

УДК 338.482.224

Андрушків Б.М., д.е.н., проф., Шерстюк Р. П., к.е.н., Кирич Н.Б., д.е.н., проф.
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТУРИСТИЧНО–РЕКРЕАЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ПОСТКОНФЛІКТНИХ УМОВАХ

Andrushkiv B. M., Dr., Prof., Sherstiuk R. P., Ph.D, Kyrych N. B., Dr., Prof.
FEATURES COMMUNICATIVE SOFTWARE TOURISM AND RECREATION SERVICES IN POST-CONFLICT SITUATIONS

Туристично–рекреаційний бізнес у умовах Тернопільщини є одним із пріоритетних напрямів розвитку регіональної економіки. Організація ефективного використання, в постконфліктних умовах наявних можливостей, для розвитку туристично–рекреаційного обслуговування за Європейськими взірцями в Україні пов'язане з використанням великого обсягу інформації. Її повнота і якість суттєво впливають на можливість досягнення двоєдиної мети: задоволення потреб населення в туристично-рекреаційному обслуговуванні та зміцненні, за рахунок цього чинника, економіки краю і держави.

Недостатнє висвітлення окремих можливостей Тернопільщини (30 тис. пам'яток історії культури та старовини, наявність лікувально-оздоровчих закладів курортного типу, лікувальних вод, грязей ін.) через обмеженість інформації, не створюють сприятливого клімату для залучення інвестицій у розвиток цієї сфери. Крім того, ігнорування комунікативним забезпеченням, в постконфліктних умовах, може призвести до помилкових прогнозів, необґрунтованих висновків тощо. Тому у комунікативно-інформаційному забезпеченні важливо знати, які дані потрібні для організації управлінських процесів і де їх можна знайти. Вивчити характер та джерела інформації, а також підрозділи, що відповідають за її підготовку.

Як відомо, для пошуку необхідної інформації використовують систему «Інтернет», енциклопедичні словники, статистичні збірники, моніторинги. Обробляють необхідні дані за допомогою сучасних засобів автоматизованої обробки інформації. Нині з'являються фірми, які спеціалізуються на зборі й акумулюванні інформації щодо стану та перспектив розвитку ринку туристичних послуг. Використання такої інформації в постконфліктних умовах дає змогу підвищити рівень обґрунтованості управлінських рішень, які стосуються оцінювання туристично–рекреаційного ринку, маркетингової діяльності та конкурентів.

Ідеологія побудови єдиного інформаційного середовища у туристично-рекреаційній діяльності відбувається за окремим сценарієм. Необхідно враховувати що глобалізація економіки, яка супроводжує ці процеси, розширення зовнішньоторговельного обороту, реалізація потужного транзитного потенціалу вимагають нових підходів до розвитку інфраструктури, нових вискоефективних технологій надання транспортних послуг, розвитку інфраструктури, туристично–рекреаційного обслуговування ін. Джерелом інформації, яка потрібна для ефективного використання інноваційного потенціалу, в умовах туристично–рекреаційного обслуговування є велика кількість даних які пов'язані з суб'єктами транспортної логістики, експедиторів, перевізників, вантажних агентів, туристичних фірм, підприємств, митних і логістичних посередників, банків, страхових компаній. Організація інформаційного обміну між переліченими суб'єктами та державними структурами, контролюючими органами і навіть координація їхньої особистої взаємодії є завданням постконфліктного комунікативного забезпечення . Невчасне

отримання достовірної та повної інформації від учасників господарської діяльності туристично-рекреаційного обслуговування призводить до зниження якості туристичних послуг, дублювання функцій, збільшення обсягу паперової документації і термінів прийняття управлінських рішень.

Здійснити повноцінне обслуговування споживачів, переміщення необхідної кількості туристів у певний пункт по оптимальних маршрутах, в задані терміни з найменшими витратами, виконання певних послуг допоможе оперативна інформація та прийняття на її основі превентивних управлінських рішень. Ефективне інформаційне забезпечення процесів туристично-рекреаційного обслуговування дозволяє істотно знизити рівень загальних витрат і домогтися нової якості послуг в умовах туристично-рекреаційного обслуговування не лише краю, а і національної економіки загалом. Найважливішим чинником, що впливає на досягнення цього, є взаємодія інформаційних систем усіх суб'єктів туристично-рекреаційного ланцюжка, процесу формування масиву інтегральної інформації про стан інфраструктури, транспорту, та потреби споживачів всіх етапах виконання послуг. Створення інноваційних компонентів автоматизованої системи управління туристичним комплексом спрямоване на забезпечення зазначеної взаємодії.

Зроблені з метою формування Єдиного інформаційно-технологічного простору спроби інтеграції баз даних, технологій та інформаційних систем учасників транспортно-логістичних процесів, який завжди виявляються успішними: заважає відсутність нормативно-правових основ роботи регіональних служб і учасників туристично-рекреаційного обслуговування, як наслідок, відсутність скоординованого, ефективно працюючого механізму управління має місце не раціональне використання туристично-рекреаційних ресурсів.

У найрозвиненіших країнах діяльність організаторів туристично-рекреаційних процесів, туристичних фірм, екскурсиводів суворо регламентується, і забезпечуються механізмами ліцензування роботи та сертифікації туристичних послуг.

Таким чином в постконфліктних умовах пропонується впровадити ефективну систему комунікативного (інформаційного) забезпечення, яка без сумніву сприятиме ефективності використання інноваційного потенціалу, наявних регіональних ресурсів та в кінцевому рахунку, результативності суб'єктів туристично-рекреаційного бізнесу, більш повному задоволенню потреб споживачів та загалом підвищенню життєвого рівня населення.

Перелік посилань

1. Андрушків Б. М. Інноваційно-комплексні шляхи розвитку малого підприємництва / [Б. М. Андрушків, Ю. Я. Вовк, І.Ю. Крамар та ін.]. – Тернопіль: ТНТУ ім. Івана Пулюя, 2011. – 340 с.

2. Кирич Н.Б. Організаційні механізми реалізації стратегії підвищення фінансово – господарської стабільності підприємства // Матеріали X наукової конференції ТДТУ імені Івана Пулюя, Тернопіль, 17 – 18 травня. – Тернопіль: ТДТУ, 2006. – С. 249.

3. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти)/0.0. Любіцева. — К.: Альтерпрес, 2002.

4. Мних Є.В. Економічний аналіз діяльності підприємства : підручник / Є.В. Мних. — К. : КНТЕУ, 2008. — 514 с.

5. Чумаченко Н.Г., Саломатина Л.Н. Роль інновацій в економічному розвитку України // Економіка промисловості. – 2003. - № 1. – С.102-108.

6. Шерстюк Р.П. Інноваційні шляхи активізації природоохоронного провайдингу в умовах підприємства (Європейські акценти). Тернопіль: ТзОВ Терно-граф, 2011, - 576 с.

7. Закон України "Про туризм" у редакції від 18.11.2003 № 1282-ІУ.