

Ю.В. Ключівський,
факультет економіки та туризму,
Закарпатський Державний університет

Досвід становлення та розвитку туристичної галузі в Чеській Республіці та доцільність його використання в Україні

Відповідно до «Стратегії сталого розвитку туризму і курортів в Україні» розробленої Державною службою туризму і курортів (Держтуризмкурортів) України в туристичній галузі прерогативними визначено питання: створення інтегрованої інформаційної системи у сфері туризму (з метою забезпечення туристам і суб'єктам туристичної діяльності доступу до інформації), формування мережі туристичних інформаційних центрів (ТІЦ), створення та підтримка функціонування офіційного, державного і регіональних туристичних інтернет-порталів та поглиблення міжнародного співробітництва з метою забезпечення сталого розвитку туризму [1]. Логічно, що створення інтегрованої інформаційної системи у сфері туризму є надзвичайно важливою ланкою сучасної туристичної галузі будь-якої країни.

Крім того, відповідно до **Концепції з питань туризму і курортної сфери**, розробленої Науковим центром розвитку туризму (НЦРТ, створений Постановою КМ України в 2002 році), одним з основних завдань туристичної галузі України є: «створення мережі туристичних інформаційних центрів» [2]. Головною ж метою ТІЦів є соціально-економічний розвиток через впорядкування і забезпечення розвитку туристичної діяльності в містах та регіонах як пріоритетного виду економічної діяльності.

Особливої актуальності вищевказане набуває в ході підготовки до Євро-2012, коли Україна, спільно з Польською Республікою прийматиме черговий чемпіонат Європи по футболу. Саме через ці обставини дане питання є важливим та актуальним, як для України взагалі, так і для спеціалістів й

фахівців туристичної галузі держави, зокрема. В цьому плані здається цікавим та може буде корисним для України досвід Чеської Республіки, яка не тільки організовувала подібні заходи у себе (наприклад, в 2004 році – світовий чемпіонат по хокею на льоді), але й може похизуватись, наприклад, й доволі розгалуженою та розвиненою сіткою місцевих ТПЦів. Особлива увага останнім приділяється в зв'язку з тим, що ТПЦи, поряд з туристичними фірмами та агентствами, по суті, є «вітриною» країни та першою «ланкою», через яку потенційні туристи, гості та відвідувачі, знайомляться (в тому числі й віртуально) з державою.

Важливим для України є й поглиблення міжнародного співробітництва в сфері туризму, особливо з урахуванням європейського досвіду та практичної діяльності, у цій царині - країн Вишеградської групи, зокрема.

З припиненням ж діяльності Ради Економічної Взаємодопомоги (РЕВ) та, відповідно, кооперації між країнами соціалістичного табору, а також через перспективу вступу до Європейського Союзу, перед Чеською Республікою постало питання швидкого та ефективного наближення до принципів, норм та стандартів, які напрацювала Європа, в тому числі і в туристичній галузі. Тому, відразу після листопадових подій 1989 року - Чеська Республіка почала активно вивчати європейський досвід рекреаційно-туристичного напрямку, з метою заснувати та впровадити подібні інституції й у себе. Особливістю становлення туристичної галузі в Чеській Республіці (як і в інших країнах колишнього соціалістичного табору) було перехід країни до ринкових принципів ведення господарства, що дозволило використати досвід ряду європейських країн, зокрема найближчих сусідів: Федеративної Республіки Німеччини та Австрійської Республіки.

Так, уже в 1993 році виникла державна громадська організація - **CzechTourism** («Чехтуризм»), мета якої - пропаганда рекреаційно-туристичних можливостей Чеської Республіки, як за кордоном, так і всередині країни. До

2003 року, організація, засновником та куратором якої є Міністерство місцевого розвитку Чеської Республіки, носила назву - Чеський центр туристичного руху (ЇСССР). На сьогоднішній день Агенція «Чехтуризм» має, більше ніж 600 інформаційних центрів по всій країні та закордонні представництва в 26 країнах світу, активно пропагує свою діяльність, через власні, спеціалізовані видання рекламного плану та за допомогою мережі Інтернет, майже на 20 мовах. Офіційні туристичні інформаційні центри (ОТЩ, яких налічується біля 330) - є уповноваженими та сертифікованими «Чехтуризмом» суб'єктами туризму і покликані пропагувати конкретний сервіс (готель, рекреаційний об'єкт чи послугу тощо), регіон (заповідник, край, тощо) чи цілу Чеську Республіку. Важливим є також однотипне означення та логування ОТЩ, а статус партнера «Чехтуризму» для його партнерів є - безкоштовним. Однак за таку “послугу”, партнери Агентури зобов'язані вести, наприклад, моніторинг відвідувачів ОТЩ. Така співпраця є класичним прикладом безкоштовної франшизи.

Організаційна структура «Чехтуризму» вказує на її роль та завдання в туристичній галузі країни. Зокрема значна увага приділена: економічним стратегічним та маркетинговим напрямкам, а також дослідженням трендів та інновацій в туризмі. Надзвичайно важливими є питання інформаційного забезпечення туристичної галузі та робота із засобами масової інформації [3].

Бюджет «Чехтуризму» з року в рік росте. Так, якщо в 2003 році бюджет Агентства складав 198,907 млн. чеських крон, то в 2004 р. - 321,488 млн., в 2005 р. - 253,215 млн., в 2007 р. - 351,495 млн., в 2009 р. - 375,853 млн., відповідно [4]. Це свідчить про постійно зростаючу роль державного туристичного Агентства «Чехтуризм» на ринку туристичних послуг Чеської Республіки.

Другим важливим “гравцем» на ринку туризму, особливо внутрішнього, є **Асоціація країв (регіонів) Чеської Республіки (Asociace krajů České republiky)**. Це відкрита, неурядова, позапартійна організація, що об'єднала інтереси усіх 14-ть адміністративних регіонів (13 країв та м. Прагу), була створена в 2001 році

та зареєстрована у статусі асоціації юридичних осіб, з метою захисту прав та інтересів жителів регіонів. Одним з важливих органів Асоціації є - Комісія по туризму і Комісія по культурі та охорони пам'яток [5].

Міністерство місцевого (регіонального) розвитку Чеської Республіки (Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky), є методичним та координаційним органом для усіх учасників, які діють в туристичній галузі країни. Взаємини останніх - регламентуються Концепцією державної політики туристичного руху в Чеській Республіці на період 2007-2013 років, яка є середньостроковим документом та виходить насамперед з можливостей розвитку туризму в державі. При цьому, важливою метою Міністерства є: використати законодавчі можливості для створення умов розвитку туризму в країні та за допомогою прозорих правил досягти кращих умов захисту клієнтів, а також встановити ясні правила для діяльності туристичних компаній та туроператорів. Міністерство є активним учасником відомих міжнародних форумів з туризму та регулярно презентує свою діяльність, в цьому напрямку, на спеціалізованих конференціях та виставках по туризму, що відбуваються. Крім того, з метою розвитку туризму в Чеській Республіці, Міністерство реалізує цілий ряд проектів, які фінансуються з структурних фондів Європейського Союзу [6].

Важливим інструментом ознайомлення з новими тенденціями на ринку та з метою пропаганди туристичної галузі, є участь у міжнародних форумах та на виставках по туризму. Так, визнаними в Чеській Республіці є виставки: **GO** - Міжнародна виставка промисловості туризму та **REGIONTOUR** - Міжнародна виставка туристичних можливостей регіонів, які відбуваються щороку, в м. Брно, одномоментно. Ці виставки, є найбільшими, в Центральній Європі, презентаційними майданчиками туристичної галузі з акцентом на регіони. Лише в 2011 році в роботі цих виставок прийняли участь 842 суб'єкти туризму з 24 країн світу, які відвідали 33 242 чоловік та висвітлювали 403 представники ЗМІ [7].

З метою самоорганізації на новостворюваному ринку туристичних послуг, в Чеській Республіці діють ряд громадських об'єднань, найвідомішими з яких є: **Асоціація туристичних агентств** (Asociace cestovních kancelří ČR - АСК ČR), **Асоціація чеських туристичних агентств та агентур** (Asociace českých cestovních kancelářů a agentur - АССКА), **Асоціація туристичних інформаційних центрів Чеської Республіки** (Asociace turistických informačních center ČR - А.Т.І.С.) та **Асоціація готелів і ресторанів Чеської Республіки** (Asociace hotelů a restaurací České republiky - АНР ČR).

Перша (АСК ČR) - була створена ще в серпні 1990 року, як перше об'єднання туристичних агентств в Чеській Республіці. Сьогодні до складу АСК ČR входять 196 туристичних агентств і агентур та 80 учасників ринку, споріднених з туризмом (транспортні підприємства, виставками, спеціалізовані ЗМІ, професійних учбових закладів, страхових компаній, статистично-аналітичних фірм тощо [8].

Друга (АССКА) - була заснована в 1991 році та нараховує 250 членів-професіоналів туристичної галузі. З 2005 року АССКА є членом престижної європейської асоціації ЕСТАА, яка об'єднує інтереси національних асоціацій, союзів та агентств туристичних компаній з країн ЄС [9].

Третя (А.Т.І.С.) - є професійна, незалежна організація, яка діє в сфері туристичних інформаційних центрів. Асоціація координує діяльність своїх членів, представляє їх інтереси в органах влади, забезпечує обмін досвідом між ними тощо. Спеціалісти Секретаріату - виконавчого органу Асоціації сертифіковані відповідно до норм ISO 9001:2008. Натомість, усі ТІЦ, які є членами А.Т.І.С. повинні дотримуватись певних стандартів, відповідно до яких і присвоюється категорія кожному ТІЦ [10].

Четверта (АНР ČR) - професійна, неприбуткова організація, мета якої сприяти бізнесу та підтримувати своїх членів: готелі та ресторани, а також надавати послуги з питань ведення підприємництва для власників та

працівників. AHR ČR є членом Європейської конфедерації готелів та ресторанів - HOTREC [11].

Значну роль в туристичній галузі Чеської Республіки грають цілий ряд міжнародних організацій та міждержавних інституцій. Так, одним з пріоритетів **Вишеградської групи** (Visegrad Group утворена в 1991), є - сприяння у розвитку туризму в регіоні, який творять Польща, Чехія, Словаччина та Угорщина - учасники групи [12]. Зокрема, **Міжнародний Вишеградський Фонд** (International Visegrad Fund), шляхом надання грантів, здійснює підтримку молодіжних обмінів, міжнародного партнерства та туризму. Пріоритетними для Фонду є й питання транскордонного співробітництва, в тому числі й з Україною [13]. Про таку співпрацю, зокрема, йшла мова на **Міжнародній конференції «Україна та Вишеградська четвірка: на шляху до взаємовигідних відносин»**, яка відбулась в Ужгороді, в травні 2010 року, за сприяння Регіонального філіалу Національного інституту стратегічних досліджень в м. Ужгороді [14].

Цікавим інструментом співпраці в тому числі й в туристичній галузі є - **Central European Initiative** (Центральноєвропейська ініціатива - ЦЄІ), членами якої є: як Чеська Республіка, так і Україна (повноправний член з 1996 року). Це регіональне угруповання країн Центральної та Східної Європи, яке було створено в 1989 році, має на меті: налагоджувати багатостороннє співробітництво в політичній, соціально-економічній, науковій та культурній сферах і сприяти (на цій основі) зміцненню стабільності і безпеки в регіоні. До складу ЦЄІ входять 18 держав. ЦЄІ має робочу групу по питаннях туризму [15].

Чеська Республіка, з грудня 1995 року стала членом міжнародної **Organisation for Economic Co-operation and Development - OECD** (Організація економічного співробітництва та розвитку). Організація, яка діє з 1960 року, об'єднує 33 найбільш економічно розвинених країн світу, більшість держав Європейського Союзу, США, Австралія, Корея, Японія та інші. Договір про

ОЕСР був підписаний на базі Європейської організації економічного співробітництва з метою координації економічної політики країн-членів ОЕСР і погодженням програми допомоги країнам, що розвиваються. В рамках Організації діє Комітет по туризму, як форум моніторингу та обміну в питаннях політики та структурних змін, що впливають на розвиток міжнародного туризму і сприяє сталому економічному зростанню туристичної галузі. Мандатом Комітету по туризму висвітлюються основні місії ОЕСР у галузі туризму [16].

Чеська Республіка з 1976 року (Україна з 1997 року) є членом **World Tourism Organization UNWTO**- Всесвітньої туристичної організації та активно використовує своє членство у цій організації, в тому числі й в туристичній галузі [17].

Із вступом же Чеської Республіки до Європейського Союзу (2004 рік), перша стала активно співпрацювати з органами туристичної сфери ЕС, як-то: **Tourism Advisory Committee (TAC)** - інформаційно-координаційний, представницький орган туристичного руху в Єврокомісії та **General Secretariat of the Council (SANCO)** - робоча група з питань охорони прав споживача, завданням якої є також лібералізація торгівлі (та послуг, в тому числі й туристичні), в рамках Світової Організації Торгівлі (СОТ).

Що з вищенаведеного може бути корисним для України? З урахуванням того, що Україні найбільше підходить “третя модель” розвитку туристичної галузі, яка переважає в розвинених європейських державах, де питання розвитку туристичної діяльності в країні вирішуються в «надрах» певного багатогалузевого міністерства на рівні відповідного галузевого підрозділу [18, с. 95], є очевидним, що першочерговим завданням буде створення одного з найголовнішого сегменту структури туристичної індустрії - **туристичних інформаційних центрів (ТІЦ)**. В цьому плані можливо використати досвід Чеської Республіки, наприклад, в частині категорійності ТІС.

Так, до **категорії «А»** віднесено ТПЦ, які діють 7 днів на тиждень, цілорічно та володіють інформацією про цілу Чеську Республіку. ТПЦ цієї категорії повинен безперервно бути в Інтернет-контакті, надавати безкоштовну інформацію про Чеську Республіку не менше як на трьох світових мовах, пропонувати послуги екскурсовода у своєму регіоні, виступати посередником з бронювання і поселення туристів та може забезпечити екскурсовода по всій країні. ТПЦ цієї категорії позначається чотирма зірочками.

До **категорії «В»** прийнято відносити ТПЦ регіонального (обласного) значення, який працює 6 днів на тиждень, цілорічно та надає інформацію по регіону свого місцезнаходження. ТПЦ цієї категорії повинен безкоштовно надавати інформацію про свій регіон не менше як на двох світових мовах, пропонувати посередницькі послуги екскурсовода та виступати посередником з бронювання і поселення туристів. ТПЦ цієї категорії позначається трьома зірочками.

До **категорії «С»** віднесено ТПЦ місцевого рівня, який працює 5 днів на тиждень, цілорічно та надає інформацію по місце своєї діяльності. ТПЦ цієї категорії повинен безкоштовно надавати інформацію про місто своєї діяльності не менше як на одній світовій мові ТПЦ цієї категорії позначається двома зірочками.

До **категорії «D»** віднесено сезонний ТПЦ, який не працює цілорічно, але не менше 5 днів на тиждень (в сезоні) та надає інформацію по місцю своєї діяльності не менше як на одній світовій мові. ТПЦ цієї категорії позначається однією зірочкою [19].

Таким чином, як видно класифікація ТПЦів в Чеській Республіці є достатньо гнучкою та надзвичайно пристосованою до місцевого ринку туристичних послуг. При цьому, що може бути корисним і для України, державне адміністрування бізнесу у сфері туризму акцентовано не на дозвільно-ліцензійній та контрольно-каральній практиці, а на інформаційному та

методично-практичному сприянню туристичному бізнесу, при мінімальній фінансовій підтримці з боку платників податків!

Вищевказане актуально ще й тому, що сьогодні в Україні - відсутня повна, достовірна, актуальна, узагальнена та систематизована інформація щодо наявних рекреаційних ресурсів і туристичних можливостей України. Очевидною є потреба - призупинити і впорядкувати, по суті, стихійний розвиток туристичної сфери в державі, зокрема виникнення, класифікацію та діяльність ТІЦів (туристичних інформаційних центрів), як важливої складової туристичної галузі країни.

Матеріал дослідження може бути корисним не тільки для спеціалістів туристичної галузі, чи широкого кола фахівців, що працюють у сфері туризму, але й для представників законодавчої ініціативи та інших органів влади й управління в Україні.

Список використаних джерел

1. «Про схвалення Стратегії розвитку туризму і курортів», розпорядження Кабінету Міністрів України N 1088-р від 6 серпня 2008 року
<http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1088-2008-%F0>
2. «Концепція стратегії сталого розвитку туризму і курортів в Україні»
<http://www.kmv.gov.ua/divinfo.asp?Id=200476>
3. Informace o CzechTourism <http://www.czechtourism.cz/informace-o-czechtourism/>
4. Vývoj rozpočtu CzechTourism 2003-2009
www.czechtourism.cz/files/CzT/31_03_09_mark_plan_czt_2009.ppt
5. Asociace krajů Česká republika <http://www.asociacekrajů.cz/>
6. Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky <http://www.mmr.cz/Cestovni-ruch>
7. GO – Mezinárodní veletrh průmyslu cestovního ruchu a REGIONTOUR – Mezinárodní veletrh turistických možností v regionech <http://www.bvv.cz/go-regiontour/2011/>

8. Asociace cestovních kancelří ČR <http://www.ackcr.cz/predstaveni-asociace>
9. Asociace českých cestovních kancelří a agentur <http://www.accka.cz/>
10. Asociace turistických informačních center ČR <http://www.aticcr.cz/>
11. Asociace hotelů a restaurací České republiky (AHR ČR) <http://www.ahr-cr.cz/>
12. Visegrad Group <http://visegradgroup.eu/main.php>
13. International Visegrad Fund www.visegradfund.org
14. Міжнародна конференція “Україна та Вишеградська четвірка: на шляху до взаємовигідних відносин” <http://www.niss.gov.ua/articles/223/>
15. Central European Initiative <http://www.ceinet.org/>
16. Organisation for Economic Co-operation and Development <http://www.oecd.org/>
17. World Tourism Organization UNWTO <http://unwto.org/en>
18. Жукова М.А. Управление индустрией туризма в современных условиях: Дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.05. - М, 2003. - 354 с.
19. Analýza kvality služeb a realizace průzkumů ve vztahu k turistickým informačním centřům (TIC) <http://www.mmr.cz/CMSPages/GetFile.aspx?guid=1181179d-016d-4c3c-b1f8-e83d99b6de96>