

## РОЛЬ ТУРИСТИЧНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ ЦЕНТРІВ ДЛЯ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ В РЕГІОНІ

### THE ROLE OF TOURIST INFORMATION CENTERS IN REGIONAL TOURISM DEVELOPMENT

УДК 338.48:004

DOI: <https://doi.org/10.32782/infrastructure79-42>**Долинська О.О.**

доктор філософії (науки про землю),  
доцент, доцент кафедри туризму,  
теорії і методики фізичної культури  
та валеології,  
Хмельницька гуманітарно-педагогічна  
академія

**Шоробура І.М.**

д.пед.н., професор, ректор,  
Хмельницька гуманітарно-педагогічна  
академія

**Гуцал Л.А.**

к.пед.н., доцент,  
доцент кафедри туризму,  
теорії і методики фізичної культури  
та валеології,  
Хмельницька гуманітарно-педагогічна  
академія

**Dolynska Olesia**

Khmelnytskyi Humanitarian-Pedagogical  
Academy

**Shorobura Inna**

Khmelnytskyi Humanitarian-Pedagogical  
Academy

**Hutsal Liudmyla**

Khmelnytskyi Humanitarian-Pedagogical  
Academy

**Постановка проблеми.** Туризм є однією з найважливіших галузей світової економіки, що сприяє розвитку регіонів, створенню робочих місць, зростанню прибутків та культурному обміну. Проте, ефективне функціонування туристичної галузі залежить від багатьох чинників, серед яких важливу роль відіграють туристично-інформаційні центри (далі – ТІЦ). Вони є основним джерелом інформації для туристів, допомагають у плануванні подорожей, надають різноманітні послуги та сприяють популяризації регіону. Незважаючи на важливість туристично-інформаційних центрів, існує низка проблем, які стримують їхній розвиток. Серед них недостатня фінансова підтримка, обмежений доступ до сучасних технологій, низький рівень маркетингової діяльності та недостатнє співробітництво з місцевими підприємствами. Внаслідок цього туристи часто не отримують повної та актуальної інформації, що негативно впливає на їхній досвід та знижує потенціал регіону як туристичного напрямку.

У статті подано результати досліджень щодо ролі туристично-інформаційних центрів для туризму в регіоні. Туризм є важливою галуззю економіки, яка сприяє розвитку регіонів, створенню робочих місць та підвищенню культурного обміну. Туристично-інформаційні центри (ТІЦ) відіграють важливу роль у цьому процесі, забезпечуючи туристів необхідною інформацією, послугами та ресурсами для максимального задоволення їхніх потреб. Туристично-інформаційні центри надають туристам актуальну інформацію про визначні місця, культурні події, маршрути, готелі, ресторани та інші послуги. Це дозволяє туристам ефективно планувати свій відпочинок та отримувати максимальне задоволення від подорожі. У цій статті розглянемо основні функції туристично-інформаційних центрів, їх вплив на розвиток туризму в регіонах, а також приклади успішного функціонування таких центрів.

**Ключові слова:** туристично-інформаційні центри, розвиток туризму в регіонах, туризм, функції туристично-інформаційних центрів.

The article presents the results of research on the role of tourist information centers in regional tourism. Tourism is an important economic sector that contributes to regional development, job creation, and cultural exchange. Tourist information centers (TICs) play a crucial role in this process by providing tourists with the necessary information, services, and resources to maximize their satisfaction. Tourist information centers offer tourists up-to-date information about attractions, cultural events, routes, hotels, restaurants, and other services. This enables tourists to effectively plan their trips and get the most enjoyment out of their travels. In many European countries, tourist information centers offer booking and ticket sales services for various events, excursions, transport, and more. This is convenient for tourists, who can obtain all necessary services in one place. In European countries, tourist information centers actively promote the region's tourism opportunities, participate in exhibitions, conferences, and other events aimed at drawing attention to the region as a tourist destination. Tourist information centers contribute to the development of local businesses by providing information about local hotels, restaurants, shops, and other services. This helps local entrepreneurs attract more customers and grow their businesses. Providing high-quality information and services allows tourists to feel comfortable and safe during their travels. This increases their level of satisfaction and encourages them to visit the region again. The development of tourism infrastructure, particularly tourist information centers, contributes to the creation of new jobs in the region. This positively impacts the regional economy and helps improve the standard of living for local residents. This article examines the main functions of tourist information centers, their impact on regional tourism development, and examples of successful operation of such centers.

**Key words:** tourist routes, cultural heritage, cultural tourism, tourism, promotion of cultural heritage.

Отже, виникає необхідність детального дослідження ролі туристично-інформаційних центрів у розвитку туризму, виявлення основних проблем та розробки рекомендацій щодо їхнього вирішення. Це дозволить покращити ефективність роботи ТІЦ, підвищити рівень задоволеності туристів та сприяти сталому розвитку регіонів.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У науковій літературі ще не достатньо вивчене питання ролі туристично-інформаційних центрів. Туристично-інформаційні центри у свої роботах досліджували такі науковці: П. Горішевський, Ю. Зінько, М. Мальська, Т. Чичкалюк, Л. Ткачук.

**Постановка завдання.** Метою статті є дослідити роль туристично-інформаційних центрів для розвитку туризму в регіоні.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Туристично-інформаційні центри є невід'ємною частиною сучасної туристичної індустрії, забезпечуючи туристів необхідною інформацією та послугами. Історія їхнього виникнення тісно пов'язана

з розвитком туризму, як соціального та економічного явища. Ідея створення організацій, що надають туристам інформацію, виникла в Європі в 19-му столітті, коли туризм почав розвиватися завдяки покращенню транспортної інфраструктури та зростанню популярності подорожей серед середнього класу.

Перші туристично-інформаційні бюро з'явилися у великих містах Європи, таких як Париж та Лондон, наприкінці 19-го століття. Вони надавали туристам карти, путівники та інформацію про місцеві визначні місця. У 20-му столітті розвиток залізничного транспорту, а згодом і автомобільного, значно збільшив кількість туристів, що подорожували як в межах своїх країн, так і за кордон. Це сприяло поширенню туристично-інформаційних центрів по всій Європі та світу.

У 1950-х–1960-х роках багато країн почали офіційно створювати туристично-інформаційні центри, як частину своїх національних туристичних організацій.

Туристично-інформаційний центр (ТІЦ) – це організація або установа, яка надає туристам інформацію про місцеві визначні пам'ятки, культурні події, маршрути, готелі, ресторани та інші послуги. Основна мета ТІЦ полягає в забезпеченні туристів актуальною інформацією та підтримкою для полегшення планування та здійснення їхніх подорожей, а також у сприянні розвитку туризму в регіоні [6].

Основні функції туристично-інформаційних центрів:

*Інформаційна підтримка.* Центри надають туристам детальну інформацію про місцеві туристичні об'єкти, музеї, парки, історичні пам'ятки, культурні заходи тощо. Дозволяє туристам ефективно планувати свій відпочинок та отримувати максимальне задоволення від подорожі.

*Послуги бронювання.* Багато європейських туристично-інформаційних центрів пропонують послуги з бронювання готелів, квитків на транспорт, екскурсій та різноманітних заходів. Це зручно для туристів, які можуть отримати всі необхідні послуги в одному місці.

*Продаж туристичних путівників та сувенірів.* Туристично-інформаційні центри мають у своєму асортименті сувеніри, карти, путівники та інші матеріали, які можуть бути корисними для туристів.

*Організація екскурсій.* Часто ТІЦ організують екскурсії та тури, які допомагають туристам краще ознайомитися з регіоном.

*Промоція регіону.* Туристичні інформаційні центри займаються маркетинговою діяльністю, спрямованою на привернення туристів до регіону, беруть участь у виставках, конференціях та інших заходах.

*Підтримка місцевого бізнесу.* Співпраця з місцевими підприємцями, такими як готелі, ресторани

та магазини, сприяючи розвитку місцевої економіки. Допомагає місцевим підприємцям залучати більше клієнтів і розвивати свій бізнес.

Однією з основних цілей туристично-інформаційних центрів є збільшення кількості туристів, які відвідують регіон. Завдяки якісній інформаційній підтримці та промоційній діяльності, туристи дізнаються про привабливі місця та події, що спонукає їх до відвідування регіону. Робота центрів сприяє підвищенню рівня задоволеності туристів Надання високоякісної інформації та послуг дозволяє туристам почуватися комфортно та безпечно під час подорожі [8].

Це підвищує рівень їх задоволеності та стимулює їх до повторного відвідування регіону. Розвиток туристичної інфраструктури, зокрема ТІЦ, сприяє створенню нових робочих місць у регіоні [10]. Це позитивно впливає на економіку регіону та сприяє підвищенню рівня життя місцевих мешканців. Робота центрів сприяє підвищенню культурного обміну, адже туризм сприяє культурному обміну між різними регіонами та країнами. ТІЦ відіграють важливу роль у цьому процесі, надаючи туристам інформацію про культурні особливості, традиції та звичаї регіону (рис. 1).

У сучасному світі туристично-інформаційні центри відіграють важливу роль у покращенні та розвитку туристичної індустрії. Їхні функції виходять за межі надання базової інформації, включаючи активну участь у впровадженні інноваційних підходів [11]. Туристично-інформаційні центри можуть стати платформами для інтеграції сучасних технологій у туристичну галузь. Вони забезпечують доступ до мобільних додатків, веб-сайтів та інтерактивних карт, допомагаючи туристам отримувати актуальну та персоналізовану інформацію про подорожі [7].

Сталий розвиток є ключовим питанням для сучасного туризму. Туристично-інформаційні центри є лідерами в просуванні екологічно чистих практик [4]. Вони надають інформацію про варіанти подорожей до природних, екологічно-чистих зон. Зокрема туристи отримують інформацію про громадський транспорт, прокат велосипедів і екологічні тури [3]. Крім того, вони стимулюють туристів поважати місцеве середовище та громади, тим самим мінімізуючи негативний вплив туризму.

Вивчаючи міжнародний досвід, наведемо приклад, Банфського інформаційного центру для відвідувачів у Канаді, що є зразковою моделлю сприяння сталому туризму. Розташований у національному парку Банфф, центр надає інформацію про пішохідні стежки з низьким рівнем навантаження, заходи щодо збереження дикої природи та екологічні помешкання. Пропагуючи практику відповідального туризму, центр допомагає зберегти природну красу та екологічну цілісність парку.

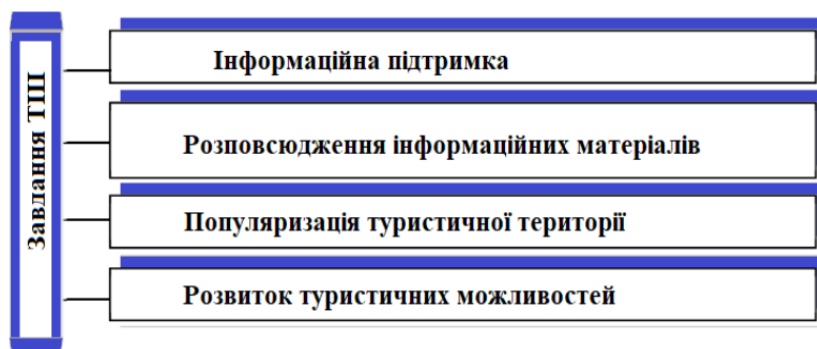


Рис. 1. Завдання ТІЦ

Центри туристичної інформації також можуть відігравати вирішальну роль у забезпеченні безпеки та добробуту відвідувачів. Вони надають доступ до важливої інформації щодо безпеки. Ця підтримка має важливе значення для формування довіри туристів і забезпечення їхнього безпечного та приємного перебування. Наприклад, інформаційне бюро для відвідувачів Гавайських островів надає вичерпну інформацію про природні небезпеки, такі як вулканічна активність і безпека в океані, гарантуючи, що туристи добре підготовлені та поінформовані під час свого візиту на Гавайські острови.

У світі успішно функціонують ТІЦ в різних туристичних місцях. Сьогодні, наприклад, Франція є міжнародним орієнтиром у питаннях функціонування інформаційної туристичної інфраструктури. Усі ТІЦ та інформаційні пункти, як найелементарніші інформаційні структури, об'єднані в Національну Федерацію ТІЦ Франції. У Франції налічується близько 3600 ТІЦ, які є практично в кожному важливому з точки зору туризму місті.

У Сполучених Штатах Америки туристичними інформаційними центрами керують різні організації, включаючи державні установи, місцеві муніципалітети, а також приватні компанії та некомерційні організації. Американські ТІЦ активно використовують сучасні технології, включаючи мобільні додатки, інтерактивні кіоски та онлайн-ресурси, щоб надавати туристам актуальну інформацію та покращувати їхній досвід. Наприклад, *Visit California* має розвинений веб-сайт та мобільний додаток, що надають інформацію про туристичні атракції, маршрути та заходи по всьому штату.

Інформаційні центри для туристів у звичному для європейців форматі з'явилися в Україні напередодні Євро-2012. Однак стандарти якості для туристично-інформаційних центрів були прийняті лише нещодавно [1]. Були створені Національні стандарти в сфері туризму *ДСТУ ISO 14785 «Туристичні інформаційні офіси. Туристична інформація про послуги з прийому туристів. Вимоги»* [9]. Вони були розроблені відповідно до міжнародних та європейських нормативних документів за участю українських фахівців (рис. 2).

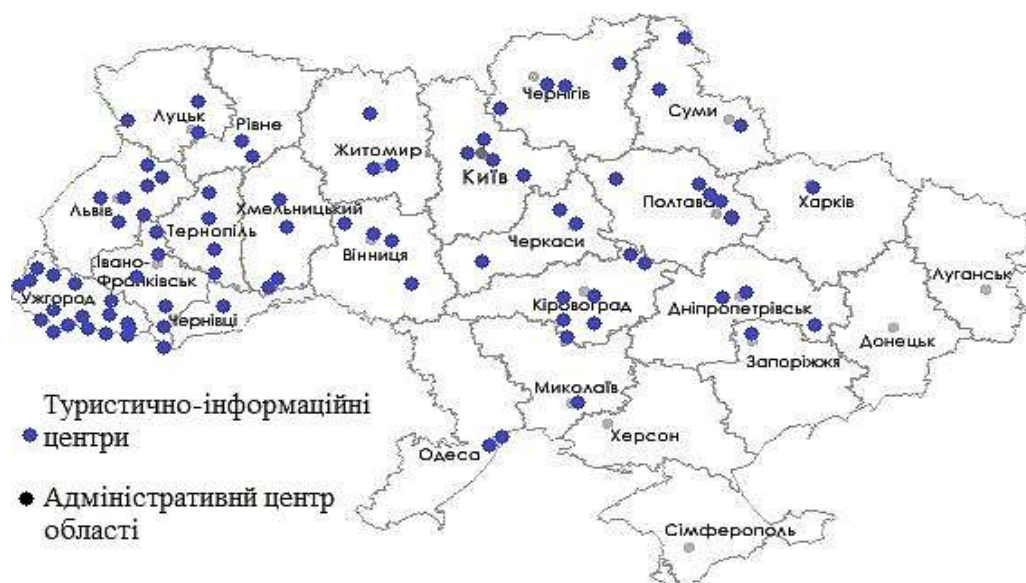


Рис. 2. Туристично-інформаційні центри України



За даними Державного агентства розвитку туризму зараз в Україні працює 88 туристично-інформаційних центрів (рис. 2) [2]. Найбільше – у західних регіонах країни – 47. Найбільше туристично-інформаційних центрів діє у Закарпатській області – 17, у Львівській області діє – 9, з них 4 знаходяться у місті Львів, в Івано-Франківській – 7, у Тернопільській та Хмельницькій областях – по 4. В центрах туристично-інформаційних послуг надають туристам широкий спектр послуг [5].

**Висновки з проведеного дослідження.** Туристично-інформаційні центри відіграють ключову роль у розвитку туризму в регіонах. Вони забезпечують туристів необхідною інформацією та послугами, сприяють зростанню кількості відвідувачів, підвищенню їх задоволеності, створенню робочих місць та культурному обміну. Успішне функціонування туристично-інформаційних центрів є важливим фактором у досягненні сталого розвитку туризму та економічного зростання регіонів. Перспективи подальших досліджень вбачаємо у детальному описі засобів популяризації культурної спадщини та туристичних шляхів, що використовуються у діяльності туристично-інформаційних центрів.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Горішевський П.А., Зінко Ю.В., Мальська М.П. Туристично-інформаційні центри: організаційно-економічні аспекти функціонування. *Наукові вісті Галицького інституту менеджменту*. 2010. Спец. вип. 226 с.
2. Державне агентство розвитку туризму (ДАРТ) «ДАРТ оновив перелік туристично-інформаційних центрів України». URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/dart-onoviv-perelik-turistichno-informaciynih-centriv-ukrayini> (дата звернення: 15.07.2024).
3. Долинська О.О. Замковий туризм в Хмельницькій області. *Географія та туризм. КНУ. Шевченка*. Київ. 2022. Вип. 67. С. 3–9.
4. Долинська О.О. Сільський туризм Хмельницької області: сучасний стан та перспективи розвитку. *Вісник Одеського національного університету. Серія географічні та геологічні науки*. Т. 26. Вип. 1 (38). 2021. С. 105–117.
5. Долинська О.О., Шоробура І.М., Біницька О.П. Інновації в туризмі. *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка*. Сер. Географія. Тернопіль. 2023. № 2. (55). С. 58–64.
6. Дорошенко В.І., Діденко К.Д. Центри туристичної інформації: функціонування на сучасному етапі та перспективи діяльності в Україні з урахуванням досвіду європейських країн. URL: <http://surl.li/snazi> (дата звернення: 13.06.2024).
7. Євтушенко О.В. Сучасний стан та перспективи використання інноваційних маркетингових технологій у розвитку креативних індустрій України. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна*. 2022. № 15. С. 93–101.
8. Музиченко-Козловська О.В. Туристично-інформаційний центр як елемент інноваційної інфраструктури туризму. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Проблеми економіки та управління. 2013. № 754. С. 47–52.
9. Перелік національних стандартів сфери туризму. URL: [https://www.me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti#:~:text=\(дата звернення: 10.07.2024\)](https://www.me.gov.ua/Documents/MoreDetails?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti#:~:text=(дата%20звернення%3A%2010.07.2024)).
10. Створення та діяльність туристичних інформаційних центрів в Україні: прак. посіб. / За ред. В. Рінова. Київ, 2006. 176 с.
11. Чайка-Петегрич Л.Б. Туристично-інформаційний центр як ефективний інструмент розвитку туризму малих міст. URL: [http://economyandsociety.in.ua/journal/12\\_ukr/72.pdf](http://economyandsociety.in.ua/journal/12_ukr/72.pdf) (дата звернення: 12.06.2024).

#### REFERENCES:

1. Horyshevskiy P.A., Zinko Yu.V., Malska M.P. (2010) Turystychno-informatsiini sentry: orhanizatsiino-ekonomichni aspekty funktsionuvannia [Tourist Information Centers: Organizational and Economic Aspects of Functioning]. *Scientific News of the Galician Institute of Management*. Special Issue. 226 p. [in Ukrainian].
2. Derzhavne ahentstvo rozvytku turyzmu (DART) [State Agency for Tourism Development (SATR)] «SATR has updated the list of tourist information centers in Ukraine». Available at: <https://www.tourism.gov.ua/blog/dart-onoviv-perelik-turistichno-informaciynih-centriv-ukrayini> (access date: 15.07.2024) [in Ukrainian].
3. Dolynska O.O. (2022) Zamkovyi turyzm v Khmelnytskii oblasti [Castle Tourism in the Khmelnytskyi Region]. *Geography and Tourism. Taras Shevchenko National University of Kyiv*. Kyiv. Issue 67, pp. 3–9. [in Ukrainian].
4. Dolynska O.O. (2021) Silskyi turyzm Khmelnytskoi oblasti: suchasnyi stan ta perspektyvy rozvytku [Rural Tourism in the Khmelnytskyi Region: Current State and Development Prospects]. *Bulletin of Odessa National University. Series: Geographical and Geological Sciences*. vol. 26. Issue 1 (38), pp. 105–117. [in Ukrainian].
5. Dolynska O.O., Shorobura I.M., Binytska O.P. (2023) Innovatsii v turyzmi [Innovations in Tourism]. *Scientific Notes of Ternopil Volodymyr Hnatiuk National Pedagogical University*. Series: Geography. Ternopil. No. 2 (55), pp. 58–64. [in Ukrainian].
6. Doroshenko V.I., Didenko K.D. Tsentry turystychnoi informatsii: funktsionuvannia na suchasnomu etapi ta perspektyvy diialnosti v Ukraini z urakhuvanniam dosvidu yevropeyskykh krain [Tourist Information Centers: Functioning at the Modern Stage and Prospects for Activities in Ukraine Considering the Experience of European Countries]. Available at: <http://surl.li/snazi> (access date: 13.06.2024).
7. Yevtushenko O.V. (2022) Suchasnyi stan ta perspektyvy vykorystannia innovatsiinykh marketynhovykh tekhnolohii u rozvytku kreatyvnykh industrii Ukrainy [Current State and Prospects of Using Innovative Marketing Technologies in the Development of

Creative Industries in Ukraine]. *Bulletin of V.N. Karazin Kharkiv National University*. No. 15, pp. 93–101 [in Ukrainian].

8. Muzychenko-Kozlovska O.V. (2013) Turystychno-informatsiyni tsestr yak element innovatsiinoi infrastruktury turyzmu [Tourist Information Center as an Element of the Innovative Infrastructure of Tourism]. *Bulletin of the National University «Lviv Polytechnic». Problems of Economics and Management*. No. 754, pp. 47–52 [in Ukrainian].

9. Perelik natsionalnykh standartiv sfery turyzmu [List of National Standards in the Field of Tourism]. Available at: <https://www.me.gov.ua/Documents/More>

Details?lang=uk-UA&id=ecfd6c5a-1760-4d8d-a931-3a63f64e2310&title=GaluzeviStandarti#:~:text (access date: 10.07.2024).

10. Stvorennia ta diialnist turystychnykh informatsiynykh tsestriv v Ukraini (2006) [Creation and Activities of Tourist Information Centers in Ukraine]: Practical Guide / Ed. V. Rinov. Kyiv, 176 p. [in Ukrainian].

11. Chayka-Petegirich L.B. Turystychno-informatsiyni tsestr yak efektyvnyi instrument rozvytku turyzmu malykh mist [Tourist Information Center as an Effective Tool for the Development of Tourism in Small Towns]. Available at: [http://economyandsociety.in.ua/journal/12\\_ukr/72.pdf](http://economyandsociety.in.ua/journal/12_ukr/72.pdf) (access date: 12.06.2024).