

Андрей СЛАЩУК, Галина БЕРНАДСКАЯ

Волинский национальный университет им. Леси Украинки, географический факультет, ул. Потапова 9,
43021 Луцк, Украина; e mail: andrii.slashchuk@gmail.com; galina.kot.1993@gmail.com

Значение туристско-информационных центров в туристической отрасли Ровенской области

Ślasczczuk A., Bernadska H. **Znaczenie centrów informacji turystycznej w branży turystycznej obwodu rówieńskiego.** Turystyka jest ważnym elementem gospodarki wielu krajów. W celu zwiększenia potoków turystycznych konieczne jest wdrażanie szeregu decyzji marketingowych. Wśród nich jest założenie i funkcjonowanie centrum informacji turystycznej (CIT). Głównym celem jego działalności jest polepszenie turystycznego znaku firmowego regionu. Zadaniem CIT-u jest przekazywanie turystom informacji o obiektach turystycznych, miejscach noclegowych i zakładach żywienia, o instytucjach kulturalnych i rozrywkowych.

W niniejszym artykule omówiono proces tworzenia i działalności CIT na Ukrainie, określono znaczenie miejscowych centrów informacji turystycznej dla rozwoju i popularyzacji lokalnego produktu turystycznego w obwodzie rówieńskim. Scharakteryzowano działalność CIT-ów i przedstawiono propozycje ich ulepszenia.

Ślashchuk A., Bernadska H. **Tourism information centers role in Rivne Oblast tourism industry.** Tourism industry is an important component of economy of many countries. To increase tourism flows it is necessary to use a number of marketing decisions. Among them, there are tourism information centers (TIC) forming and functioning which main tasks are giving tourists information about place destination such as tourism objects, accommodation and food facilities, cultural entertaining institutions and also region tourism brand improvement.

The current article enlightens the process of TIC forming in Ukraine; the meaning of TIC for Rivne oblast local tourism product development and popularization has been investigated. The iractivity has been characterized; the development means have been suggested.

Слащук А., Бернадська Г. **Значення туристично-інформаційних центрів в туристичній галузі Рівненської області.** Індустрія туризму є важливою складовою економіки багатьох країн. Для збільшення туристичних потоків необхідно застосовувати ряд маркетингових рішень. Серед них формування та функціонування туристично-інформаційних центрів (ТІЦ), основними завданнями яких є надання інформації туристам про місце призначення, а саме туристичні об'єкти, заклади проживання та харчування, культурно-розважальні установи, а також покращення туристичного бренду регіону.

В даній статті висвітлено процес формування ТІЦ в Україні, досліджено значення туристично-інформаційних центрів для розвитку і популяризації місцевого туристичного продукту Рівненської області. Охарактеризовано їх діяльність та запропоновано шляхи покращення.

Ключевые слова: туризм, туристическая инфраструктура, туристско-информационный центр, туристический сервис, популяризация туризма, Ровенская область, туризм Украины

Słowa kluczowe: turystyka, infrastruktura turystyczna, centrum informacji turystycznej, usługa turystyczna, popularyzacja turystyki, obwód rówieński, turystyka Ukrainy

Key words: tourism, tourist infrastructure, tourist informative center, tourist service, popularization of tourism, Rivne oblast

Ключові слова: туризм, туристична інфраструктура, туристичний інформаційний центр, туристична послуга, популяризація туризму, Рівненська область

Аннотация

Индустрия туризма является важной составляющей экономики многих стран. Для увеличения туристических потоков необходимо применять ряд маркетинговых решений. Среди них формирование и функционирование туристско-информационных центров (ТИЦ), основными заданиями которых являются предоставления информации туристам о месте назначения, а именно туристических объектах, заведениях проживания и питания, культурно-развлекательных учреждениях, а также улучшения туристического бренда региона.

В данной статье отражен процесс формирования ТИЦ в Украине, исследовано значение туристско-информационных центров для развития и популяризации местного туристического продукта Ровенской области. Охарактеризована их деятельность и предложены пути улучшения.

Введение

Индустрия туризма в настоящее время занимает весомое место в экономике развитых стран. С каждым годом инвестиции в туристическую сферу увеличиваются. Это способствует повышению занятости работоспособного населения, развития международного сотрудничества, сохранению историко-культурного и природного наследия государства.

Для того, чтобы повысить туристические потоки в регионе следует применять ряд маркетинговых мероприятий. Среди них создание и эффективное функционирование туристских информационных центров (ТИЦ). Основным направлением работы ТИЦ, как структурного элемента туристической инфраструктуры, есть предоставление помощи туристам для комфортного пребывания в месте назначения.

Несмотря на то, что в то настоящее время практически всю необходимую информацию о месте прибытия можно найти в Интернете, деятельность ТИЦ продолжает оставаться перспективной. Ведь в данном центре туристы могут непосредственно пообщаться

с местными экспертами, получить полезные советы, приобрести сувенирную продукцию. Еще одной особенностью является то, что ТИЦ играют важную роль в продвижении туристического бренда региона, в котором функционируют.

Анализ последних исследований и публикаций по этой проблематике

Вопросами деятельности и значением туристических информационных центров в области туризма занимались многие зарубежные и отечественные ученые. Так, например, И. Л. СЕМИЧАСТНЫЙ (2010) анализирует опыт зарубежных стран создания ТИЦ, Дж. К. ХОЛЛОУЭЙ и Н. ТЕЙЛОР (2007) в своих работах освещали деятельность ТИЦ и их роль для содействия развитию туризма. Проблемы создания и функционирования туристско-информационных центров характеризовали Н. И. КОНИЩЕВА, В. Н. ШАТАЛОВ, И. В. НОГА (2003) и *Создание...* (2006).

П. А. ГОРИШЕВСКИЙ, Ю. В. ЗИНЬКО и М. П. МАЛЬСКАЯ (2010) исследовали организационные аспекты деятельности ТИЦ, А. В. МУЗЫЧЕНКО-КОЗЛОВСКАЯ (2013) характеризовала ТИЦ как элемент инновационной инфраструктуры туризма. Р. В. ВОЛЧЕЦКИЙ (2012) анализировал роль туристско-информационных центров в современной индустрии туризма. Т. В. ШЕЛЕМЕТЬЕВА и С. В. БУЛАТОВ (2019), на основе зарубежного опыта, выявили основные организационные и экономические аспекты функционирования туристских информационных центров в Украине.

С. БЕЛЯЕВА и Л. ФРЕЙ (2015) исследовали существующее положение в сфере влияния деятельности ТИЦ, осуществляли анализ их применения как инвестиционно-инновационного сегмента для продвижения туристических услуг в городе Черкассы.

Среди других ученых, которые исследовали деятельность ТИЦ, их организацион-

но-экономические аспекты функционирования, роль и место в системе управления туризмом в регионах, стоит выделить К. Г. Бриля, Т. Г. Сокола, М. М. Хоменко, Ю. В. Моклицу, Н. Н. Малаховой, С. Ю. Цёхлы, Л. М. Ткачук, Т. А. Чичкалюк, А. И. Черныш и др.

Роль туристско-информационных центров Ровенской области в туристической индустрии не исследованы или исследованы частично. Поэтому данная тематика в данный период является актуальной.

Изложение основного материала

В современных условиях стремительного развития информационного пространства, эффективность деятельности туристической индустрии в значительной степени зависит от использования системы информационных технологий. Для местных властей в управлении туризма и продвижения города (области) первоочередной задачей является создание качественной рекламной кампании и положительного туристического брендинга. Туристско-информационные центры в данном случае очень важны, ведь именно здесь туристы и гости могут решить свои вопросы, связанные с пребыванием в месте назначения.

В научной литературе выделяют следующие виды ТИЦ:

- постоянные и временные;
- местные, региональные, национальные и международные;
- общегосударственные (*Создание и деятельность...*, 2006).

По форме собственности ТИЦ бывают: коммунальные и частные.

В Украине первые ТИЦ начали создавать еще в 2003 году (в том числе и ТИЦ города Ровно), однако большая часть начала осуществлять активную деятельность значительно позже. Интенсивное открытие новых ТИЦ происходило в ходе подготовки к „Евро-

2012”. Государственной программой было предусмотрено создание около 40 новых ТИЦ, однако из-за нехватки финансирования и других организационных моментов количество сократили. В тот период центры по предоставлению информационно-туристских услуг открыли в Киеве, Львове, Ивано-Франковске, на Закарпатье и в Крыму (БЕЛЯЕВА, ФРЕЙ, 2015).

Сейчас, в Украине формируется разветвленная сеть центров предоставления информационной помощи туристам. По данным интернет-издания Zruchno.Travel в список топ-10 лучших туристско-информационных центров страны на конец 2020 относятся: Запорожье, Чернигов, Львов, Луцк, Мариуполь, Одесса, Дрогобыч, Тернополь, Каменец-Подольский и Харьков (табл. 1) (*Топ 10 ТИЦ Украины...*, 2020).

Туристический потенциал Ровенщины достаточно мощный, однако уровень использования в течение длительного времени был одним из низших в Украине. Анализируя туристические потоки Ровенской области за последние годы, можно утверждать о стремительном увеличении туристов и поступлений. Так, по данным Областной государственной администрации (ОГА) в 2018 году регион посетило почти 5 млн. туристов, из них 500 тыс. иностранцев. Туристический сбор составил 355 тыс. грн.

В 2019 году количество туристов и поступления значительно увеличились. Это связано с активной пропагандой туризма в регионе и улучшением инфраструктуры. Так, в течение данного года область посетило около 7 млн. туристов. В бюджет области поступило 1 375 000 грн. туристического сбора, что почти на 400% превышает поступления за аналогичный период 2018 года. Наибольшие пополнения местной казны получили бюджеты города Ровно – 605,4 тыс. грн, Ровенского района – 223,6 тыс. грн, Сарненского района – 150,1 тыс. грн, Владимирецкого района – 106,2 тыс. грн. (*Ровенская областная...*).

Таблица 1. Лучшие туристско-информационные центры Украины в 2020 году
 Tabela 1. Najlepsze centra informacji turystycznej na Ukrainie w 2020 roku
 Table 1. The best tourist information centers of Ukraine in 2020

ТИЦ	Особенности деятельности	Адрес
Запорожье	Один из самых современных ТИЦ в Украине. Данный центр первым в стране получил сертификат соответствия международному стандарту ISO-14785.	Соборный проспект, 151
Чернигов	Центр вторым в стране получил сертификат ISO-14785. В помещении центра проводят мастер-классы для детей, а зимой устраивает свою приемную Святой Николай.	ул. Шевченко, 9
Львов	Рабочими языками центра является украинский, русский, польский, английский и немецкий. Посетителей обеспечивают бесплатными картами, буклетами о Львове на четырех языках.	Площадь Рынок, 1
Луцк	Здесь можно приобрести сувенирную продукцию ФК „Волянь”. Можно бесплатно получить аудио сопровождение для самостоятельной экскурсии.	ул. Сенатора Левчановской, 2
Мариуполь	ТИЦ расположен в архитектурной визитке города – водонапорной башни, которую построил 110 лет назад выдающийся архитектор Виктор Нильсен.	ул. архитектора Нильсена, 36
Одесса	Эксклюзивным продуктом заведения является экскурсия зданием городской мэрии. Кроме того, здесь оборудовали удобный коворкинг, есть просторный зал-лекторий и переговорная комната.	ул. Гоголя, 14 ул. Еврейская, 4А,
Дрогобыч	ТИЦ расположен в здании городской ратуши. Особой изюминкой является театрализованная экскурсия по городу.	Площадь Рынок, 1
Тернополь	Это единственный в Украине турцентр, который работает круглосуточно в режиме социального кафе. Можно приобрести вкусный кофе по демократичным ценам и изделия ручной работы.	ул. Грушевского, 2
Каменец-Подольский	Ночные костюмированные экскурсии Старым замком, увлекательные прогулки по Старому городу, экскурсии в Бакотского монастыря, теплоходные экскурсии по Днестру, экскурсии в Хотин и Крывче – все эти невероятные меры могут организовать здесь.	Площадь Польский рынок, 18
Харьков	Центр находится в самом сердце Харькова, в здании главной архитектурной достопримечательности города – легендарному Госпроме, рядом с галереей „Искусство Слобожанщины”.	Площадь Свободы, 5

Составлено авторами на основе: *Топ 10 ТИЦ Украины...*, 2020).

Для того, чтобы улучшить пребывания туристов в Ровенской обл. создано 7 ТИЦ в наиболее посещаемых дестинациях. Это туристско-информационный офис Ровна, Острога, Подлужья (Дубенский район), Клеваня, Корца, Сарн и Володимирца (табл. 2). Рассмотрим аспекты деятельности каждого из центров (*Ровеничина туристическая*, 2020).

Туристско-информационный центр г. Ровно один из первых, созданных в Украине. Долгое время центр не функционировал. Новый туристический офис открыли 11 июля 2018 в центральной части города. ТИЦ работает ежедневно, предоставляет бесплатно информацию туристам по заведениям размещения, питания, туристическим местам,

Таблица 2. Туристско-информационные центры Ровенской области
 Tabela 2. Centra informacji turystycznej w obwodzie rówieńskim
 Table 2. Tourist information centers of Rivne oblast

ТИЦ	Контакты	Адрес	Веб-сайт
Ровно	+38 097 330 8400 tic.rivne@gmail.com	ул. Соборная, 67	http://tic.rv.ua/
Острог	+38 (097) 92 30 670 info.visitostroh@gmail.com	ул. Героев Майдану, 7	http://visitostroh.info
Подлужье	+380(3656)3 26 43 kultura_dubno@meta.ua	Дубенский район	
Клевань	+38 0966562296, +38 0685137433	ул. Космонавтов и на базе библиотеки	http://klevanska.gromada.org.ua/
Корец	+38 (03651) 21130	ул. Киевская, 45	https://tic.korc.gov.ua/
Сарны	+38 (03655) 3 53 97 sarnymuzei@meta.ua	ул. Просвещения, 20	
Владимирец	+38 (068) 870 73 tio_volod@ukr.net	ул. Соборная, 24	

Составлено авторами на основе: *Ровенщина туристическая* (2020)

которые стоит посетить, событиям и др. Также в данном центре можно получить бесплатные туристические карты города, заказать экскурсии и приобрести сувениры. Такой спектр услуг предоставляют все центры региона.

Стоит отметить, что туристический информационный центр г. Ровно имеет свой сайт, где в графе „досуг“ содержится актуальная информация о музеях, галереях, театрах, кинотеатрах, парках, ночных клубах, торгово-развлекательных центрах, о активном и семейном отдыхе. Также здесь можно увидеть ближайший календарь культурно-развлекательных событий города. Туристы, посетив сайт центра, в онлайн-режиме могут просмотреть карту города с указанием мест проживания, питания и досуга.

ТИЦ г. Ровно предлагает для туристов такие экскурсионные маршруты: „История старейшего еврейского квартала Ровно“, „По улице Школьной“, „По улице 16 июля“, „Сакральные сооружения центра города“, „Легенды дворца Любомирских“, „История одной улицы: улица Замковая – путешествие сквозь века“, „По улице Симона Петлюры“, „Театральная площадь. За кулисами истории“, „Парк культуры и отдыха им. Т. Г. Шевченко. Тайны княжеских владений“,

„В названиях улицы – история города“ (*Туристско-информационный ...*, 2020).

Туристско-информационный офис г. Острога был создан в 2017 году, ранее он располагался в помещении Острожской детской библиотеки, сейчас – в центре города. Центр предоставляет необходимую информацию туристам и гостям города. Острог – это туристическая изюминка Ровенской области, „музей под открытым небом“, поэтому является очень привлекательным для посещения. В город часто приезжают иностранные туристы, которые пользуются услугами ТИЦ. Экскурсионные услуги здесь оказывают на украинском, польском и английском языках. Сайт ТИЦ сейчас находится на стадии разработки и наполнения (*Туристический портал Острога...*, 2020).

Туристический информационный офис в д. Подлужье (Дубенский район) был открыт 3 октября 2017 возле Шевченковского источника. Такое расположение выбрали для того, чтобы увеличить поток туристов, ведь в Подлужье проходит международная трасса Киев – Чоп. Это первый ТИЦ Ровенской области, что создано в сельской местности (*Ровенщина туристическая*, 2020).

Туристский информационный офис пгт. Клевань начал свою деятельность 25 мая

2019 г. Центр работает в двух помещениях: на ул. Космонавтов и на базе Публичной библиотеки Клеванского поселкового совета. В туристско-информационном центре можно получить информацию о пребывании, буклеты о туристических изюминках региона, приобрести сувенирные продукты и заказать экскурсии согласно утвержденным туристическим маршрутам: „Тоннель любви“ (пгт. Клевань), „Каменные сонаты“ (пгт. Клевань), „Клеванская старина“ (пгт. Клевань) и „Неизведанная сторона“ (пгт. Оржив) (Клеванское общество ..., 2020).

Туристский информационный офис в г. Корец функционирует с сентября 2017 года на базе библиотеки. Заведение рекламирует туристические объекты района и города, занимается вопросом привлечения туристов и их сопровождения различными объектами, является базой для проведения семинаров, конференций, совещаний и др. Одной из важнейших задач является координация туристической отрасли в районе (Кореччина туристическая, 2020).

Туристский информационный офис г. Сарны основано в 2017 году, расположен в помещении Сарненского историко-этнографического музея. В туристском центре собрана информация о Сарнах, его достопримечательностях, туристических объектах края, маршрутах. Здесь, кроме получения информации, можно заказать одну из экскурсий по самому музею: „Полесские промыслы и ремесла“, „Современные мастера народ-

ного творчества“, „Жизнь и быт крестьян полешуков в конце XIX в. – начала XX вв.“ и др., а также по городу: „Прогулка по старым улицам города Сарны“, эколого-познавательная тропа „Белоозерские боры“ и „В гостях у черного аиста“ и другие (Ровенщина туристическая, 2020).

Туристический информационный офис-музей „Янтарный путь“ в г. Владимирец был основан в 2017 году. Центр имеет статус офиса-музей и включает: музей янтаря, музей истории узкоколейной железной дороги и Полесского края. В ТИЦ можно получить всю необходимую информацию для комфортного путешествия по Владимирецкому району. Работники заведения могут провести экскурсии: „Узкоколейная железная дорога Антоновка – Заречное“, „Глицериновые озера д. Воронки, д. Белое“, святынями района, местами паломничества, заповедниками и заказниками, фольклорные экспедиции или туристические маршруты по согласованию (Ровенщина туристическая, 2020).

По нашему анализу, доля туристов, посещающих Ровенский туристический информационный центр самая высокая и составляет 22%, Острожский – 16%, ТИЦ Подлужья – 15%, Корецкий и Клеванский по 14%, Владимирецкий – 10%, Сарненский – 9%. Если говорить о распределении туристических офисов Ровенской области по районам, то это выглядит так: больше всего их в Ровенском районе – 4, Вараском, Дубенском, Сарненском по 1 (рис. 1).

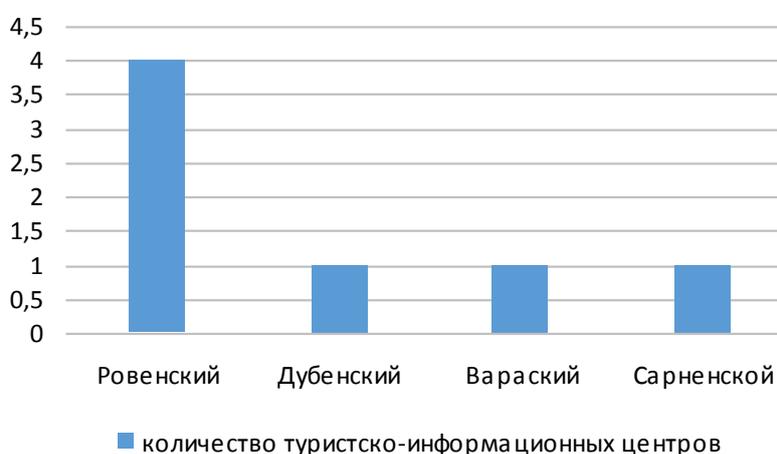


Рис. 1. Распределение ТИЦ Ровенской области по районам
 Rys. 1. Centra informacji turystycznej w obwodzie rówieńskim w podziale rejonowym
 Fig 1. Distribution of Tourist Information Centers of Rivne oblast by districts

Стоит отметить, что все центры сотрудничают с местными перевозчиками, владельцами гостиниц и ресторанов, усадеб сельского зеленого туризма, культурно-развлекательными заведениями.

Для улучшения деятельности туристско-информационным центрам следует создавать туристические мероприятия и новые экскурсионные маршруты, участвовать во всеукраинских и международных выставках, привлекать инвесторов, придерживаться стратегии развития туризма в регионе, утвержденной Ровенской ОГА. ТИЦ г. Сарны, пгт. Владимирец и д. Подлужье необходимо создать собственные сайты, где можно будет найти всю необходимую информацию.

Выводы

Итак, процесс создания ТИЦ в Ровенской области начался в 2017 году. Сейчас в данной области функционирует 7 туристско-информационных центров. Каждый центр подчиняется Ровенской областной государственной администрации. Основными задачами их деятельности является информационная поддержка и координация туристической отрасли в регионе. Открытие и дальнейшее функционирование таких центров способствует увеличению туристического потока, ведь это фактически ячейки туристического продвижения. Каждый центр рекламирует туристические изюминки своего города и района, а также занимается вопросом привлечения туристов.

Литература

Беляева С., Фрей Л., 2015: Туристско-информационный центр как инвестиционно-инновационный сегмент продвижения туристических услуг. Сборник научных трудов Черкасского государственного технологического университета. Серия: Экономические науки, 39 (1): 55–64.

Волчецкий Р. В., 2012: Роль туристических информационных центров в современной индустрии туризма. Научные труды Черноморского государственного университета им. Петра Могилы комплекса „Киево-Могилянская академия”. Сер. Государственное управление, Т. 194, Вып. 182: 126–129.

Горишевский П. А., Зинько Ю. В., Мальская М. П., 2010: Туристско-информационные центры: организационно-экономические аспекты функционирования. Научные вести Галицкого института менеджмента. Спец. вып.: 20–26.

Клеванское общество. Туристско-информационный центр. URL: <http://klevanska.gromada.org.ua/informacijno-turistichnij-centr-11-39-47-29-01-2020/> (дата обращения: 10.02.2021)

Конищева Н. И., Шаталов В. Н., Нора И. В. и др., 2003: Создание виртуального информационного центра для развития туризма на территориях природно-заповедного фонда Украины. Социально-экономические, экологические и гуманитарные проблемы развития туристического бизнеса: сб. науч. тр. Донецкий институт туристического бизнеса, Донецк: 169–174.

Коречина туристическая. Туристско-информационный центр. URL: <https://tic.korc.gov.ua/> (дата обращения: 08.02.2021)

Музыченко-Козловская О. В., 2013: Туристско-информационный центр как элемент инновационной инфраструктуры туризма. Вестник Национального университета „Львовская политехника”. Проблемы экономики и управления, № 754: 47–52.

Ровенская областная государственная администрация. Официальный вебсайт. URL: <https://www.rv.gov.ua/> (дата обращения: 06.02.2021)

Ровенщина туристическая. Официальный туристический портал. Где находятся туристические информационные центры Ровенской области. URL: <https://rivne.travel/inspiration/turistici-informacijni-centri-rivnensini> (дата обращения: 10.03.2021)

Семичастный И. Л., 2010: Международный опыт развития туристских информационных центров: проблемы, тенденции и перспективы. Вестник ДИТБ. Донецк, № 14.

Создание и деятельность туристических информационных центров в Украине: метод. Пособие. Под ред. В. Ринов. Київ, 2006: 176 с.

Топ 10 ТИЦ Украины: лучшие туристско-информационные центры. URL: <https://zruchno.tra>

vel/Publications/Entry/5476?lang=ua (дата обращения: 03.03.2021)

Туристический портал Острога. URL: <http://visit.ostroh.info/> (дата обращения: 01.03.2021)

Туристско-информационный центр города Ровно. URL: <http://tic.rv.ua/> (дата обращения: 10.02.2021)

Холлоуэй Дж. К. Тейлор Н., 2007: Туристический бизнес: Пер. с 7-го англ. изд. Знание, Москва: 798 с.

Шелеметьева Т. В., Булатов С. В., 2019: Деятельность туристических информационных центров: мировой опыт и отечественная практика, Вестник экономической науки Украины, № 2 (37): 205–211.

Поступила в редакцию: 15 марта 2021

Wpłynął do redakcji: 15 marca 2021

Received: 15 March 2021