

УДК [338.486.1:005.57](477.85)

Скутар Т. Д.

*к.геогр.н., в.о. доцента кафедри соціальної географії та
рекреаційного природокористування
Чернівецький національний університет ім. Ю. Федьковича
E-mail: kaftad@gmail.com*

АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В М. ЧЕРНІВЦЯХ

У статті обґрунтовано необхідність дослідження інформаційного забезпечення туристичної діяльності на рівні дестинації, що має важливе значення для виявлення проблем і розкриття можливостей покращення функціонування туристичної індустрії, підвищення якості туристичного обслуговування, формування позитивного іміджу дестинації та зміцнення її конкурентних позицій на ринку. Розкрито суть й основні завдання інформаційного забезпечення сфери туризму.

Дослідження інформаційного забезпечення туризму в м. Чернівцях здійснювалося крізь призму інформаційних потреб туристів й екскурсантів. Розглянуто особливості функціонування основних складових системи інформаційного забезпечення туристичної діяльності, що повинні забезпечувати інформаційний комфорт туристів у місті. На основі виконаного SWOT-аналізу розглянуто сильні та слабкі сторони функціонування системи інформаційного забезпечення туристичної діяльності в м. Чернівцях. Результати проведеного аналізу формують підґрунтя для визначення основних пріоритетів щодо вдосконалення інформаційної підтримки туризму та розкривають можливості для їх реалізації. У статті звернуто увагу на роль і значення сучасних інформаційних технологій у покращенні інформаційного забезпечення туристичної діяльності.

Ключові слова: інформаційне забезпечення туристичної діяльності, туристична інформація, інформаційний комфорт, туристично-інформаційна інфраструктура, туристична навігація, інформаційні технології.

Постановка проблеми. Туризм є інформаційно насиченим видом діяльності, оскільки процес створення і споживання туристичного продукту пов'язаний з інтенсивним обміном інформацією між самими виробниками, а також між виробниками і споживачами туристичних послуг. Успіх розвитку туристичної галузі в умовах формування глобального інформаційного простору значною мірою визначається ефективністю інформаційного забезпечення туристичної сфери.

Дослідження сучасного стану інформаційного забезпечення туристичної діяльності на рівні дестинації має важливе значення, оскільки дозволяє виявити проблеми і розкрити можливості покращення функціонування туристичної індустрії, підвищення якості туристичного обслуговування, формування позитивного іміджу дестинації та зміцнення її конкурентних позицій на ринку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Тематика наукових публікацій, присвячених дослідженню інформаційного забезпечення туристичної діяльності, відображає широкий спектр охоплених питань, що свідчить про багатоаспектність зазначеної проблеми. У публікаціях П.І. Жежнич, О.О. Сопрунок, О.В. Тишевської-Шапошник розглядаються особливості формування інформаційного забезпечення туристичної діяльності. Наукові праці Л.Г. Агафонової, В.П. Братюк присвячені інформаційному забезпеченню державної політики розвитку туризму. Особливості створення і функціонування туристично-інформаційних центрів висвітлюються в наукових публікаціях Ю.Ю. Лоли, О.П. Кісь, О.В. Музиченко-Козловської, Р.В. Волчецького, інформаційного забезпечення туристичних підприємств, використання інформаційних технологій у туризмі – в роботах О.І. Артеменко, Н.Е. Кунанець, В.В. Пасічника, В.В. Савчук, В.В. Єгорової, Я.І. Виклюк, Б.М. Гаць та ін. Питання інформаційного обслуговування й інформаційного комфорту

туристів розглядаються в наукових публікаціях зарубіжних вчених І.В. Зоріна та Н.О. Барабанової.

Формулювання цілей статті. Провести аналіз сучасного стану інформаційного забезпечення туристичної діяльності в місті Чернівцях з метою обґрунтування його значимості для формування позитивного іміджу та забезпечення конкурентоздатності дестинації на ринку.

Виклад основного матеріалу дослідження. У широкому розумінні інформаційне забезпечення туризму охоплює сукупність заходів, що націлені на створення сприятливого інформаційного середовища туристичної діяльності, покращення інформаційного забезпечення надання туристичних послуг, якості туристичного обслуговування, реалізацію інформаційних потреб туристів, суб'єктів туристичного бізнесу й органів управління туризмом і позитивно впливають на підвищення ефективності та посилення конкурентоздатності туристичної галузі.

У загальному комплексі завдань інформаційного забезпечення туристичної діяльності можна виділити шість основних блоків:

1. Створення інтегрованої інформаційної системи з метою забезпечення туристам і суб'єктам туристичної діяльності доступу до інформації.

2. Інформаційне забезпечення дослідження розвитку та управління туристичною сферою.

3. Інформаційно-рекламна підтримка національного туристичного продукту на внутрішньому та міжнародному ринку подорожей.

4. Розвиток та вдосконалення туристичної інформаційно-комунікаційної інфраструктури.

5. Використання сучасних і створення нових інформаційних (у т.ч. мобільних) технологій і систем для забезпечення ефективності функціонування туристичної галузі.

б. Задоволення інформаційних потреб та забезпечення інформаційного комфорту під час перебування туристів в дестинації.

Отже, в цілому інформаційне забезпечення туризму передбачає ефективне використання інформаційних ресурсів, засобів інформаційно-комунікаційної інфраструктури, сучасних інформаційних систем і технологій як у процесі задоволення туристичних потреб споживачів зокрема, так і реалізації цілей державного управління туристичною сферою економіки загалом.

Дослідження інформаційного забезпечення туризму в м. Чернівцях здійснювалося крізь призму інформаційних потреб туристів й екскурсантів.

Якісне інформаційне забезпечення туристичної активності гостей є важливою умовою розвитку туристичної галузі, просування туристичного продукту міста на ринку, підвищення рівня привабливості туристичного центру, а також створення відчуття безпеки та комфортності подорожування в дестинації.

Належна інформаційна підтримка туриста необхідна на всіх етапах подорожі (до, під час і після відвідування туристичного центру). Детальна вичерпна інформація за різними туристичними напрямками використовується на етапі планування подорожі, коли потенційний турист збирає та аналізує дані про місця, які доцільно відвідати під час подорожі. Для туриста важливі рекомендації щодо маршруту подорожі та відповідних туристичних об'єктів, з врахуванням певних критеріїв, відомості про рівень надання послуг у сфері проживання, харчування, транспортної системи та ін., а також про можливості резервування відповідних послуг [1]. Інформаційне забезпечення необхідне і в ході безпосереднього ознайомлення туристів з містом та його визначними пам'ятками. Після завершення мандрівки відвідувачі використовують інформаційний інструментарій блогів для публікації розповідей про подорожі з метою обміну набутим туристичним досвідом [1].

Значна частина потенційних споживачів туристичного продукту отримує інформацію з інтернету, роблячи свій вибір на підставі розміщеного в мережі контенту, тому важливим є правильне представлення туристичного потенціалу території в Інтернет-просторі.

Туристичні можливості Чернівців в Інтернет-мережі презентують розрізнені туристичні веб-сайти, на яких міститься інформація про визначні пам'ятки, музеї, екскурсійні маршрути, готелі, ресторани, заклади дозвілля тощо. На офіційному сайті Чернівецької міської ради в закладці „Туристу” розміщена інформація про Чернівецький Туристично-інформаційний центр, перелік туристичних підприємств, автобусних та екскурсійних маршрутів, календар святкових подій та ін., однак подана стисла довідкова інформація, по-перше, не в повній мірі відповідає запитам користувачів, а по-друге, не розкриває особливості та переваги туристичної атрактивності Чернівців, не сприяє популяризації його туристичного потенціалу. Для повноцінного представлення Чернівців як туристичного міста необхідно відновити роботу і постійно наповнювати корисною інформацією туристичний веб-портал, який було розроблено і запущено в 2011 р. за фінансової підтримки Німецького товариства міжнародного співробітництва (GIZ).

Одним з основних елементів інформаційного забезпечення сфери туризму є мережа туристичних інформаційних центрів (ТІЦ), які покликані створювати сприятливе інформаційне поле для мандрівників, надаючи в максимально короткі терміни практично будь-яку тревел-інформацію (у т. ч. розклад руху транспорту, про цікаві туристичні об'єкти, події, наявність місць в готелях, популярні екскурсії, заклади харчування і т. д.). Особливістю ТІЦ є переважна частка безоплатних послуг, водночас саме ці організації є „обличчям” регіонального чи місцевого туристичного центру, формують позитивний імідж територій [7]. Діяльність ТІЦ є надзвичайно важливою для дестинацій із значною

часткою самодіяльних (неорганізованих) туристів, оскільки тут вони виступають основними осередками надання інформаційних послуг.

Фахівці туристичної сфери відзначають, що в кожному привабливому місті України повинні бути як мінімум два туристичні пункти: один – на вокзалі, а інший – у центрі [11], [3]. На сьогодні у Чернівцях створено лише один ТІЦ, який знаходиться в приміщенні Чернівецької міської ради. Туристично-інформаційним центром надаються такі послуги:

- надання безкоштовної інформації про місто фахівцями центру;
- безкоштовні карти, схеми, путівники, довідники;
- аудіогід для самостійного ознайомлення з містом;
- інформація щодо послуг професійних гідів, екскурсоводів, перекладачів (допомога в замовленні екскурсоводів і гідів); готелів та хостелів, закладів харчування у Чернівцях; музеїв, закладів проведення дозвілля, культурних подій, фестивалів та інших цікавих заходів; транспортного обслуговування, розкладу руху [10].

Чернівецький ТІЦ надає комплексну туристичну довідку чотирма мовами (українською, російською, англійською та німецькою), також є частина поліграфічної продукції і на румунській мові.

Організація роботи ТІЦ передбачає виконання комплексу вимог щодо облаштування приміщення, якості інформаційних матеріалів, професійної компетентності персоналу. Для підвищення ефективності діяльності Чернівецького ТІЦ необхідно покращити доступність інформаційного обслуговування. У зв'язку з цим важливо забезпечити гнучкий режим роботи центру, а також при вході розмістити графік його роботи (на теперішній час така інформація відсутня). Варто також розмістити інформаційні стенди ТІЦ на авто- та залізничному вокзалах, в аеропорту. Важливим є відновлення роботи веб-сайту ТІЦ як джерела інформації про місто для туристів і відвідувачів.

Для створення інформаційного комфорту гостей під час перебування в DESTИНАЦІЇ важливим є функціонування не самого лише ТІЦ, але всієї мережі об'єктів туристично-інформаційної інфраструктури, що повинні забезпечувати інформаційну підтримку і розміщуватися у місцях найбільшого скупчення туристів.

Знайомство з містом починається з вокзалу. Тут надзвичайно важливо налагодити доступ до актуальної туристичної інформації, допомогти гостю зорієнтуватися в незнайомому місті. Проведений моніторинг центральних вокзалів Чернівців засвідчує недостатній рівень забезпечення інформаційних потреб відвідувачів. На станціях немає туристично-інформаційних пунктів, де б мандрівники могли отримати всю необхідну інформацію, бракує стел з мапою Чернівців. Туристу, який вперше відвідує місто, важко зорієнтуватись як дістатися до центру міста, до цікавих туристичних об'єктів. Встановлені Укрзалізницею з метою інформаційно-довідкового обслуговування пасажирів електронні інфокіоски не в змозі надати вичерпної інформації про місто. У точках продажу преси практично відсутні туристичні путівники, довідники тощо, а наявна продукція не є якісною.

У 2013 р. в рамках реалізації проекту транскордонного співробітництва „Долаючи кордони: розвиток гірського туризму” Спільної операційної програми „Румунія–Україна–Республіка Молдова 2007-2013” на 13-ти об'єктах інфраструктури (у т. ч. і на вокзалах) було встановлено сенсорні туристично-інформаційні кіоски [6]. Передбачалось, що сенсорний гід допоможе користувачам у пошуку інформації про архітектурні перлини Чернівців, театри, музеї, кінотеатри, навчальні заклади, комерційні та державні установи, бари, ресторани, готелі. На жаль, на сьогоднішній день ці інфокіоски не працюють. У центральній частині міста поблизу зупинок громадського транспорту встановлено також два автомати самообслуговування, що поєднують функції платіжних

терміналів та інформаційно-довідкових кіосків. На верхньому екрані в автоматичному режимі відтворюється презентація про видатних особистостей краю. Передбачено також звуковий супровід до презентації, проте його заглушує навколишній шум.

Якісне інформаційне забезпечення туристів та комунікативну доступність до об'єктів туристичного інтересу повинне забезпечувати туристичне ознакування визначних пам'яток, маршрутів, об'єктів сервісу тощо. В цьому питанні цікавим і корисним є досвід Львова, де в рамках проекту „Створення туристично-інформаційної інфраструктури у Львові” вперше в Україні була розроблена, відповідно до світових норм, цілісна й обґрунтована система міського знакування, яка включає таблиці з назвами вулиць і номерами будинків, піктограми на позначення об'єктів туристичного інтересу, вказівники для пішоходів й автотуристів, схеми міста, інформаційні пілони [9].

Нині в Чернівцях вже існують окремі елементи туристичного знакування міського середовища. На площах й основних перехрестях середмістя встановлено двомовні вказівники назв вулиць (українською й англійською). В історичному центрі Чернівців, біля ратуші, відкрито інформаційно-туристичну стелу з картою міста, на якій позначено п'ять найбільш відвідуваних об'єктів, маршрути до них, фотографії. Заплановано встановити ще чотири такі стели в найбільш людних туристичних місцях.

Для покращення орієнтування туристів у місті необхідно розмістити карти з позначеними маршрутами громадського транспорту на вокзалах міста, у середмісті встановити вказівники до найцікавіших туристичних об'єктів, розмістити інформаційні щити на зупинках, забезпечити інформаційний супровід у салонах громадського транспорту (схеми маршрутів і графіки руху по них, оголошення зупинок) тощо.

Інформаційні таблиці на пам'ятках архітектури дозволяють самодіяльним туристам отримати коротку історичну довідку про об'єкт (коли і ким збудований, яким було його призначення). У Чернівцях необхідно оновити інформаційні таблиці на історико-культурних об'єктах, а на деяких з них уточнити інформацію.

Інформаційне забезпечення туристичної сфери нерозривно пов'язане з використанням інформаційних технологій (ІТ). Застосування ІТ дозволяє покращувати туристично-інформаційну інфраструктуру міста, забезпечує швидкий доступ до необхідної інформації та якісне інформаційне обслуговування відвідувачів, сприяє підвищенню якості надання туристичних послуг, розробці та реалізації інноваційних туристичних продуктів.

Сучасні технології роблять місто більш доступним і комфортним для відвідувачів. У 2013 році під час проведення ІХ Буковинського туристичного ярмарку в Чернівцях презентовано безкоштовні Wi-Fi зони з вільним доступом до Інтернету на п'яти площах туристичного центру [6].

Доступ до мережі Інтернет означає для туриста не лише можливість оперативно отримувати актуальну туристичну інформацію, але й залишатися на зв'язку з рідними, користуватися соціальними мережами, за потреби підтримувати робочі контакти під час подорожі.

Чернівці – одне з перших міст України, де в 2015 році відкрито інноваційний маршрут під назвою „Відкрий для себе Чернівці”, що об'єднує 21 найцікавішу пам'ятку у межах пішохідної доступності. Інтерактивний маршрут прокладено за допомогою стрілок та спеціальних табличок з QR-кодами. Його особливість полягає в тому, що турист за допомогою смартфона або планшета, використовуючи спеціальну програму розпізнавання QR-кодів, оперативно отримує всю необхідну інформацію – карту міста, опис пам'яток, пов'язані з ними міфи, легенди, фото- та відеоконтент – у будь-який зручний час. У ТІЦ відвідувачі

можуть отримати карту міста, на якій відображено маршрут із зазначенням місць, де розташовані QR-таблички [5].

Прогресивні ІТ сприяють покращенню функціонування транспортної інфраструктури, полегшують пересування в місті. Туристи можуть використовувати мобільний додаток „Транспорт Чернівці”, що дозволяє відстежувати рух громадського транспорту, а також підібрати оптимальний маршрут за допомогою сервісу EasyWay. Започатковано проект із встановлення на зупинках інформаційних електронних табло, на яких висвітлюється час прибуття найближчих тролейбусів та ін.

Отже, ефективне використання сучасних інформаційних технологій є одним з пріоритетних завдань інформаційного забезпечення туристичної діяльності.

Важливою складовою забезпечення інформаційного комфорту гостей є рівень інформаційної компетентності працівників туристичної галузі, а також доступність туристично-інформаційних матеріалів (довідкових, картографічних) у закладах розміщення, харчування та ін. Для прикладу у багатьох європейських країнах мандрівники можуть безкоштовно отримати туристичну карту в будь-якому готелі і самостійно прогулятися містом.

На основі виконаного дослідження можна здійснити SWOT-аналіз інформаційного забезпечення туристичної діяльності в м. Чернівцях (табл. 1)

Таблиця 1.

SWOT-аналіз інформаційного забезпечення туристичної діяльності в м. Чернівцях

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> - Наявність у Чернівцях Туристично-інформаційного центру міської ради; - у центральній частині міста встановлено основні елементи системи туристичного ознакування (вказівники вулиць, інформаційні таблиці, туристична 	<ul style="list-style-type: none"> - Відсутність офіційного багатомовного туристичного веб-порталу, через який туристи отримували б основну інформацію про місто; - брак актуальної туристичної інформації на вокзалах;

<p>стела);</p> <ul style="list-style-type: none"> - функціонує мережа точок безкоштовного доступу WiFi; - застосування сучасних технологій (у т. ч. мобільних) в реалізації інноваційних проєктів у туризмі та в процесі інформаційного обслуговування туристів. 	<ul style="list-style-type: none"> - розміщені на об'єктах інфраструктури електронні інфо-кіоски знаходяться в неробочому стані; - існуюча система туристичної навігації потребує доопрацювання і вдосконалення; - брак туристично-інформаційних матеріалів (туристичних карт, путівників) у готелях й аналогічних закладах; - відсутність туристично-інформаційної інфраструктури для осіб з вадами зору.
Можливості	Загрози
<ul style="list-style-type: none"> - Використання різноманітних інтернет-ресурсів, зокрема всесвітньо відомих веб-ресурсів Wikipedia, Google-планета та ін., соціальних мереж (Facebook, Twitter), всеукраїнських видань туристичного спрямування для поширення інформації про місто в Інтернет-просторі (в т. ч. іноземними мовами), а також на телеканалах тощо; - прикордонне розташування міста створює можливості для участі в програмах транскордонного співробітництва і залучення грантових ресурсів ЄС для втілення проєктів інформаційного забезпечення туристичної сфери; - реалізація заходів щодо стимулювання створення та забезпечення розвитку інформаційної інфраструктури туризму передбачена визначеними цільовими міською та державною програмами (Програмою розвитку туризму в місті Чернівцях на 2017-2020 рр., Державною програмою розвитку транскордонного співробітництва на 2016-2020 рр.); - чернівецькі науковці мають вагомий напрацювання, що можуть бути використані при здійсненні проєктів вдосконалення інформаційного забезпечення туризму; - безперервний розвиток ІТ створює можливості для впровадження інновацій. Використання новітніх технологій забезпечить високий рівень інформаційної підтримки туризму; - подальший розвиток швидкісного мобільного Інтернету сприятиме оперативному, повноцінному задоволенню 	<ul style="list-style-type: none"> - Недостатнє фінансування запланованих заходів через брак коштів; - пошкодження елементів туристично-інформаційної інфраструктури; - недостатній рівень володіння іноземними мовами працівників туристичного сервісу.

<p>інформаційних потреб туристів через забезпечення доступу до вичерпної туристичної інформації в будь-який час і в довільному місці перебування;</p> <ul style="list-style-type: none">- висвітлення проблем інформаційного забезпечення туристичної діяльності в місцевих ЗМІ актуалізує пошуки шляхів їх вирішення та реалізації необхідних заходів;- посилення конкурентної боротьби між туристичними закладами міста сприятиме покращенню інформаційного забезпечення туристичної діяльності, оскільки інформаційний комфорт є вагомим складовою якістю туристичного обслуговування;- безкоштовні недільні пішохідні екскурсії історичною частиною міста, що проводяться в рамках виконання Програми розвитку і популяризації туристичних можливостей Чернівців, виконують просвітницьку функцію, підвищуючи культурний рівень й обізнаність чернівчан про туристичні об'єкти і маршрути, історичні постаті міста. Поінформовані мешканці, здатні відповісти на інформаційні запити туристів, формують позитивне враження про дестинацію, що впливає і на рівень інформаційного комфорту гостей у незнайомому місті.	
---	--

Проведений аналіз формує підґрунтя для визначення основних пріоритетів щодо вдосконалення інформаційної підтримки туризму та розкриває можливості для їх реалізації.

Висновки. Організація комплексної системи інформаційного забезпечення туризму ґрунтується на здійсненні заходів щодо забезпечення доступу до повної і достовірної туристичної інформації, інформаційної підтримки прийняття управлінських рішень, поширення інформації про туристичні можливості дестинації на міжнародному ринку та всередині країни, розвитку туристично-інформаційної інфраструктури з використанням сучасних засобів і технологій.

Сучасний стан інформаційного забезпечення туристичної діяльності в м. Чернівцях характеризується в цілому зосередженням функцій з інформаційного обслуговування туристів у єдиному в місті ТЦ, недостатньо розвинутою системою туристичної навігації, відсутністю консолідованого туристичного інформаційного ресурсу. Позитивним є застосування у сфері інформаційного супроводу туристів прогресивних технологій, адже сучасні мандрівники все активніше використовують різноманітні інформаційні і комунікативні технології під час подорожі.

Проблеми інформаційного забезпечення туристичної сфери в м. Чернівцях значною мірою обумовлені недостатнім фінансуванням відповідних заходів. Використання міжнародних грантових коштів дозволяє реалізовувати проекти інформаційної підтримки туризму, проте для забезпечення сталості їх результатів необхідне постійне фінансування за рахунок власних грошових ресурсів.

Вдосконалення інформаційного забезпечення туристичної діяльності сприятиме формуванню позитивного іміджу та популяризації Чернівців як туристичного міста комфортного і безпечного для відвідувачів.

Список використаних джерел

1. Артеменко О.І. Інформаційні технології в галузі туризму. Аналіз застосувань та результатів досліджень / О.І. Артеменко, В.В. Пасічник, В.В. Єгорова // Вісник Національного університету „Львівська політехніка”. Інформаційні системи та мережі. – 2015. – № 814. – С. 3-22.
2. Барабанова Н.А. Информационный комфорт как составляющая качества туристского обслуживания [Електронний ресурс] / Н.А. Барабанова // Вестник СамГУ – 2008. – № 5/1 (64). – С. 97-105. – Режим доступу: <http://vestnik-samgu.samsu.ru/gum/2008web51/pedi/2008510302.pdf>

3. Волчецький Р.В. Роль туристичних інформаційних центрів у сучасній індустрії туризму / Р. В. Волчецький // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу „Києво-Могилянська академія”]. Сер. : Державне управління. – 2012. – Т 194, Вип. 182.– С. 126-129.

4. Жежнич П.І. Особливості формування інформаційного забезпечення туристичної діяльності / П.І. Жежнич, О.О. Сопрунюк // Вісник Національного університету „Львівська політехніка”. Інформаційні системи та мережі. – 2014. – № 783. – С. 336-343.

5. За допомогою сучасних технологій та веселого їжачка відкриваємо Чернівці [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://chernivtsy.eu/portal/4/za-dopomogoyu-suchasnyh-tehnologij-ta-vese-logo-yizhachka-vidkryvayemo-chernivtsi-75058.html>

6. Інформація про хід виконання Програми розвитку туризму в м. Чернівцях на 2013-2016 рр. [Електронний ресурс] / Режим доступу: chernivtsy.eu/portal/f/mr/ses2014048-1153.doc

7. Мігущенко Ю.В. Проблеми та перспективи розвитку туристичної галузі Львівської області [Електронний ресурс] / Ю.В. Мігущенко // Ефективна економіка – 2015. – № 11. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4564>

8. Пасічник В.В. Інтелектуальна система „мобільний інформаційний асистент туриста”: функціональні та технологічні особливості / В.В. Пасічник, В.В. Савчук // Вісник Національного університету „Львівська політехніка”. – 2015. – № 832. – С. 225-241.

9. Система туристичного знакування Львова. [Електронний ресурс] / Режим доступу: www.touristinfo.lviv.ua/images2/touristinfo/Lviv_Tourist_signage_system_uk.pdf

10. Туристично-інформаційний центр Чернівецької міської ради [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://chernivtsy.eu/portal/>

4/turystychno-informatsijnyj-tsentр-chernivetskoyi-miskoyi-rady-zminyuye-adresu-77706.html

11. Чичкалюк Т.О. Проблеми розвитку туризму як соціально спрямованої складової національної економіки / Т.О. Чичкалюк // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили]. Сер. : Соціологія. – 2011. – Т. 156, Вип. 144. – С. 92-95.

REFERENCES:

1. Artemenko, O.I., Pasichnyk, V.V., & Yehorova, V.V. (2015). Informatsiini tekhnologii v haluzi turyzmu. Analiz zastosovan ta rezultativ doslidzhen. [Information technologies in tourism sector. An analysis of the applications and research results]. *Vіsnyk Natsionalnoho unіversytetu "Lvivska polіtehnika". Informatsiyni systemy ta merezhi. – Bulletin of Lviv Polytechnic National University, "Information Systems and Networks", 814, 3-22* [in Ukrainian].

2. Barabanova, N.A. (2008). Informatsionnyi komfort kak sostavliaiushchaia kachestva turistskoho obsluzhyvaniia [Informational comfort as a constituent of tourist service quality]. *Vestnik SamHU. – Vestnik of Samara State University, 5/1 (64), 97-105*. Retrieved from <http://vestnik-samgu.samsu.ru/gum/2008web51/pedi/2008510302.pdf> [in Russian].

3. Volchetskyi, R.V. (2012). Rol turystychnykh informatsiinykh tsestriv v suchasniі industriі turyzmu [The place of tourist information centers in the modern tourism industry]. *Naukovi pratsi [Chornomorskoho derzhavnoho unіversytetu imeni Petra Mohyly kompleksu "Kyievo-Mohylianska academia"] Ser. : Derzhavne upravlinnia – Science works [Petro Mohyla Black Sea State University], Ser. : Public Administration, Vol. 194, issue 182, 126-129* [in Ukrainian].

4. Zhezhnych, P.I. & Soprnyuk, O.O. (2014). Osoblyvosti formuvannia informatsiinoho zabezpechennia turystychnoi diialnosti [Formation

peculiarities of tourism activity information support] *Visnyk Natsionalnoho unìversytetu "Lvìvska polìtehnika". Informatsiyni systemy ta merezhi. – Bulletin of Lviv Polytechnic National University, "Information Systems and Networks"*, 783, 336-343 [in Ukrainian].

5. Za dopomohoiu suchasnykh tekhnolohii ta veseloho yizhachka vidkryvaiemo Chernivtsi [Open Chernivtsi with modern technology and cheerful hedgehog] Retrieved from <http://vestnik-samgu.samsu.ru/gum/2008web51/pedi/2008510302.pdf> [in Ukrainian].

6. Informatsiia pro khid vykonannia Prohramy rozvytku turyzmu v m. Chernivtsiakh v 2013 - 2016 rr. [Information on the implementation of the Programme of tourism development in the city of Chernivtsi in 2013 – 2016] Retrieved from chernivtsy.eu/portal/f/mr/ses2014048-1153.doc [in Ukrainian].

7. Migushchenko, Y.V. (2015). Problemy ta perspektyvy rozvytku turystychnoi haluzi Lvivskoi oblasti [Problems and prospects of tourism development of Lviv region]. *Efektivna ekonomika. – Efficient economy, 11*. Retrieved from <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4564> [in Ukrainian].

8. Pasichnyk, V.V. & Savchuk, V.V. (2015). Intelektualna systema "mobilnyi informatsiinyi asystent turysta: funktsionalni ta tekhnolohichni osoblyvosti [Intellectual system "mobile information assistant of the tourist": functional and technological features]. *Visnyk Natsionalnoho unìversytetu "Lvìvska polìtehnika". – Bulletin of Lviv Polytechnic National University, 832, 225-241* [in Ukrainian].

9. The tourist signage system in Lviv. Retrieved from http://www.touristinfo.lviv.ua/images2/touristinfo/Lviv_Tourist_signage_system_en.pdf

10. Turystychno-informatsiinyi tsentr Chernivetskoï miskoi rady [Chernivtsi Tourist Information Center of Chernivtsi City Council]. Retrieved

from <http://chernivtsy.eu/portal/4/turystychno-informatsijnyj-tsentr-chernivetskoyi-miskoyi-rady-zminyuye-adresu-77706.html> [in Ukrainian].

11. Chychkaliuk T.O. (2011). Problemy rozvytku turyzmu yak sotsialno spriamovannoї skladovoї natsionalnoї ekonomiky [Problems of development of tourism as socially oriented part of national economy]. *Naukovi pratsi [Chornomorskoho derzhavnoho universytetu imeni Petra Mohyly kompleksu "Kyievo-Mohylianska academia"] Ser. : Sotsiologhiia. – Science works [Petro Mohyla Black Sea State University], Ser. : Sociology, Vol. 156, issue 144, 92-95* [in Ukrainian].

СКУТАР Т.Д. АНАЛИЗ СОВРЕМЕННОГО СОСТОЯНИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В Г. ЧЕРНОВЦЫ

В статье обоснована необходимость исследования информационного обеспечения туристской деятельности на уровне дестинации, что имеет важное значение для выявления проблем и раскрытия возможностей улучшения функционирования туристской индустрии, повышения качества туристского обслуживания, формирования позитивного имиджа дестинации и укрепления ее конкурентных позиций на рынке. Раскрыта суть и основные задания информационного обеспечения сферы туризма. Исследования информационного обеспечения туризма в г. Черновцы осуществлялись сквозь призму информационных потребностей туристов и экскурсантов. Рассмотрены особенности функционирования основных составляющих системы информационного обеспечения туристской деятельности, которые должны обеспечивать информационный комфорт туристов в городе. На основе выполненного SWOT-анализа рассмотрены сильные и слабые стороны функционирования системы информационного обеспечения туристской деятельности в г. Черновцы. Результаты

проведенного аналізу служать основою для визначення пріоритетів по вдосконаленню інформаційної підтримки туризму і розкривають можливості їх реалізації. В статті звернено увагу на роль і значення сучасних інформаційних технологій в удосконаленні інформаційного забезпечення туристської діяльності.

Ключевые слова: інформаційне забезпечення туристської діяльності, туристическа інформація, інформаційний комфорт, туристсько-інформаційна інфраструктура, туристическа навігація, інформаційні технології.

SKUTAR T. AN ANALYSIS OF THE CURRENT STATE OF TOURISM ACTIVITY INFORMATION SUPPLY IN THE CITY OF CHERNIVTSI

The article is devoted to the research of information supply of tourism at destinations. Such an investigation is essential for identifying problems and opening opportunities to improve the functioning of the tourism industry and the tourist services quality, to form a positive image of destinations and strengthen its competitive position in the market. The essence and main tasks of information supply of tourism sphere are defined. The research of tourism activities information supply in the city of Chernivtsi carried out in the light of the information needs of tourists and sightseers. The peculiarities of the main components of the tourism information supply system which are important for providing informational comfort for tourists are considered. The results of SWOT analysis form the basis for identifying key priorities for improving tourism information support and revealing opportunities for their implementation in the city. The author pays attention to the role and importance of modern information technologies in improving information supply of tourism.

Keywords: tourism activities information supply, tourist information, informational comfort, tourist information infrastructure, tourist navigation, information technologies

Стаття надійшла до редакції 08.03.2017 р.

Авторська довідка

	Українською мовою	Англійською мовою
ПІБ/ Last name, first name	Скутар Тетяна Дмитрівна	Skutar Tetiana
Науковий ступень / Scientific degree	к.геогр.н.	PhD in Geography Sciences
Вчене звання / Scientific rank	-	-
Посада / Position	В.о. доцента кафедри соціальної географії та рекреаційного природокористування	Associate professor, Department of social geography and recreational nature management
Установа / Establishment	Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича	Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University