про них, нема фотографій, мапи;

Виходячи з вищенаведеного доводиться визнати, що створення туристичного порталу Запорізької області, який би врахував згадані недоліки та надавав усі необхідні можливості для організації та планування відпочинку є необхідною складовою у просуванні туристичного продукту краю на вітчизняному та міжнародному туристичному ринку. Необхідним є також створення та функціонування віртуального геоінформаційного центру туристичної інформації в області.

**Висновки.** Проведений аналіз доводить, що використовуючи переваги інформаційних технологій, Запорізька область може забезпечити зростання відвідувачів до регіону, тому доцільне удосконалення діяльності курортно-туристичної індустрії регіону через:

- удосконалення бази даних стосовно об'єктів туристичної та курортної сфери;
- удосконалення сайту Запорізького обласного туристично-інформаційного центру;

- посилення інформаційно-рекламного забезпечення на внутрішньому і, особливо, на зовнішньому ринках;
- створення та функціонування віртуального геоінформаційного центру туристичної інформації в області.

## Література

1. 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 року № 14 [Електронний ресурс] / Загальне керівництво: П. Д. Матвієнко. - Режим доступу : [www.rada.zp.ua/sessia\\_out.php?145](http://www.rada.zp.ua/sessia_out.php?145).
2. Запорізька область [Електронний ресурс] / Запорізька обласна державна адміністрація. - Режим доступу : <http://www.zoda.gov.ua/article/61/kultura-i-turizm.html>.
3. 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](http://www.zp.ukrstat.gov.ua/images/stories/sanat_kurort_zakl_11.pdf).
4. Туристичні потоки [Електронний ресурс] / Головне управління статистики у Запорізькій області. - Режим доступу : <http://www.zp.ukrstat.gov.ua/images/stories/Turuzm.pdf>.

*Аннотація.* В статті проведено аналіз сучасного стану курортної та туристичної сфер Запорізького регіону і пропонується рекомендації щодо використання інформаційних технологій для розвитку курортно-туристичної індустрії.

**Ключевые слова:** туризм, курортно-туристична діяльність, інформаційні технології.

**Summary.** In the article the analysis of the modern state of resort and tourist spheres of Zaporizhzhya region is conducted and recommendations of introduction of information technologies of development of resort-tourist industry are offered.

**Keywords:** tourism, resort-tourist activity, information technologies