УДК 338.486

Іванов А.М.

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ

У статті проаналізовано сучасний стан та виявлено ключові напрямки реалізації державної політики в сфері інформаційного забезпечення туристичної діяльності. Розроблено модель інформаційного забезпечення управління реалізацією державної політики розвитку туризму.

The article deals with the analysis of modern state and key trends of realization of the state policy in the sphere of informational support of tourist activities. The model of informational support of the state tourism policy realization is developed.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Падіння рейтингу конкурентоспроможності українського туризму за останні роки свідчить про розвиток кризових явищ у цій галузі національного господарства. Реалізація стратегії та державних програм політики розвитку туризму [1, с.27] не дали позитивного результату, а заходи, які розроблено на вищих рівнях влади, виявилися неефективними.

Однією з причин цього є відсутність якісного інформаційного забезпечення політики розвитку туризму, недостатня інформатизація та автоматизація процесів туристичної діяльності, а також відсутність релевантних систем формування інформації про національний туристичний продукт, стан ринку сервісних і супутніх туристичних послуг.

Аналіз досліджень і публікацій останніх років. Значний внесок в дослідження питань, які пов'язані з державною інформаційною політикою розвитку туризму, зробили такі вчені та фахівці як: А. Ю. Александрова, А. І. Балабанов, О. О. Бейдик, В. С. Боголюбов, Л. І. Гонтаржевська, П. В. Гудзь, Ю. П. Гуменюк, В. Ф. Данильчук, Л. П. Дядечко, М. І. Кабушкін, В. О. Квартальнов, В. Ф. Кифяк, О. О. Любіцева, М. П. Мальська, Д. М. Стеченко.

Наукові праці цих учених створили теоретичні та практичні засади туристичної діяльності, а також державної політики розвитку туризму як галузі національного господарства.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Водночас, коло проблем, які пов'язані зі створенням та реалізацією державної політики розвитку туризму як галузі національного господарства, яка орієнтована на вирішення загальноекономічних та соціальних питань, а також інформаційного забезпечення як складової цієї діяльності, не знайшли належного відображення в науковій літературі.

Саме тому є об'єктивна необхідність продовження наукових розробок у сфері інформаційного забезпечення туристичної галузі та створення нових наукових підходів та практичних моделей формування державної політики розвитку туризму.

Постановка завдання. Метою статті є аналіз сучасного стану інформаційного забезпечення державної політики в сфері туризму України та виявлення перспективних ключових напрямків його розвитку, а також розробка моделі інформаційного забезпечення управління реалізацією державної політики розвитку туризму.

Виклад основного матеріалу дослідження. Під інформаційною технологією в туризмі автор розуміє загальне вираження знань, відомостей і досвіду, яке подано у вигляді, придатному для практичного використання з метою економії витрат праці, енергії або ресурсів, що дозволяє раціональним чином організувати повторюваний інформаційний процес туристичної діяльності. За критерій ефективності інформаційної технології

© ІВАНОВ А.М., 2014

пропонується обрати заощадження часу, яке досягнуто в результаті її практичного використання.

Доцільно зауважити, що характерними рисами сучасного ринку туризму є висока динаміка показників, мінливість умов діяльності, значна кількість суб'єктів та учасників ринку, глобальний характер географічного поширення [1, с.68; 2, с.167]. Це вимагає відповідного інформаційного забезпечення системи прогнозування та розвитку туризму, а також системи автоматизації управління цими процесами.

Аналізуючи літературні джерела [3, с.56; 4, с.231; 5, с.11] можна виділити три основні характерні риси сучасного туризму, які впливають на розвиток системи інформаційного забезпечення державної політики розвитку цієї галузі національного господарства:

- різноманітність та можливість формування індивідуальної пропозиції за туристичним продуктом і пакетом послуг у процесі продажу;
- комплексність пропозиції та споживання продукту й послуг з боку виробника та споживача;
- інформаційна насиченість діяльності.

Витрати на інформаційне забезпечення світового туризму [6, с.67; 7, с.137] за статистичними даними та прогнозними показниками виявили високий рівень використання інформаційних систем в автоматизації процесів туристичної діяльності та тенденції швидкого зростання витрат на оновлення інформаційних технологій у цій галузі світової економіки (табл. 1).

Таблиця 1

Тенденції щодо витрат на інформаційне забезпечення, розвиток та оновлення інформаційних технологій у світовому та українському туризмі за статистичними та прогнозними показниками (узагальнено автором за даними [7])

Роки	Світовий туризм		Україна	
	Витрати на інформаційне забезпечення туризму, млн. дол. США	Витрати на розвиток та оновлення технологій, млн. дол. США	Витрати на інформаційне забезпечення туризму, млн. дол. США	Витрати на розвиток та оновлення технологій, млн. дол. США
2005	16880,0	9160,0	9,6	3,4
2010	60580,0	40700,0	54,2	24,3
2015	115000,0**	76000,0**	110,0**	48,0**
2020	252000,0*	172200,0*	270,0*	130,0*

* – прогнозні показники за даними [6];

** – отримано автором шляхом графічної екстраполяції експоненціальних трендів конкретних показників.

Доцільно зауважити, що аналіз тенденцій та прогнозу витрат на інформаційне забезпечення туристичної діяльності, а також розвиток та оновлення інформаційних технологій протягом 2005–2020 рр. у розрізі світового та українського туризму дозволяє дійти висновку про схожість напрямів розвитку процесів інформатизації туризму в Україні та зарубіжних країнах. Для поглибленого аналізу цих тенденцій необхідно порівняти приріст витрат на процеси інформатизації в туризмі за прийнятий термін досліджень у відношенні до надходжень від світового та українського туризму, отриманих у відповідних періодах, як показано в табл. 2 та на рис. 1.

Як видно з рис. 1, витрати на процеси інформаційного забезпечення та розвиток і оновлення інформаційних технологій в туризмі за статистичними даними та прогнозом по відношенню до надходжень від світового туризму протягом 2005–2020 рр. постійно зростають. Крім того, темпи приросту витрат у період 2005–2010 рр. та період 2015–2020 рр. є вищі, що пов'язано з етапами розвитку інформаційних технологій.

Таблиця 2

Приріст витрат на процеси інформатизації в туризмі за статистичними даними та прогнозом у відношенні до надходжень від світового та українського туризму (розраховано автором за даними табл. 1)

Роки	Світовий туризм			Україна		
	Надходження від туризму, млрд. дол. США	Витрати на інформаційне забезпечення, у % до надходжень	Витрати на розвиток та оновлення, у % до надходжень	Надходження від туризму, млрд. дол. США	Витрати на інформаційне забезпечення, у % до надходжень	Витрати на розвиток та оновлення, у % до надходжень
2005	482,5	3,5	1,9	1,38	0,7	0,2
2010	946,6	6,4	4,3	2,87	1,7	0,7
2015	1450	7,9	5,2	5,2	2,1	0,9
2020	2100	12,0	8,2	9,8	2,8	1,3

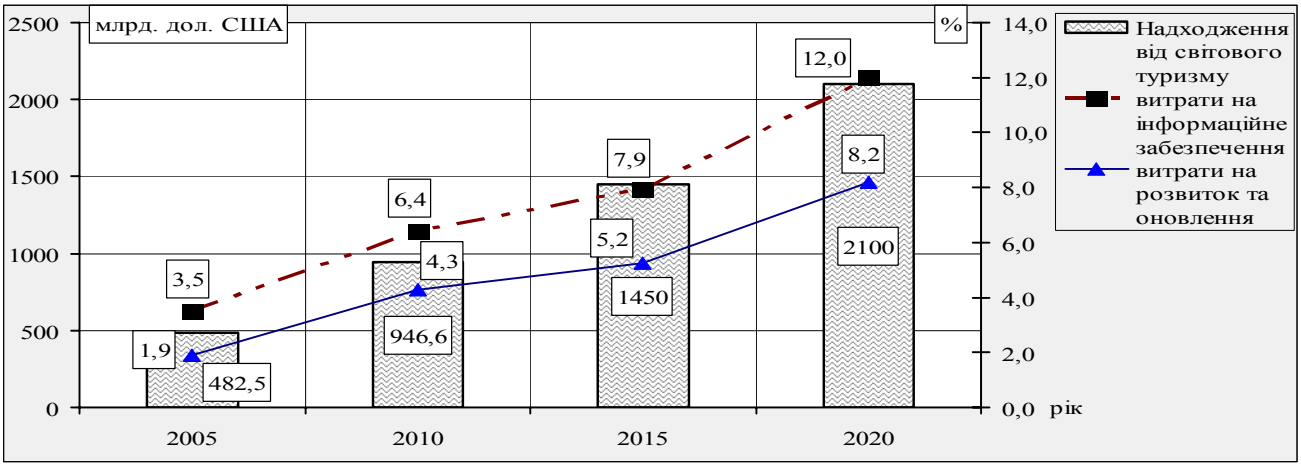

Рис. 1. Приріст витрат на процеси інформатизації в туризмі за статистичними даними та прогнозом у відношенні до надходжень від світового туризму протягом 2005–2020 рр. (за даними табл. 2)

Отже, у період 2015–2020 рр. у світовому туризмі варто прогнозувати новий цикл оновлення технологій інформаційного забезпечення цієї галузі світової економіки.

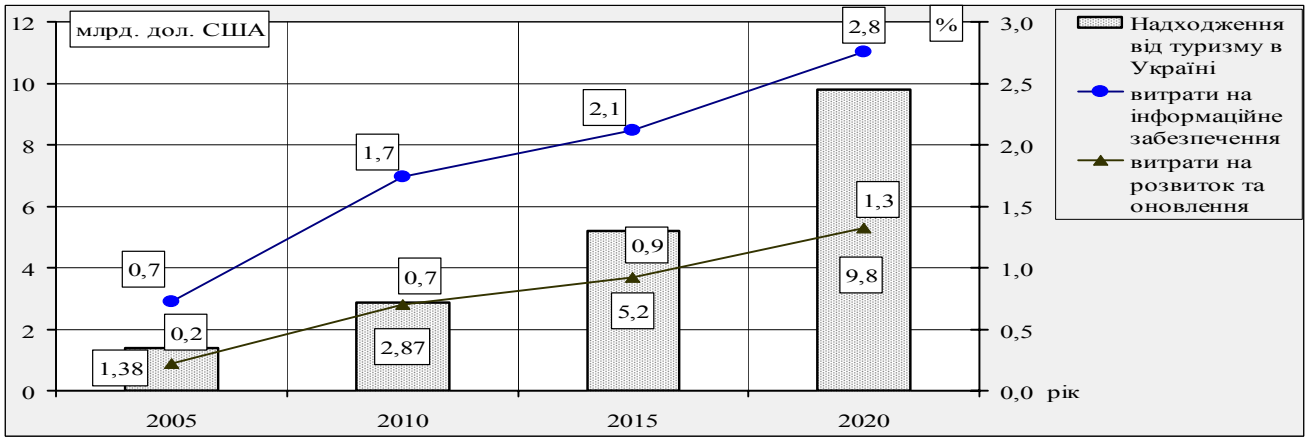

Рис. 2. Приріст витрат на процеси інформатизації в туризмі за статистичними даними та прогнозом по відношенню до надходжень від світового туризму протягом 2005–2020 рр. (за даними табл. 2)

Як видно з рис. 2, витрати на процеси інформаційного забезпечення та розвиток і оновлення інформаційних технологій в туризмі за статистичними даними та прогнозом по відношенню до надходжень від туризму в Україні протягом 2005–2020 рр. відображають тенденції процесів світового туризму. Однак темпи приросту витрат на цю діяльність в період 2005–2020 рр. значно нижчі порівняно з темпами змін світового туризму. Це може призвести до відставання в оновленні інформаційних технологій забезпечення українського туризму та вплинути на його конкурентоспроможність у відношенні до світового туризму.

Оскільки елементи туристичної галузі тісно взаємозв'язані, виробники туристичного продукту та туристичних послуг вертикально й горизонтально залучені до результату загальної діяльності. Це дозволяє розглядати туризм як високо інтегровану галузь сприйнятливу до застосування інформаційних технологій.

Виходячи з цього, туристичні продукти українських підприємств можуть бути замінені гнучкою системою пакетних послуг, при якій споживач може індивідуально комбінувати різноманітні компоненти подорожі. Наприклад, модульні туристичні продукти можуть створюватися на основі технології ГІТ-продукту (гнучкий індивідуальний продукт) [8, с.67]. При цьому модульна структура туристичного продукту вимагає змін в організації діяльності й управлінні підприємствами туризму, які, передусім, повинні трансформувати стратегії виробника туристичного продукту в маркетингові стратегії гнучкого конкурентоспроможного пакету індивідуальних послуг, який задовольняє запити туристів-споживачів. Необхідно зауважити, що компоненти гнучкого пакетного продукту не є унікальними, тому найбільш важливою є організація їх просування на ринок.

На відміну від купівлі конкретного туристичного туру, резервування гнучкого пакетного продукту вимагає від інформаційної системи створення окремих позицій за кожним сегментом інтегрованого туристичного продукту. Для виконання цієї вимоги процес резервування туристичного продукту повинен складатися із двох кроків: продаж і підтвердження кожної конкретної туристичної послуги та підтвердження комплексу туристичних послуг. При цьому інформаційна система повинна зберігати дані постачальників за кожною придбаною послугою, а ціни продажу в складі ГІТ-продукту та ціни постачальників повинні розраховуватися системою автоматично на основі встановлених правил (процедур).

Таким чином, інформаційна система туризму виявлятиме ефект синергії за рахунок можливості комбінування різноманітних видів індивідуальних послуг. При цьому загальний інтегральний ефект гнучкого туристичного ГІТ-продукту, до якого входить пакет послуг, перевершуватиме результат суми цих послуг, які надаються окремо. Цінність, яку суб'єкти туризму зможуть додати до туристичних послуг, буде складатися з наступних компонентів: комбінації індивідуальних послуг в єдиному туристичному пакеті; забезпеченні інформації за елементами туристичного пакету; інформаційному забезпечені резервування, оплати та оформлення різноманітних документів; формуванні пропозиції кращих цін шляхом оптових закупок.

Отже, державна політика розвитку туризму повинна орієнтувати суб'єкти ринку туристичної галузі на новий стратегічний підхід до формування туристичного інтегрованого ГІТ-продукту та створення системи його інформаційного забезпечення.

Процес управління туристичною галуззю в системі національного господарства також вимагає нової специфічної моделі інформаційного забезпечення державної політики розвитку та управління сферою туризму. Як наукову категорію, інформацію в управлінських процесах можна визначити колом властивостей, до яких доцільно, наприклад, віднести самостійність, можливість багатократного використання і зберігання; придатність до обробки, інтеграції, архівації та зменшення обсягу шляхом виключення зайвих копій інформації; системність і здатність до комунікації [9, с.122].

Інформація, яка циркулює в політико-адміністративній системі й органах державного управління, володіє самостійною цінністю та є основою для розробки програм, законодавчих і нормативних документів. Крім того, вона має відмінні закономірності функціонування й розвитку [10, с.56], здатна до випереджаючої дії на державну політику [11, с.5], тобто є безпосередньою причиною, яка визначає вибір того або іншого варіанту політичного розвитку чи управлінського рішення, переведення державної системи в новий політичний, або економічний стан. У межах політико-адміністративної системи інформацію доцільно розглядати з точки зору актуальності, достатності й адекватності для ухвалення конкретних рішень. Мета інформаційного забезпечення органів державного управління полягає в тому, щоб на основі зібраних вхідних даних отримати оброблену, агреговану інформацію, яка стане основою для ухвалення політико-адміністративних та управлінських рішень. Досягнення цієї мети складається з вирішення кола часткових завдань, зокрема збору та зберігання вхідної первинної інформації, її розподілу між структурними підрозділами державного органу, підготовки до переробки і переробки, надання керівникам органу управління даних в обробленому вигляді для аналізу та прийняття рішень, забезпечення прямих і зворотних зв'язків у процесі циркуляції.

Під інформаційним забезпеченням державної політики розвитку й управління сферою туризму автор розуміє систему концепцій, методів і засобів, призначених для забезпечення необхідною й достатньою інформацією суб'єктів, які приймають політико-адміністративні та економічні управлінські рішення. Система інформаційного забезпечення державної політики розвитку та управління сферою туризму повинна включати інформаційні ресурси, організаційно-функціональне, програмне, технічне, технологічне, правове, кадрове й фінансове забезпечення, яке призначено для збору, обробки, зберігання й видачі інформації суб'єктам прийняття рішень.

Необхідно зауважити, що в Україні використовують традиційну модель системи державного управління, яка була створена в умовах індустріального суспільства, основою якого була єдність потреб у базовому сервісі та послугах. Вона допускала організацію вертикальних міністерств, які здійснювали керівництво конкретною сферою діяльності, та відрізнялася тим, що для виконання поставлених завдань не вимагали системи інформаційного забезпечення взаємодії між міністерствами. Таким чином, характерною рисою традиційного підходу в управлінні необхідно вважати існування незалежних різнорідних інформаційних мереж, що призводить до відособленості систем і служб у системах галузевого управління.

Сучасна модель інформаційного забезпечення державного управління у сфері туризму вимагає інформатизації всіх управлінських процесів в органах державної влади на всіх рівнях, а також інформатизації міжвідомчих взаємин на основі комп'ютерних систем, здатних підтримувати функції взаємодії органів державного управління з підприємцями сфери туризму й громадянами, як потенційними споживачами туристичного продукту. Таким чином, сучасна модель інформаційного забезпечення державної політики розвитку туризму повинна розроблятися на основі інтегрованої архітектури інформаційної моделі управління, де інформація та державні служби будуть організовані, виходячи з конкретних інтересів підприємців сфери туристичної галузі та громадян-споживачів.

Необхідно відмітити, що сучасний етап інформатизації державного управління характеризується тенденцією до зростання інформаційних потоків і впровадженням у практику таких інформаційних засобів і технологій, які радикально змінюють інформаційні процеси. Автоматизація державних служб забезпечує вільний доступ споживачів до всього спектру необхідної інформації, забезпечує збір та обробку інформації, розробку стратегій та реєстрацію нормативних документів, контроль за дотриманням законодавства та виконанням укладених угод, що призводить до відкритості й прозорості діяльності органів управління. Публікації зарубіжних авторів [8, с.14; 12, с.177] звертають увагу на три основні модулі та три основні інформаційні потоки, які утворюють сучасну систему інформаційного

забезпечення політико-адміністративної системи та функціонування органів державного управління:

- модуль G2G, який генерує певний потік інформації «government to government» та забезпечує інформаційний процес і комунікації в середовищі уряду, органів державного, галузевого й регіонального управління;
- модуль G2B, який генерує потік інформації «government to business», який забезпечує інформаційний процес впливу на управління національним господарством і комунікації між органами державного управління й бізнесом;
- модуль G2C, який генерує потік інформації «government to citizens» та забезпечує інформаційний процес впливу на суспільство й управління системою соціальних гарантій, а також забезпечує прямий і зворотний зв'язок комунікацій між органами державного управління та громадянами.

Такий підхід до формування системи інформаційного забезпечення державного управління у сфері державної політики розвитку туризму може бути реалізовано шляхом створення моделі інформаційного забезпечення, яка показана на рис. 3.

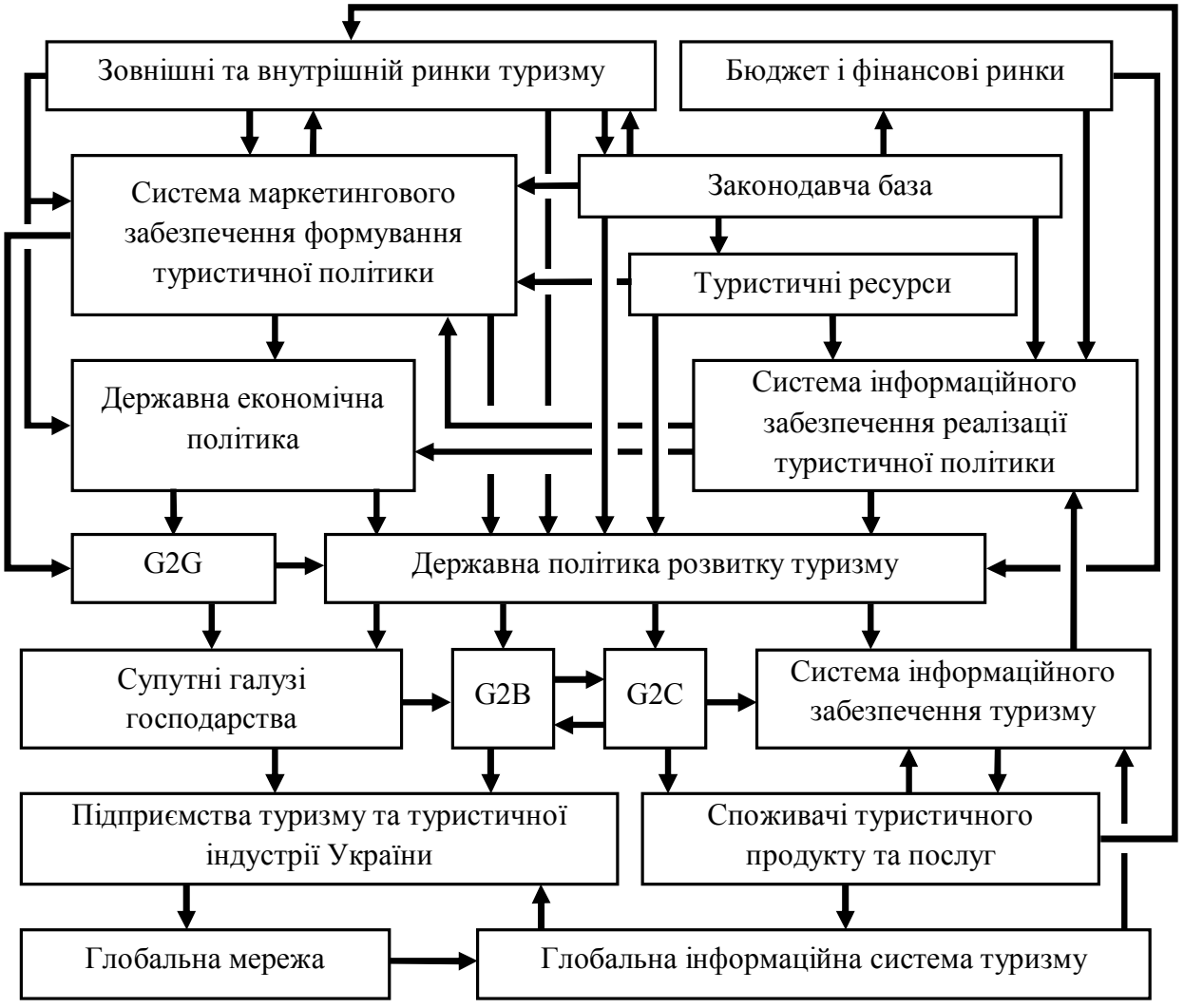

Рис. 3. Модель системи інформаційного забезпечення управління реалізацією державної політики розвитку туризму (розроблено автором)

У цілому функції модуля G2G можуть бути визначені як сервіс для здешевлення роботи уряду й органів управління національним господарством, прискорення документообігу між структурами систем управління, зростання рівня контролю за діяльністю органів управління, підвищення кваліфікації службовців, запобігання корупції.

Функції модулів G2B та G2C можуть бути визначені як сервіс для подолання бюрократії, впровадження маркетингового підходу в державному управлінні, яке орієнтовано на задоволення потреб підприємців і громадян, вивільнення управлінських ресурсів, спрощення легалізації приватної ініціативи в бізнесі, активізації малого та середнього бізнесу, оптимізації державного управління, здешевлення документообігу шляхом впровадження електронних документів. Таким чином, інформаційний ресурс системи інформаційного забезпечення державної політики розвитку туризму повинен включати такі характеристики як: інформативність, якість апаратно-технічного та програмного забезпечення комп'ютерної пошукової машини, функціональність, дружність інтерфейсу, наявність он-лайн сервісу та електронної пошти, рівень дизайну, наявність функцій обслуговування користувачів з фізичними обмеженнями та Інтернет-адреси державних служб, наявність баз текстів прийнятих документів, довідкових та інших допоміжних ресурсів для заповнення форм, оформлення заявок тощо.

Відповідно до рис. 3 державна політика розвитку туризму є складовою державної економічної політики. При цьому інформаційний вплив модуля G2G на державну політику розвитку туризму формується на основі маркетингового підходу до туристичної політики та її зворотнім зв'язком через систему інформаційного забезпечення реалізації туристичної політики, яка має конкретні функції моніторингу та контролю. За посередництва державної політики розвитку туризму модуль G2G здійснює вплив на модуль G2B, який функціонально пов'язаний з впливом на підприємства туристичної індустрії та супутні галузі національного господарства, а також на модуль G2C, який функціонально пов'язаний з маркетинговим впливом на споживання туристичного продукту та послуг. При цьому внутрішні та зовнішні ринки туризму пов'язані з глобальною мережею туристичних продуктів та забезпечуються глобальною інформаційною системою туризму.

Сучасне використання складних комп'ютерних технологій пов'язано з необхідністю оптимізації інформаційного забезпечення органів державного управління. При цьому ефективність рішень, які приймаються органами державного управління, залежить від якості інформації, засобів і методів її обробки. Тому важливою проблемою інформаційного забезпечення системи органів управління туристичною сферою національного господарства є визначення достатності інформаційного забезпечення. Ця проблема може бути вирішена шляхом використання принципу, згідно з яким обсяг і канали інформації, які надходять до органу державного управління, повинні визначатися функціями, покладеними на цей орган управління. Не менш істотним при реалізації цього принципу є розмежування компетенції між структурами органу державного управління та організація їх взаємодії на засадах реінжинірингу.

До процесів, які характерні для сучасної сфери державного управління туристичною індустрією національного господарства та впливають на організацію системи їхнього інформаційного забезпечення, можна віднести такі: децентралізація управління; перехід від адміністративних методів управління до економічних; звільнення центральних органів управління від оперативних функцій при збереженні за ними рішення стратегічних завдань, наприклад, шляхом передачі повноважень на рівень туристичних фондів, асоціацій, кластерів, акціонерних товариств; орієнтація системи управління туристичною галуззю на розширення сфери дії координаційних методів; функціональна перебудова та оптимізації функцій стратегічного планування, прогнозування й контролю.

Отже, необхідність функціонального та структурного реформування органів управління, дозволяє визначити тенденції зміни інформаційного забезпечення, сутність яких полягає в тому, що структурна перебудова призводить до зміни спрямованості потоків інформації, а функціональна – викликає якісні зміни в інформації, яка надходить з відповідних каналів.

Для прийняття ефективних рішень у політико-адміністративній системі та органах державного управління потрібно застосування маркетингової інформації, яка збирається, обробляється, аналізується, зберігається та розподіляється в межах маркетингових

інформаційних систем (МІС), які, в свою чергу, є частиною інформаційних систем управління (ІСУ) і визначається як сукупність процедур та методів, розроблених для створення, аналізу й поширення інформації з метою ухвалення випереджаючих маркетингових рішень на регулярній постійній основі відповідно до прийнятої стратегії розвитку туризму. При цьому маркетингова інформаційно-пошукова система забезпечення державної політики та управління розвитком туризму є комплексом різноманітних видів інформації, які функціонують у межах комп'ютерного апаратно-програмного комплексу, що забезпечений колом сервісних можливостей та дозволяє здійснювати ефективне інформаційне забезпечення маркетингової діяльності в політико-адміністративній системі й системі державного управління туристичною галуззю системи національного господарства України.

Висновки і перспективи подальших розробок. Сучасний туризм є інформаційно-насиченою діяльністю, в якій збір, обробка, передача та використання якісної інформації забезпечують щоденне злагоджене функціонування туристичної індустрії. Саме завдяки ефективному використанню інформаційної діяльності можлива висока конкурентоспроможність туризму як галузі економіки. Доцільно звернути увагу на те, що автором прогнозовано подальший розвиток МІС у напрямку трансформації в системи підтримки маркетингових рішень, які є гнучкими у використанні. При цьому в основу функціонування системи підтримки маркетингових рішень для забезпечення державної політики розвитку туризму повинні входити інтерактивні процедури, орієнтовані на ухвалення нестандартних та творчих рішень.

Список використаної літератури

1. Ковєшніков В. С. Система програмних дій розвитку туристичної галузі в Україні / В. С. Ковєшніков, Ю. Б. Безкоровайна, К. Л. Рубцов // Культура і освіта фахівців туристичної сфери: сучасні тенденції та прогнози. – К.: КУТЕП, 2005. – С. 179–185.
2. Экономический потенциал административных и производственных систем: монография / [под общ. ред. О. Ф. Балацкого]. – Сумы: Унив. книга, 2006. – 973 с.
3. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова. – К.: Знання України, 2009. – 354 с.
4. Біркович В. І. Модернізація туристичного та рекреаційного потенціалу регіонів України // Статистика України. – 2006. – № 3. – С. 83–86.
5. Бурнашов І. Проблеми та перспективи розвитку туризму в Україні / І. Бурнашов // Диференційне забезпечення керівництва. – 2005. – Вип. 12/7. – С. 1–35.
6. Офіційний сайт Світової Організації Торгівлі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.wto.org.
7. Офіційний сайт Всесвітньої Ради з туризму і подорожей [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.wttc.org/news-media.
8. Dutkowski M. Strategic tourist markets of the Pomeranian voivodship / M. Dutkowski. – University of Gdansk, 2004. – 78 p.
9. Вилоух Д. Л. Становление и развитие туризма и его роль в экономике Украины / Д. Л. Вилоух. – К., 2008. – 363 с.
10. Бабашкина А. М. Государственное регулирование национальной экономики: учеб. пособ. / А. М. Бабашкина. – М.: Дашков и К, 2010. – 436 с.
11. Ведута Е. Н. Стратегия и экономическая политика государства / Е. Н. Ведута. – М.: Академический проект, 2009. – 516 с.
12. Imkeep E. Tourism Planning. An Integrated and Sustainable Development Approach / E. Imkeep. – New York, 2009. – 566 p.

Стаття надійшла до редакції 28.08.2014.