

УДК 338.486.22

Ткаченко В.М.

студент гр. МТЕ-132м

Національний університет «Запорізька політехніка»

м. Запоріжжя, Україна

наук. кер. – д.е.н., професор Шелемєтьєва Т.В.

**РОЛЬ ТУРИСТИЧНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ЦЕНТРІВ В РОЗВИТКУ
ТУРИЗМУ В РЕГІОНАХ**

Успішність функціонування туристичної галузі в Україні в умовах формування глобального інформаційного простору значною мірою визначається ефективністю інформаційного забезпечення туристичної сфери. Важливим завданням політики місцевої влади в розвитку туризму є поліпшення інформаційного забезпечення цього процесу, адже без реклами й інформації, що залучає споживачів певних послуг, розвиток туристично-рекреаційної діяльності неможливий. Діяльність туристичних інформаційних центрів (далі ТІЦ) є надзвичайно важливою для туристичних дестинацій із значною часткою самодіяльних туристів, тому що, в даному випадку, вони виступають основними осередками надання інформаційних послуг. ТІЦ виступають сервісними службами, основне завдання яких інформування про наявні туристичні ресурси, об'єкти та можливості регіону [1].

Роль ТІЦ [2] у розвитку сфери туризму, особливості організаційно-економічних аспектів їх функціонування, роль та місце в системі управління туризмом у регіонах розглядали в своїх наукових працях Волчецький Р., Горішевський П., Зінько Ю., Кучеренко В., Малахова М., Мальська М., Моклиця Ю., Музиченко-Козловська О., Семичастний І., Сергєєвої Е., Скутар Т., Сокол Т., Чайка-Петегірич Л., Черниш О., Чичкалюк Т., Ткачук Л.

На окрему увагу заслуговує спільна розробка експертів туристичної сфери України та Німеччини, практичний посібник «Створення та діяльність туристичних інформаційних центрів в Україні» [3], підготовлений за редакцією В. Рінова. Практичне значення посібника полягає в адаптації європейського законодавства до українських реалій у процесі заснування та діяльності туристично-інформаційних центрів.

Поряд з основною функцією (надання консультаційних послуг) ТІЦ може виконувати такі завдання:

- збирання, обробка інформації про привабливість регіону в туристичному плані та розміщення її на туристичних сайтах та інших ЗМІ;
- розробка та видавництво різних матеріалів туристичної спрямованості, таких як путівники, карти з позначенням пам'яток, буклети тощо;

- підбір туристам, що звернулися, найбільш підходящих місць і маршрутів відпочинку, надання допомоги в рамках наявних можливостей;
- здійснення роботи з просування регіону, області, міста на міжнародних та внутрішніх туристичних ринках.

З метою розширення асортименту послуг, що надаються ТПЦ, є доцільним використання digital-сервісів, що дозволить:

- підвищити операційну ефективність інформаційних центрів;
- здійснювати підтримку туристів у режимі реального часу за допомогою обраного ними каналу зв'язку в доповнення до онлайн підтримки;
- створити умови для надання актуальної інформації туристу в місцях, де відсутня можливість живого контакту;
- підвищити рівень клієнтського сервісу у місцях надання інформаційних послуг;
- привернути увагу до міста та його пропозицій для туристів;
- стимулювати покупки туристичних продуктів міста;
- дослідити актуальні потреби та запити туристів;
- створити атмосферу, сприятливу для вивчення міста, дослідження його окремих місць, об'єктів та отримання задоволення від цих процесів;
- оптимізувати процес пошуку туристичних пропозицій за допомогою SEO-технологій та ін.

Більшість ТПЦ функціонують як бюджетні установи (державні або муніципальні), а також як підрозділи державних організацій, тобто так чи інакше, спираються на бюджетне фінансування.

Розвиток мережі ТПЦ сприяє підвищенню якості послуг, що надаються, і безпосередньо впливає на ступінь задоволеності туристів від відвідування туристичної дестинації, що стає особливо актуальним, беручи до уваги зростаючий внесок туристичної галузі в економіку країни.

Про необхідність створення Національної мережі офіційних туристичних інформаційних центрів мова йшла ще у ст. 26 проекту закону України «Про

туристичні ресурси», розробленому Державним агентством України з туризму і курортів у 2011 р. У цьому законодавчому акті визначено функції офіційних туристичних інформаційних центрів, які полягають у забезпеченні інформацією та інформаційно-консультаційними послугами туристів [4].

Сьогодні туристично-інформаційні центри створено у більшості областях України. В березні 2018 р. відповідно до рішення Запорізької міської ради в місті Запоріжжі було створено Комунальне підприємство «Туристичний інформаційний центр». Метою діяльності якого є отримання прибутку від надання туристично-інформаційних послуг, покращення соціально-економічного розвитку міста через впорядкування і розвиток туристичної діяльності як пріоритетного виду економічної діяльності.

Серед основних туристичних продуктів Туристичного інформаційного центру м. Запоріжжя можливо зазначити: екскурсія «Знайомство з українською культурою» від ТІЦ м. Запоріжжя; «Кавові традиції з ISLA «гастрономічна екскурсія від ТІЦ м. Запоріжжя; «Кавові традиції з ISLA та пекарня Урожай» гастрономічна екскурсія від ТІЦ м. Запоріжжя; «Екскурсія до Приватної Сироварні»; «Французький вікенд» гастрономічна екскурсія від ТІЦ м. Запоріжжя; «Welcome to adventure» автотур від ТІЦ м. Запоріжжя; «Назад у дитинство» гастрономічна екскурсія від ТІЦ м. Запоріжжя; екскурсії на приватну бджолярню Андрія Лебідя; «Французький вікенд з нотками саксофону» гастрономічна екскурсія від ТІЦ м. Запоріжжя; екскурсія на завод «Вина Запоріжжя»; екскурсія «Ніч на Січі» на території історико-культурного комплексу «Запорізька Січ»; екскурсія «Villa Del Wino та равликова ферма»; екскурсія в кафе-пивоварню «Заїмка»; фото-екскурсія «Один день у місті»; квест-екскурсія до Всесвітнього Дня Туризму; фотоконкурс «Портрет Туриста»; настільна гра «Монополія» в музеї Архітектури; нічна театралізована екскурсія старим Олександрівськом «Архітектурна темрява»; квест «Таємниця старого Олександрівська» в музеї Архітектури; екскурсія до Каменярни та PotteryIsland з майстер класом; фото-екскурсія «Старий Олександрівськ».

Отже, створення мережі ТІЦ та їх взаємодія з іншими регіональними

центрами – один із важливих напрямів розвитку туризму в регіонах України, який сприятиме системному розвитку сфери туризму й рекреації регіонів, адже надає можливість отримання доступної інформації про туристично-рекреаційний потенціал. Це буде сприяти підвищенню конкурентоспроможності туристичної галузі України, оскільки якісна та своєчасно отримана інформація стимулює попит на туристичні послуги.

Література:

1. Шелеметьєва Т.В., Булатов С.В. Діяльність туристичних інформаційних центрів: світовий досвід та вітчизняна практика. *Вісник економічної науки України*. 2019. № 2 (37). С. 205–211.
2. Шелеметьєва Т. В. Туристичний інформаційний центр як ефективний інструмент управління розвитком туризму в Україні. *Стратегічні пріоритети трансформації економіки в умовах цифровізації* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 29–30 жовтня 2019 р. Запоріжжя. НУ «Запорізька політехніка». С. 275–278.
3. Створення та діяльність туристичних інформаційних центрів в Україні: практ. посібник / за ред. Р. Вольфа. Київ, 2006. 176 с.
4. Проект закону України «Про туристичні ресурси». URL: <http://www.tourism.gov.ua> (дата звернення: 12.10.2023).