

У НОМЕРІ

ЕКОНОМІКА

<i>Матвійчук Людмила, Васильчинко А., Дащук Юлія</i> Функціонування кластерів сільського туризму як інструмент розвитку регіонів України.....	3
<i>Смочко Н., Лужанська Т., Молнар-Бабіля Д.</i> Роль туристично-інформаційних центрів у стратегічному розвитку регіону.....	11

МАРКЕТИНГ

<i>Лігоненко Лариса</i> Цифрові навички українців: результати самооцінки, висновки та заходи для подолання цифрової інклюзії.....	21
<i>Морохова Валентина, Бойко Ольга</i> Прикладні аспекти застосування концепції соціально-відповідального маркетингу.....	35

МЕНЕДЖМЕНТ

<i>Абрамова Ірина</i> Теоретико-методичні засади організаційної поведінки персоналу.....	42
<i>Коцій Оксана</i> Розвиток організаційних структур управління логістикою на вітчизняних підприємствах.....	49
<i>Кузьмак Олег</i> Впровадження та моніторинг стандартів якості у освітньому процесі, як інструмент стратегічного управління та забезпечення конкурентних позицій закладів вищої освіти.....	58
<i>Кузьмак Олена</i> Вдосконалення управління системою якості вищої освіти в Україні.....	66
<i>Ліпич Любова</i> Ідентифікація та класифікація логістичних процесів виробничого підприємства.....	72

МІЖНАРОДНІ ЕКОНОМІЧНІ ВІДНОСИНИ

<i>Баула Олена, Саржан Юлія</i> Зовнішньоекономічна діяльність як фактор впливу на валютне котирування....	80
<i>Захарченко Володимир</i> На шляху до цифрового стандарту світової валютної системи.....	90
<i>Лазарєва Олена</i> Врахування європейського досвіду соціально-економічного розвитку сільських територій для України.....	100

ОБЛІК І ОПОДАТКУВАННЯ

Нужна Оксана, Тлущкевич Наталія

Дослідження ефективності затрат праці і капіталу в сільському, лісовому та рибному господарстві України з використанням виробничих функцій..... 109

Кузьмак Олег, Чудовець Віталій

Сучасні тенденції розвитку контрольної функції бухгалтерського обліку..... 114

ПІДПРИЄМНИЦТВО, ТОРГІВЛЯ ТА БІРЖОВА ДІЯЛЬНІСТЬ

Ковтуненко Юрій, Пальжок Н., Тарутіна П., Бабиніна М.

Вплив COVID-19 на економічне становище готельно-ресторанного бізнесу..... 120

Кривов'язюк Ігор

Управлінські інновації в системі рішень сучасного бізнесу..... 127

ФІНАНСИ, БАНКІВСЬКА СПРАВА ТА СТРАХУВАННЯ

Поліщук Вадим, Іщук Леся

Сутність фінансової інклюзії та доступності до фінансових продуктів..... 135

Рязанова Наталія

Проектне фінансування як інструмент кредитування інвестиційних проектів... 143

Світлана Сас

Європейські тенденції та перспективи фінансування вищої освіти і науки..... 152

JEL Classification: D20; L22; M13

Смочко Н.М., д.г.н., доцент
Мукачівський державний університет
<https://orcid.org/0000-0002-2440-5737>
natasmochko@gmail.com

Smochko N., Doctor of Geographical Sciences, Associate Professor
Mukachevo State University
<https://orcid.org/0000-0002-2440-5737>
natasmochko@gmail.com

Лужанська Т.Ю., к.г.н., доцент
Мукачівський державний університет
<https://orcid.org/0000-0003-0709-8293>
tetyana.Luchanska70@gmail.com

Luzhanska T., Candidate of Geographical Sciences, Associate Professor
Mukachevo State University
<https://orcid.org/0000-0003-0709-8293>
tetyana.Luchanska70@gmail.com

Молнар-Бабіля Д.І., к.х.н., доцент
Мукачівський державний університет
<https://orcid.org/0000-0003-1063-013X>
djesssash@gmail.com

Molnar-Babilya D., Candidate of Chemistry Sciences, Associate Professor
Mukachevo State University
<https://orcid.org/0000-0003-1063-013X>
djesssash@gmail.com

РОЛЬ ТУРИСТИЧНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ ЦЕНТРІВ У СТРАТЕГІЧНОМУ РОЗВИТКУ РЕГІОНУ

+

У статті проведено аналіз трактування поняття туристично-інформаційного центру. Проаналізовано, що для просування національного туристичного продукту на міжнародному ринку та підвищення інтенсивності внутрішніх туристичних потоків необхідна державна підтримка та ефективна програма створення та функціонування туристичних інформаційних центрів. У статті розглянуто, що у сфері туризму інформація про об'єкти туризму та туристичної інфраструктури, умови і фактори розвитку туристичної діяльності стає головним ресурсом. Потребують питання розробки пріоритетних інноваційних туристичних продуктів і наукового обґрунтування регіональної системи їх інформаційного забезпечення. Аналіз останніх досліджень і публікацій засвідчує, що вивчення питання про створення туристично-інформаційних центрів є своєчасним і демонструє рівень успішного просування національного туристичного продукту. Використання в Україні міжнародного досвіду та зацікавленість місцевих органів виконавчої влади у розвитку в'їзного та внутрішнього туризму на сучасному етапі державотворення відображено в практичній діяльності туристично-інформаційних центрів. Проте виявлено, що процес організації та діяльності вітчизняних туристично-інформаційних центрів ще не достатньо висвітлений у вітчизняній науковій літературі. У статті доведено, що структура та форма організації туристично-інформаційних центрів залежать від цілей та завдань, які він має вирішувати, статусу та місця у структурі, пріоритетів у туристичній діяльності регіону. Також детально проаналізовано нормативно-правову базу створення та діяльності туристично-інформаційних центрів в Україні. Проведений аналіз дозволяє стверджувати, що створення туристично-інформаційних центрів є одним із стратегічних напрямів діяльності органів виконавчої влади в галузі туризму, важливо дотримуватись технології організації та функціонування таких інституцій. На основі проведеного аналізу встановлено, що Закарпатський туристичний інформаційний портал дає можливість переглянути інформацію про туристичний потенціал області, а також інформацію про маршрути і туристичні новини краю. Детально проаналізовано роботу Мукачівського міського туристично-інформаційного центру в співпраці з Мукачівським історичним музеєм (Замок «Паланок») в рамках реалізації проектів розвитку. Практичне

значення дослідження полягає в необхідності врахування діяльності туристично-інформаційних центрів як важливого елементу інноваційної інфраструктури туристичної індустрії держави.

Ключові слова: туристично-інформаційний центр, туристична інформація, туристичні потоки, державна програма розвитку туризму, єдиний інформаційний простір, туристична інформаційна інфраструктура

THE ROLE OF TOURIST INFORMATION CENTERS IN THE REGIONAL STRATEGIC DEVELOPMENT OF THE REGION

The article analyzes the interpretation of the concept of tourist information center. It is analyzed that in order to promote the national tourist product on the international market and to increase the intensity of domestic tourist flows, state support and an effective program for the creation and operation of tourist information centers are required. The article considers that in the field of tourism information about tourism facilities and tourist infrastructure, conditions and factors of tourism development becomes the main resource. The issues of development of priority innovative tourist products and scientific substantiation of the regional system of their information support are need to be solved. Analysis of recent researches and publications shows that the study of the creation of tourist information centers is timely and demonstrates the level of the successful promotion of the national tourism product. The use of international experience in Ukraine and the interest of local executive bodies in the development of inbound and domestic tourism at the present stage of state formation is reflected in the practical activities of tourist information centers. However, it was found that the process of organization and action of domestic tourist information centers is not yet sufficiently covered in the domestic scientific literature. The article proves that the structure and form of organization of tourist information centers depends on the goals and objectives it has to solve, the status and place in the structure, priorities in the tourist activities of the region. The normative and legal base of creation and activity of tourist information centers in Ukraine is also analyzed in details. The analysis allows us to state that the creation of tourist information centers is one of the strategic activities of the executive authorities in the field of tourism, it is important to adhere to the technology of organization and functioning of such institutions. Based on the analysis, it was established that the Transcarpathian Tourist Information Portal provides with an opportunity to view information about the tourist potential of the region, as well as information about routes and tourist news of the region. The work of the Mukachevo City Tourist Information Center in cooperation with the Mukachevo Historical Museum (Palanok Castle) in the framework of development projects is analyzed in details. The practical significance of the study is needed to take into account the activities of tourist information centers as an important element of the innovation infrastructure of the tourism industry of the state.

Keywords: tourist information center, tourist information, tourist flows, state program of tourism development, single information space, tourist information infrastructure

Постановка проблеми у загальному вигляді і її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. З розвитком ринкових реформ в Україні, посиленням конкуренції між суб'єктами господарювання виникає проблема забезпечення їх конкурентоспроможності, що є головною передумовою підтримання стійких позицій у розвитку туризму регіонів. Туристична галузь України здійснює поступальний рух у напрямі використання сучасних інформаційних технологій, здатних піднести розвиток вітчизняної туристичної індустрії на новий якісний рівень. Важливими осередками надання інформаційних послуг щодо туристичних можливостей України виступають туристично-інформаційні центри. Вони передбачають: узагальнення міжнародного досвіду з урахуванням вітчизняних особливостей розвитку туристичної галузі; моніторинг місцевих об'єктів туристичної інфраструктури, туристично-рекреаційних ресурсів та визначення ефективності їх використання; інвентаризація туристично-інформаційних центрів (визначення їх дієздатності, розміщення, охоплення території з метою надання державної підтримки та включення до єдиної мережі, яка створюється).

Туризм є однією з основних складових соціально-економічного розвитку регіонів. До поширення пандемії COVID-19 туризм в Україні та світі розвивався доволі швидкими темпами. Проте ряд сучасних факторів, які переважно гальмують розвиток туризму в регіонах (поширення пандемій, економічні кризи, зубожіння населення тощо) вніс свої

корективи в тенденції розвитку туристичної сфери. Відтак актуальним є дослідження регіональних особливостей розвитку туризму внаслідок пріоритетності розвитку внутрішнього туризму, надання інформації через туристично-інформаційні центри [6].

Аналіз останніх досліджень, у яких започатковано вирішення проблеми. Світова практика організації та діяльності туристично-інформаційних центрів виправдовує позитивний вплив наданої туристичної інформації на динаміку туристичних потоків у певному регіоні. Серед зарубіжних науковців, які досліджують цю проблематику, – англійці Дж. Крістофер Халлоуей та Нейл Тейлор, учений-управлінець Г.В. Антюфєєв та фахівець-дослідник В.Г. Гуляєв. Варто зазначити, що теоретичні напрацювання зарубіжних та вітчизняних науковців, публікації журналістів та фахівців туристичної галузі, на сучасному етапі державотворення сприятимуть здійсненню наукових узагальнень та вирішенню невиділених раніше частин загальної проблеми, що пов'язана зі створенням туристично-інформаційних центрів по всій Україні, удосконаленням механізмів державного регулювання галузі.

Нині на окрему увагу заслуговує практичний посібник "Створення та діяльність туристичних інформаційних центрів в Україні", підготовлений за редакцією Вольфа Рінова, координатора спільного проекту "Створення інформаційної бази туристичної індустрії через утворення мережі туристичних інформаційних центрів", що був реалізований за фінансової підтримки Європейського Союзу. Практичне значення даного посібника полягає в адаптації європейського законодавства до українських реалій у процесі заснування та діяльності туристично-інформаційних центрів.

Проблеми організування та функціонування туристичних інформаційних центрів в Україні лише почали досліджувати. Так, проблеми створення та діяльності ТІЦ висвітлює В. Рінов та Н.Й. Коніщева, досвід зарубіжних країн створення ТІЦ передає І.Л. Семичастний, організаційні аспекти діяльності ТІЦ розглядає П.А. Горішевський та інші. Однак в існуючих публікаціях недостатньо досліджена роль туристичних інформаційних центрів в управлінні та промоції туристичної діяльності у межах окремої території. Слушною є їх думка щодо доцільності створення туристично-інформаційних центрів у вигляді комунальних підприємств, а також підприємств змішаної форми власності. Ця функція має покладатися на місцеві органи влади.

Цілі статті. Метою статті є проаналізувати світовий досвід, основні підходи та нормативно-правову базу створення та функціонування туристично-інформаційних центрів в Україні; діяльність мережі туристично-інформаційних центрів на території України, зокрема, Закарпатської області; співпраці місцевих органів влади, туристично-інформаційного центру та Мукачівського історичного музею «Замок Паланок» на території м. Мукачево.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. *Туристично-інформаційний центр* (надалі – ТІЦ) – це місце де надається інформація про туристично-рекреаційні можливості, в тому числі місця, ресурси обраного туристами регіону. Є різні типи центрів - міські центри, екологічні, маркетингові, презентаційні, культурницькі, дорожньо-інформаційні, допоміжні офіси та місця. ТІЦ – це одночасно і навчальні осередки, оскільки організують проведення семінарів, тренінгів, презентацій для потенційних учасників туристичного ринку в певному регіоні. Запропонована організаційна структура туристичних інформаційних осередків здатна впливати на інформаційне забезпечення державного регулювання та управління туризмом у місті, регіоні, оскільки вони продукує постійне оновлення нормативно-правової та інформаційно-аналітичної бази. Координаційні функції полягають у накопиченні інформації про взаємодію установ, які задовольняють туристичні запити відвідувачів, а також сприяють презентації місцевого туристичного продукту на виставках та ярмарках (Коніщева, 2005).

Міжнародний досвід створення та діяльності ТЩ демонструє реальне спрямування туристичних потоків у певний регіон та збільшення фінансових надходжень до місцевих бюджетів. Майже всі країни світу з розвинутою туристичною інфраструктурою мають розвинуті мережі ТЩ, що охоплюють як внутрішні так і зовнішні інформаційні простори країни. Вперше ідея створення туристичного офісу виникла в 1889 році у Франції. Нині у цій країні ТЩ демонструють сталі показники розвитку. Саме Франція є лідером в розвитку туризму та одним з найбільш успішних прикладів з інформаційного забезпечення та просуванню національного турпродукта.

Основними цілями ТЩ є: 1) приваблення більшої кількості туристів; 2) розвиток внутрішнього туризму; 3) покращення конкурентних переваг місцевості; 4) поповнення місцевого бюджету за рахунок оподаткування суб'єктів туристичного бізнесу; 5) раціональне використання туристичних ресурсів; 6) залучення інвестицій у туристичну сферу регіону.

Основними завданнями ТЩ є: 1) інформаційне забезпечення туристів; 2) покращення якості туристичної продукції та послуг; 3) покращення транспортного сполучення, формування мережі туристичних інформаційних центрів; 4) планування, організування, мотивування, моніторинг і контроль, регулювання туристичних, інформаційних та фінансових потоків; 5) врахування рекреаційного та психологічного навантаження від туристів на місцевість; 6) покращення інвестиційного клімату місцевості (*Офіційний туристично-інформаційний портал*). ТЩ поділяють на місцеві, регіональні та національні центри, які мають співпрацювати між собою. Також забезпеченість ТЩ кваліфікованим персоналом позитивно впливатиме на якість та оперативність надання туристичних послуг, сприятиме розбудові рекламно-інформаційної інфраструктури і т.п. (*Орленко, 2007*).

Про необхідність створення Національної мережі офіційних ТЩ йдеться у ст. 26 проекту закону України "Про туристичні ресурси", розробленому Державним агентством України з туризму і курортів ще у 2011 році. У цьому законодавчому акті визначено основні функції офіційних ТЩ, що полягають у забезпеченні інформацією та інформаційно-консультаційними послугами туристів. Концепція створення та функціонування мережі ТЩ в Україні – документ, що визначає стратегію розвитку інформаційної складової туристичної галузі в державі.

Внаслідок необхідності розробки ефективної маркетингової стратегії просування національного туристичного продукту, вимогою відповідності міжнародних стандартів якості при обслуговуванні туристів в процесі прийому та відпочинку, з'явилася необхідність створення аналогічних ТЩ. Намір створення ТЩ на території України затверджений в основних положеннях чинного законодавства: Законі України «Про туризм» в п.1 ст.11 визначені відповідальні за створення інформаційних центрів органи виконавчої влади та місцевого самоврядування; Указі Президента України «Про забезпечення підготовки та проведення в Україні чемпіонату Європи Євро-2012 з футболу»; Розпорядженні КМУ «Концепція створення та функціонування мережі туристично-інформаційних центрів в Україні».

Відзначаємо, що Українським інститутом підприємництва розроблена Концепція створення та функціонування мережі туристично-інформаційних центрів в Україні, яка визначає основні технології впровадження туристично-інформаційних центрів в Україні. Міністерством культури та туризму України, Державною службою туризму і курортів здійснюється підготовка проекту Типового положення про туристично-інформаційні центри та інформаційні пункти в Україні. Проблематику діяльності осередків туристичної інформації розробляють журналісти фахових туристичних видань, серед яких "Українська туристична газета", "Новини турбізнесу", "Український туризм", "Welcome to Ukraine" та інші.

Пріоритетність розвитку туризму закріплена у Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року (розпорядження КМУ від 16.03.2017 року № 168-р), Державній програмі розвитку регіону українських Карпат на 2020-2022 роки (постанова КМУ від 20.10.2019 року № 880), Державній стратегії регіонального розвитку на 2021-2027 роки (постанова КМУ від 05.08.2020 року № 695). Важливе значення для розвитку туризму матиме реалізація Указу Президента України від 18.08.2020 року №329/2020 «Про заходи щодо підтримки сфери культури, охорони культурної спадщини, розвитку креативних індустрій та туризму».

ТІЦ також спрямовані на підтримку державної програми розвитку туризму, просування національного туристичного продукту, створення єдиного інформаційного простору на внутрішньому та міжнародному ринках та виступають посередником між державними установами, туристами, туроператорами та турагентами, виробниками туристичних та супутніх послуг. Це має важливе значення, оскільки значна кількість підприємств в індустрії туризму функціонують у сфері малого й середнього бізнесу та не мають достатнього фінансового забезпечення для виходу на національний та міжнародний ринок туристичних послуг.

З 2003 року в Україні почали працювати ТІЦ у м. Вилкове Одеської області, м. Мукачеве, Києві, Харкові, Ужгороді, Львові, Керчі, Рівному, Чернівцях, Кам'янці-Подільському, Одесі, Сімферополі та інших містах України. У Львові ТІЦ функціонує з 2009 року в межах проекту "Створення туристично-інформаційної інфраструктури у Львові", що був реалізований за допомогою гранту Європейського Союзу (Carpathian Tourist Road).

Створення розвинутої системи ТІЦ призведе до покращення туристичної інформаційної інфраструктури, що буде сприяти розвитку туристичного бізнесу в Україні. Проте, щоб цей механізм удосконалення процесів прийому та обслуговування туристів й просування українських туристичних продуктів на міжнародному та національному туристичних ринках призвів до очікуваних результатів, його необхідно впроваджувати комплексно із розвитком транспортної, комунальної, туристичної й іншої інфраструктури вітчизняних міст та курортів, з урахуванням сучасних технологій і світових тенденцій.

Криза COVID-19 підірвала зусилля з розвитку туристичної галузі, вжиті українською владою в останні роки, але в міру того, як країна знову відкривається зовнішньому світу, ведеться робота з її відновлення. На початку липня 2019 року був запущений *портал VISIT Ukraine*, який покликаний бути ключовим ресурсом для міжнародних відвідувачів, які мандрують до України. Також Міністерство закордонних справ створило *інтерактивну карту* для планування подорожей за кордон під час пандемії коронавірусу. Цей інструмент допоможе українцям зорієнтуватися, в які країни світу дозволено в'їзд і за яких умов. Дані карти, розробленої за підтримки посольства Великої Британії та ПРООН, регулярно оновлюються згідно з інформацією закордонних дипломатичних установ.

За даними Всесвітньої туристської організації, втрати сфери туризму в 2020 році склали 1,3 трлн. доларів. Кількість міжнародних поїздок знизилася на 74%. Число туристів, які подорожували в інші країни, знизилася в 2020 році на 1 млрд. в порівнянні з показником 2019 року. Втрати туристичної галузі в Україні склали близько 60 млрд. грн. Експерти не очікують повернення до рівня, що був до пандемії, до 2023 року. Саме 43% респондентів вказують на 2023 рік, а 41% очікують, що повернення до рівня 2019 року відбудеться тільки в 2024 році чи пізніше (Державна служба статистики України).

Рада Карпатського регіону схвалила концепцію міжнародного туристичного маршруту "Карпатський туристичний шлях". На його основі розроблено і реалізуються близько десяти проектів у рамках міжрегіонального та транскордонного

співробітництва, а також більше десяти інвестиційних проектів з розбудови інфраструктури туризму. В останні роки в Карпатах з'явилась велика кількість нових котеджів, які здаються в оренду. Також українці почали обирати відпочинок у Карпатах, оскільки з 2020 року подорожчали Єгипет і Туреччина. Тому українські мандрівники знову звернули увагу на курорти всередині країни.

Географічне розташування Закарпатської області надає хороші можливості для того, щоб область співпрацювала із сусідніми державами. Віднесення України до Шенгенського простору робить цю співпрацю ще більш ефективною. А такі заходи, як організовані в Мукачеві та Ужгороді круглі столи, конференції, які мають на меті розкрити потенціал внутрішнього туризму, допомагають у співпраці й розвитку областей та регіонів. З липня 2006 року по червень 2007 року реалізувався транскордонний проект в рамках програми Сусідства Угорщина-Словаччина-Україна INTERREG III A/TACIS під назвою «Створення регіонального туристичного інформаційного центру в Закарпатській області». Проект передбачав реалізацію таких заходів:

- 1) створення регіонального ТІЦ в м. Берегові Закарпатської області;
- 2) формування і постійне оновлення бази даних про туристичні організації, послуги, які надаються туристам в межах прикордонного регіону;
- 3) розробка та підтримання інтернет-сторінки ТІЦ;
- 4) підвищення якісного рівня туристичних послуг шляхом проведення низки навчальних семінарів;
- 5) підтримання контактів із ТІЦ сусідніх регіонів Угорщини;
- 6) підготовка та публікування туристичної карти та путівника Карпатського регіону (*Офіційний туристично-інформаційний портал*).

Закарпатський туристичний інформаційний портал - це веб-ресурс мережі ТІЦ Закарпаття, до якої належать Ужгородський, Берегівський, Мукачівський, Рахівський, Воловецький, Свалявський ТІЦ Закарпатської області. На порталі можна переглянути інформацію про туристичний потенціал Закарпатської області, а саме про музеї, архітектурні пам'ятки, замки, дерев'яні церкви, природні цінності; дізнатися про можливі місця проживання (готелі, мотелі, пансіонати, хостели, санаторії, сільські садиби), а також інформацію про маршрути і туристичні новини краю. Портал створено у рамках проекту «Управління транскордонними DESTINAЦІЯМИ в Закарпатській області та Саболч-Сатмар-Березькому регіоні Угорщини» HUSKROUA/0901/048, який впроваджувався Центром українсько-угорського регіонального розвитку в рамках Програми прикордонного співробітництва ЄСІП Угорщина-Словаччина-Румунія-Україна 2007-2013 і співфінансувався Європейським Союзом через Європейський інструмент сусідства та партнерства. На сайті діє й інтерактивна карта, на якій позначені туристично-привабливі об'єкти, вказані навіть їх GPS-координати. Спеціальна програма може прорахувати, скільки часу потрібно на дорогу до того чи іншого місця, враховуючи, де наразі перебуває мандрівник. Портал намагаються формувати так, щоб він був максимально зручним для іноземців. Цьому сприятиме як професійний переклад на шість мов, так і додаткова інформація про те, куди може звернутися іноземний гість у разі виникнення тієї чи іншої ситуації. На сайті працює і «веб-шоп» – так його засновники презентуватимуть сувеніри закарпатського виробництва, які гості можуть придбати при турінфоцентрах (*Офіційний туристично-інформаційний портал*).

Закарпатська область має кілька запитів до європейських інституцій, що займаються туризмом. *По-перше*, це пропозиція створити єдиний підхід по маркуванню та знакуванню туристичних маршрутів для кращої інтеграції у цю систему України. *По-друге*, приєднання ТІЦ Закарпаття до єдиної системи таких центрів у Європі, що розширить можливості інформування туристів про туристичні продукти. А також важливим є покращення умов для перетину держкордону туристичними групами на

велосипедах. Серед важливих речей останніх років є створення туристичних тематичних шляхів. Завдання стоїть не тільки прокласти шляхи, маркувати їх, але й встановлювати інформаційні стенди, вказівники. Тому необхідно працювати над інформуванням та покращенням інфраструктури туристичної сфери регіону (*Carpathian Tourist Road*).

У привабливому з туристичної точки зору місті важливими для туристичного попиту вважаються наступні фактори: культура, традиції, історія; визначні місця, мистецтво, архітектурні ансамблі; урбаністичні ландшафти; зручне транспортне сполучення; концентрація високих технологій; великий вибір закладів розміщення та харчування; доступність до різноманітних видів послуг; можливість робити покупки; мода, особливий стиль життя; нічне життя, молодіжні рухи; цивілізованість; своєрідна романтика; відносна безпека; можливість спілкування з великою кількістю людей. Дані чинники є вирішальними для існування туристичного попиту, але вони також підсилюються ще одним важливим фактором – іміджем міста (*Глибовець, 2009*).

Наведемо дане дослідження на прикладі м. Мукачево. Нині м. Мукачево має затверджену маркетингову стратегію, всі маркетингові зусилля спрямовані на реалізацію конкретної маркетингової мети і сприяють залученню певних категорій відвідувачів за допомогою діяльності туристично-інформаційного центру. У м.Мукачеве сформованого туристичний імідж та бренд, є туристичний сайт та зовнішню реклами, видається рекламно-інформаційна продукція, орієнтована на широкі кола відвідувачів, працює туристсько-інформаційний центр.

Комунальне підприємство «Мукачівський міський туристично-інформаційний центр» (КП «ММТІЦ») створене відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Господарського кодексу України, Цивільного кодексу України. Засновником (власником) Підприємства є Мукачівська міська рада. Розглянемо діяльність КП «ММТІЦ» у 2020 році.

У січні 2020 року КП «ММТІЦ» було організовано та проведено: 25-й ювілейний фестиваль-конкурс «Червене вино»; дегустація-конкурс виноробів-учасників фестивалю за участю професійних сомельс; винна конференція-семінар за підсумками конкурсу. У 2020 році вперше в рамках фестивалю «Червене вино» був проведений еногастрономічний конкурс серед учасників фестивалю з метою популяризації еногастрономії в регіоні, сприяння розвитку місцевих брендів та розвитку існуючих та створення нових майданчиків еногастрономічного туризму.

У лютому 2020 року КП «ММТІЦ» з метою органічного поєднання закарпатських традицій з сучасними поглядами, та залученням різних вікових груп мешканців та гостей м. Мукачеве, була проведена театралізована екскурсія «Сватанки в Паланку на Валентина». 23 лютого 2020 року проведена тематична відкрита екскурсія про життя видатного митця Мігая Мункачі, уродженця та почесного громадянина Мукачеве, з нагоди 176 років з Дня його народження – «Закоханий у Сонце». 26 лютого 2020 року проведений квест-варіант театралізованої екскурсії «Володарки замку» для вчителів початкових класів Мукачівської ОТГ. 29 лютого 2020 року проведений міський фестиваль-конкурс «Варишська палачінта» – свято млинців, встановлено рекорд «Вежа з млинців» проведено тематичний гастро-конкурс, Палачінтакіада, сімейна розважально-спортивна олімпіада. В рамках фестивалю відбулось відкриття велосезону 2020 – «ВелоПалачінтакіада» – змагання для дітей, та велопробіг містом для дорослих.

У березні 2020 року відбулися установчі збори Громадської спілки «Дорога вина та смаку Закарпаття», в яких взяли участь понад 30 учасників. Було сформовано спільний план дій, обрано керівні органи організації, затверджено статут та стратегію розвитку, також відбулася презентація унікальної продукції місцевих виробників. Захід відбувся в рамках реалізації Проекту ЄС Geographical Indications in Ukraine/Географічні зазначення в Україні. В переддень міжнародного жіночого дня, 7 березня 2020 року в

Мукачівському історичному музеї «Замок Паланок» проведена тематична вечірня відкрита екскурсія з театралізацією «Володарки замку» про історію і значний вклад жінок-історичних постатей замку в його становлення.

В умовах, спричинених пандемією COVID-19, масові заходи, заплановані на другий квартал 2020 року, а саме: дитячий та дорослий велопробіг, Дні японської культури «Ханамі», гастро-фестиваль «Огинь і м'ясо», театралізовані відкриті екскурсії тощо, скасовані. Пристосуючись до карантинних умов виготовлена серія відео-продукції промоційного характеру: «Мукачево унікальне», «Мукачево сакурове», «Мукачево квітуче», «Мукачево весняне», «Ханамі в Мукачеві» для підтримки інформованості про туристичні принади міста. В травні 2020 року КП «ММТЦ» підготовлений сценарій та організовано зйомку відео-матеріалу з нагоди святкування Міжнародного дня музею. Випущений відеоматеріал про всі музейні кімнати та експозиції Мукачівського історичного музею «Замок «Паланок», в поєднанні з театралізованою екскурсією-розповіддю про історію замку та самого міста. Проведено ряд он-лайн екскурсій на різну тематику, проведені он-лайн зустрічі та форуми з представниками туристичної сфери.

13 серпня 2020 р. був проведений семінар-презентація проекту «Ремісничка мануфактура «Паланок» координатором проекту Михайлом Белеканич, менеджером проекту Беатою Столяренко. Даний проект має на меті створення конкурентоздатного культурного продукту на території пам'ятки культури національного значення Мукачівського замку «Паланок» на засадах співпраці культурно-мистецьких інституцій, органів місцевого самоврядування та місцевої креативної ремісничої спільноти. Результатом проекту став креативний ремісничий простір – Ремісничка мануфактура «Паланок», діяльність якої у проекті представив туристам та місцевим мешканцям культуру і творчість регіону шляхом активного залучення цільових груп до запланованих заходів за допомогою цифрових технологій "он-лайн". В рамках проекту проведений он-лайн фестиваль «Весілля Ілони Зріні», а також серія он-лайн майстер-класів та квест-екскурсій.

Культурний продукт проекту пов'язаний з реальними історичними подіями, що мають виняткову історичну важливість для транскордонного регіону (Україна, Угорщина, Румунія, Словаччина, Польща, Хорватія). Продукт є унікальним з точки зору базису культурних традицій, притаманних регіону, які існували колись, існують тепер і потребують уваги та збереження, ілюструють значний період історії регіону. Унікальною є і продукція, яка створена в ході впровадження культурного продукту – вироби майстрів, сувеніри, твори прикладного мистецтва, – створені під час майстер-класів безпосередньо в стінах пам'ятки; унікальним є застосований підхід проекту щодо залучення цільової групи за допомогою цифрових технологій в он-лайн форматі. Учасники заходів мають змогу спостерігати за роботою майстрів, отримувати цінну інформацію про секрети ремісничої майстерності та повторювати нескладні операції вдома. Інноваційність проекту полягав у застосуванні методики створення конкурентоздатного спроможного культурного продукту на засадах державно-приватного партнерства в галузі туризму, відповідно до вимог Закону України "Про державно-приватне партнерство". Прикладів діяльності продукту такого виду в Закарпатській області на даний момент немає (*Офіційний туристично-інформаційний портал*).

Фестивальний рух в Мукачівській ОТГ передбачає передусім збереження ідеї фестивалю і перетворення його на емоційно насичену подію. Проект в середньостроковій перспективі створив умови для виробництва в замку унікальної сувенірної продукції для наповнення замкової сувенірної крамниці. Проект реагує на потреби відвідувачів фіксувати свою причетність до вивчення історії під час візиту в замок: були проведені театралізовані заходи-квести, костюмовані ремісничі майстер-

класи. У 2020 році проект орієнтувався на застосуванні цифрових технологій, пропагував місцеві культурні цінності та пам'ятку історії у форматі он-лайн. Такий підхід дозволив охопити широку цільову аудиторію, і викликав бажання відвідати пам'ятку та скористатися створеними культурними продуктами в майбутньому. В майбутньому планується проведення «Сімейних днів», де гості безпосередньо зможуть стати учасниками життя замку, виробляючи сувенірну продукцію своїми руками.

Згідно офіційної статистики, за 2021 рік Мукачівський замок «Паланок» відвідало 198 тисяч відвідувачів, з них: понад 112 тис. – дорослих, 44 тис. – діти, ще понад 40 тис. – студенти та пенсіонери. Майже 20 тис. людей відвідали замок безкоштовно – це учасники АТО/ООС, діти-сироти, інваліди I і II груп та інваліди війни. У 2021 році Мукачівський замок «Паланок» проводив сумісно з туристично-інформаційним центром різноманітні заходи: конкурс виноробів «Червене вино», театралізований захід «Сватанки в Паланку на Валентина», День відкритих дверей з нагоди Міжнародного дня музеїв, нічний театралізований захід «Легенди Мукачівського замку», реконструкція «Весілля Ілони Зріні та Імре Текелі», V регіональний етно-гастрономічний форум, заходи з нагоди святкування річниці Незалежності України, церемонія посвяти учасників патріотичної гри «Сокіл-Джура», перед різдвяно-новорічним святом працювала резиденція святого Миколая. У 2021 році у Мукачівському замку «Паланок» проводилися виставки картин О.Брензович, Т.Рибар, С.Дзедзей, І.Кравець, Н.Овсієнко, виставка сучасного українського іконопису «Величаємо» та виставка робіт «Зимовий калейдоскоп» (*Офіційний туристично-інформаційний портал*).

У Мукачівському історичному музеї (Замок «Паланок») реалізується проект «Хроніки замку "Паланок" 4REG21-29851 в межах партнерської програми «Культура. Туризм. Регіони» Українського культурного фонду, Державного агентства розвитку туризму. Метою проекту є підвищення атрактивності замку для відвідувачів за рахунок впровадження смарт-рішень у експозиційній, промоційній та навчально-виховній діяльності Мукачівського історичного музею. Проект «Смарт Музей – сучасні форми представлення культурної спадщини», HUSKROUA/1702/3.1/0026 реалізовується за підтримки Європейського Союзу в рамках Програми транскордонного співробітництва Європейського інструменту сусідства «Угорщина-Словаччина-Румунія-Україна».

У межах реалізації зазначених угод 10 листопада 2021 року відкрито експозицію "Хроніки замку "Паланок" і фотозону "Замкову сторожу". Концепт експозиції, спрямований на висвітлення основних історичних подій та постатей, а також відображення стану замку у різні епохи за допомогою інтерактивного дизайну. Завдяки поєднанню сучасних інтерактивних і цифрових технологій та цікавого історичного контенту, створено сучасний багатофункціональний інтерактивний простір для представлення історії замку «Паланок», просвітницької та навчальної діяльності, реалізації творчих проектів та активного дозвілля мешканців громади. Це перетворить відвідувача з пасивного споглядача на активного учасника експозиції.

Висновки, обговорення та рекомендації. Відзначаємо, що нині проблема якісного донесення туристичної інформації набуває первинного значення, оскільки від її рішення залежить ефективність діяльності суб'єктів регіонального туристичного ринку. Отже, формування національної мережі ТІЦ покращить управління та регулювання туристичною діяльністю на державному рівні, що має привести до приваблення в Україну більшої кількості туристів. Задля успішного розвитку туризму у державі необхідна тісна співпраця органів влади, місцевого самоврядування і підприємств туристичної галузі. Обмін інформацією між цими інституціями має здійснюватися працівниками ТІЦ, що актуалізує потребу підготовки висококваліфікованих фахівців.

Авторські внески

Концептуалізація: Смочко Наталія, Лужанська Тетяна, Молнар-Бабіля Джосія
 Зберігання даних: Смочко Наталія, Лужанська Тетяна, Молнар-Бабіля Джосія
 Формальний аналіз: Смочко Наталія, Лужанська Тетяна, Молнар-Бабіля Джосія
 Придбання фінансування: Смочко Наталія, Лужанська Тетяна, Молнар-Бабіля Джосія
 Розслідування: Смочко Наталія, Лужанська Тетяна, Молнар-Бабіля Джосія
 Методика: Смочко Наталія, Лужанська Тетяна, Молнар-Бабіля Джосія
 Ресурси: Смочко Наталія, Лужанська Тетяна, Молнар-Бабіля Джосія
 Нагляд: Смочко Наталія, Лужанська Тетяна, Молнар-Бабіля Джосія
 Підтвердження: Смочко Наталія, Лужанська Тетяна, Молнар-Бабіля Джосія
 Візуалізація: Смочко Наталія, Лужанська Тетяна, Молнар-Бабіля Джосія
 Написання: Смочко Наталія, Лужанська Тетяна, Молнар-Бабіля Джосія

Список бібліографічного опису:

1. Біль М. М. Механізм державного управління туристичною галуззю на регіональному рівні: теоретико-прикладний аспект: монографія / Мар'яна Біль. - Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2011. - 226 с.
2. Глибовець В.Л. Підходи до вивчення міст як центрів туризму / В.Л. Глибовець // Науковий часопис національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. Географія і сучасність. – 2009. – № 20. - С. 146-151.
3. Коніщева Н. Й. Пропозиції щодо створення міських інформаційних туристичних центрів / Н. Й. Коніщева, Д. В. Рудь // Наукові і практичні проблеми створення і функціонування туристичних центрів і тематичних парків: V міжнар. наук.-практ. конф., 27-28 трав. 2005 р.: тези допов. – Д: [б.в.], 2005. – С. 148-151.
4. Організаційно-економічний механізм розвитку регіону: трансформаційні процеси та їх інституційне забезпечення: Монографія / Кол. авт.; за ред. д.е.н., проф. А.Ф.Мельник. – Тернопіль: Економічна думка, 2003. – 608 с.
5. Орленко О. І. Як створити життєздатний ТІЦ або Етапи великого шляху / О. І. Орленко // Новини туризму. – 2007. – № 15. – С. 16-18.
6. Пандемія COVID-19 та її наслідки у сфері туризму в Україні. Оновлення до документа «Дорожня карта конкурентоспроможного розвитку сфери туризму в Україні»// European Bank for Reconstruction and Development/ URL: <http://www.ntoukraine.org/assets/files/EBRD-COVID19-Report-UKR.pdf>
7. Регіональна стратегія розвитку Закарпатської області на період 2021-2027 років // Міністерство розвитку громад та територій України. Офіційний веб-сайт Міністерства. URL: <https://www.minregion.gov.ua/napryamki-diyalnosti/derzhavna-rehional-na-polityka/strategichne-planuvannya-regionalnogo-rozvitku>
8. Державна служба статистики України (офіційний сайт). URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua>
9. Офіційний туристично-інформаційний портал www.transcarpathiatour.com.ua
10. «Carpathian Tourist Road» <http://www.carpathianroad.com/ua/index>

References:

1. Bill M.M. The mechanism of public administration of the tourism industry at the regional level: theoretical and applied aspect: a monograph / Mariana Bill. - Lviv: LRIDU NADU, 2011. - 226 p.
2. Glybovets V.L. Approaches to the study of cities as centers of tourism / V.L. Glybovets // Scientific Journal of the National Pedagogical University named after M.P. Drahomanova. Geography and modernity. - 2009. - № 20. - P. 146-151.
3. Konishcheva N.Y. Proposals for the creation of urban information tourist centers / N.Y. Konishcheva, D.V. Rud // Scientific and practical problems of creation and operation of tourist centers and theme parks: V International. scientific-practical conf., May 27-28. 2005: these additions. - D: [b.v.], 2005. - P. 148-151.
4. Organizational and economic mechanism of regional development: transformation processes and their institutional support: Monograph / Col. author; for ed. Doctor of Economics, Prof. A.F. Mel'nyk. - Ternopil: Economic Thought, 2003. - 608 p.
5. Orlenko O.I. How to create a viable TIC or Stages of the great way / O.I. Orlenko // News of tourism. - 2007. - № 15. - P. 16-18.
6. COVID-19 pandemic and its consequences in the field of tourism in Ukraine. Update to the document «Roadmap for Competitive Tourism Development in Ukraine» // European Bank for Reconstruction and Development / URL: <http://www.ntoukraine.org/assets/files/EBRD-COVID19-Report-UKR.pdf>
7. Regional Development Strategy of the Transcarpathian region for the period 2021-2027 // Ministry of Development of Communities and Territories of Ukraine. Official website of the Ministry. URL: <https://www.minregion.gov.ua/napryamki-diyalnosti/derzhavna-rehional-na-polityka/strategichne-planuvannya-regionalnogo-rozvitku>
8. State Statistics Service of Ukraine (official website). URL: <http://www.lutsk.ukrstat.gov.ua>
9. Official tourist information portal www.transcarpathiatour.com.ua
10. Carpathian Tourist Road <http://www.carpathianroad.com/ua/index>

Дата подання публікації 02.01.2022 р.



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>