

## ■ УДК 338.486

**В. Г. Піменов**, аспірант, Київський національний університет культури і мистецтв, м. Київ

### **ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ: ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ТА СПОСОБИ ОПТИМІЗАЦІЇ**

Розглянуто розвиток галузевих інформаційних ресурсів у сфері туристичного бізнесу. Проаналізовано основні складові професійних інформаційних ресурсів у туристичній галузі. Окреслено сучасні підходи щодо організації інформаційної взаємодії фахівців у професійному середовищі. Досліджено можливі варіанти оптимізації комунікаційної взаємодії в професійному середовищі туристичної справи на основі модернізації інформаційного забезпечення фахівців туристичної галузі.

**Ключові слова:** професійна комунікація, інформаційне забезпечення фахівців галузі, комунікаційна взаємодія фахівців.

**В. Г. Пименов**, аспирант, Киевский национальный университет культуры и искусств, г. Киев

### **ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ ТУРИСТИЧЕСКОГО БИЗНЕСА: ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ И ПУТИ ОПТИМИЗАЦИИ**

Рассмотрено развитие отраслевых информационных ресурсов в сфере туристического бизнеса. Проанализированы основные составляющие профессиональных информационных ресурсов в туристической отрасли. Описано современные подходы к организации информационного взаимодействия специалистов в профессиональной среде. Исследуются возможные варианты оптимизации коммуникационного взаимодействия в профессиональной среде туристического дела на основе модернизации информационного обеспечения специалистов туристической отрасли.

**Ключевые слова:** профессиональная коммуникация, информационное обеспечение специалистов отрасли, коммуникационное взаимодействие специалистов.

**V. G. Pimenov**, postgraduate student, Kyiv National University of Culture and Arts, Kyiv

### **INFORMATION RESOURCES OF TOURISM: PROBLEMS AND WAYS OF OPTIMIZATION**

The article deals with the development of information industry resources in tourism business. The analysis of the main components of professional information resources in tourism industry is carried out. The author describes modern approaches to organizing information interaction of experts in the professional environment. The paper studies the

optimization methods of communication interaction in the professional environment of tourism business on the basis of modernization of information support of tourism industry experts.

**Key words:** professional communication, information support of industry experts, communication interaction of experts.

**Постановка проблеми.** Сучасний етап розвитку туристичного бізнесу характеризується активним залученням інноваційного світового та європейського досвіду, упровадженням вітчизняних конкурентоспроможних технологій. Необхідною умовою ефективної професійної комунікації у сфері туристичної справи є оперативне інформаційне забезпечення фахівців, формування професійного інформаційного середовища. Отже, вивчення стану та визначення способів модернізації галузевих інформаційних ресурсів туристичної справи потребують розгляду й обговорення.

Актуальність дослідження проблеми формування системи галузевих інформаційних ресурсів зумовлена комплексними дослідженнями та різноаспектними науковими публікаціями у сфері. Масштабність і державне значення науково-дослідної діяльності з питань пошуку новітніх форм і методів інформаційного забезпечення фахівців відображає реалізація проекту формування інтегрованого галузевого інформаційного ресурсу. Концепцію створення інтегрованого ресурсу розроблено з метою «відображення структури знань з питань педагогіки й освіти та забезпечення однакового доступу до нього всім учасникам освітнього процесу незалежно від їхнього статусу й місця перебування» [3, с. 83].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сучасна трансформація галузевих інформаційних ресурсів зацікавлює багатьох дослідників: М. Желені, В. А. Квартальнова, М. В. Єфремова, А. В. Левкова, С. В. Мельниченко, Г. А. Папирян, Г. П. Галузинського, М. М. Скопень, Т. І. Ткаченко, Ф. Уллаха, М. Хаммера та ін. Вони дослідили питання сутності туризму, його форми й види, розкрили основи економіки туризму в контексті галузі, схарактеризували туристський ринок, механізм його функціонування, тему новітніх інформаційних технологій та ефективні комунікації, які забезпечують активний розвиток ринку міжнародного туризму. Наприклад, М. Желені розглядала аспект розвитку технологій у туризмі, акцентувала на тому, що посилення ролі інформації в туризмі супроводжувалося виникненням різноманітних технологій. Науковці надали практичних рекомендацій щодо модифікацій організаційних структур управління туристичними підприємствами та системою менеджменту в цілому під впливом інформаційних технологій. Не досліджено питання, що стосуються використання

новітніх інформаційних технологій туристичними фірмами, особливостей професійної комунікації фахівців.

**Мета статті** — теоретично узагальнити результати вивчення особливостей професійної комунікації фахівців, охарактеризувати основні комунікаційні канали та розробити напрями вдосконалення інформаційного забезпечення професійної комунікації фахівців у туристичному бізнесі.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** В умовах євроінтеграційного процесу актуальності набувають потреби в інформаційних ресурсах, які зумовлюють проблеми управління, вимоги до системи компетенцій персоналу, приклади інноваційних рішень підвищення якості обслуговування клієнтів. До дискусій щодо впровадження нової техніки, новітніх технологій долучається професійна спільнота туристичної галузі, саме тому вільний доступ до інформаційних ресурсів професійного середовища, їх популяризація набувають державного значення. Інформаційні ресурси галузі, відображаючи професійні знання, досвід оптимальної й ефективної діяльності у цій сфері, стають необхідним підґрунтям для її розвитку та реформування. Професійна інформаційна взаємодія відбувається завдяки галузевим інформаційним ресурсам під час професійної комунікації. Існує немало термінологічних визначень поняття «комунікація». Девіс Кеннет зазначає, що «<...> слова «комунікація» та «суспільство» мають одні й ті самі індоєвропейські корені «ко» та «теі», які дослівно означають «разом» та «зміна»».

Суспільство — це група людей, які «разом змінюються». Спілкування надає можливості суспільству змінюватися, водночас консолідує його під час змін [4, с. 26]. Саме зміни в суспільстві є результатом комунікації, під час якої передаються значення, суспільно важлива інформація. Розглядаючи професійну комунікацію, виокремлюємо найважливішу складову — передачу професійних знань у процесі комунікації, інформаційної взаємодії фахівців. У трактуванні терміна «професійна комунікація» у більшості визначень у науковій літературі галузевого спрямування домінує розуміння професійної комунікації як процесу передачі управлінської та виробничої інформації. Тому слід звернутися до визначення поняття «професійна комунікація», сформульованого В. Сошинською. Вона зазначає, що професійна комунікація є специфічною формою групових соціальних відносин, за яких і здійснюються обмін інформацією та професійна взаємодія фахівців тієї або іншої сфери діяльності для виконання поставлених науково-виробничих завдань і досягнення необхідних науково-практичних результатів [14, с. 17].

Професійна комунікація в галузі туристичної справи відбувається в професійному інформаційному середовищі, яке становлять виробничі, наукові та навчальні видання, статті збірників наукових праць, фахових періодичних видань, публікації матеріалів науково-практичних конференцій, автореферати дисертаційних досліджень тощо. Ефективна професійна комунікація допомагає підтримувати необхідний рівень якості організації й реалізацію всіх видів діяльності в цій галузі. Відповідно, ефективність комунікації зумовлена якістю професійних інформаційних ресурсів, які використовують фахівці. З метою прогнозування можливих способів модернізації інформаційного забезпечення вивчено стан професійних інформаційних ресурсів туристичної галузі й підходів щодо організації інформаційної взаємодії фахівців у сучасному професійному середовищі. Концептуально важливим під час розробки проекту цього дослідження був висновок В. Сошинської: «<...> ключовим каналом формальної професійної комунікації в різні періоди є комплекс фахових періодичних видань» [14, с. 17]. Це питання вивчалось за допомогою моніторингу інтерв'ювань викладачів та професорського складу університетів Києва, котрі здійснюють підготовку фахівців готельно-ресторанної справи. З'ясовано, що фахові періодичні видання виконують суспільну функцію поширення професійних знань, презентації успішного досвіду готельно-ресторанного бізнесу, максимально повно інформують спеціалістів про нові технології, розміщують на сторінках поради експертів з підвищення конкурентоспроможності підприємств означеної сфери обслуговування.

Для якісного моніторингу використання галузевих видань проаналізовано журнали та газети туристичної справи. Завдання «Української туристичної газети» — популяризувати позитивний досвід туристичного бізнесу серед фахівців ринку й любителів туризму. Крім того, це видання — конкурс, як комунікаційний майданчик, допомагає знайти «точки дотику» в трикутнику «влада — турбізнес — туристи», що сприяє стабільному розвитку ринку. Цікаві статті в рубриках «Туристичні новини», «Турбізнес», «Особи турбізнесу», «Право», «Країнознавство», «Маршрут», «Tourstile», «Гроші», «Зірки». UTG допомагає професіоналам турбізнесу зорієнтуватися на туристичному ринку, ознайомитися з новинами й ситуаціями в конкурентів. Інформує про нові курорти, готелі, провідні компанії та їх керівників. Туристи дізнаються, яким чином захищати свої права, оптимально витратити гроші на відпочинок, які види подорожей є на ринку та як краще подорожувати. Різноманітний і пізнавальний розділ «Країнознавство» цікавий любителям подорожей. У випусках журналу розглядаються стратегія й тактика на ринку, використання

новітніх технологій у туристичному бізнесі. З 1997 р. виходить друком журнал, який популяризує найкращий світовий професійний досвід галузі — «Странник» (50 тис. примірників). Це видання, призначене для повного охоплення аудиторії, зважає на інтереси заможного населення Києва й нині є ідеальним рекламоносієм серед друкованих ЗМІ. Зміст журналу для зручності читачів умовно поділено на кілька розділів, основний складається з рекламних матеріалів, поданих блоками різних розмірів. Розділ оголошень містить інформацію про тури — це невеликі оголошення та реклама особливих розмірів, відмінна від основного розділу. Уся інформація розміщена за рубриками. Розділ «Рубрикатор» виокремлено. У ньому, крім переліку країн, напрямів і видів туристичних послуг, зазначено назву й телефон фірми, представленої в журналі, сторінки, на яких розміщена інформація, що дозволяє максимально швидко підібрати тур, що зрівнює рекламодавців, незалежно від того, на якій сторінці розміщена реклама. Редактори в кожному випуску нового видання газети підкреслюють: оптимізація процесів розвитку професійних інформаційних ресурсів дозволяє інтенсифікувати інформаційну взаємодію між спеціалістами галузі з метою обміну професійними знаннями та досвідом практичної діяльності, сприяє формуванню необхідних комунікаційних компетенцій фахівців.

Розглянемо професійні інформаційні потреби фахівців туристичної справи. Для вивчення цього питання ретельно проаналізовано анкети студентів, розроблені за допомогою інтернет-ресурсу, з метою поліпшення інформаційного забезпечення цієї галузі важливо з'ясувати, які фахові періодичні видання використовують майбутні спеціалісти. Більшість респондентів (74%) назвали журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес». Відповідь «Так» на запитання «Чи користуєтеся Ви електронними інформаційними ресурсами для професійного розвитку?» надали 100% респондентів, а як найкращі відзначили блоги українських рестораторів, бізнесменів-готельєрів, ресторанних критиків. Серед видів інформаційних ресурсів названі й електронні каталоги бібліотек (95%), рідше згадувалися реферативні бази даних (74%). Аналіз анкет засвідчив необхідність дослідження та характеристики англомовних галузевих періодичних видань, доступних українському користувачеві. У розвинених країнах світу, доповнюючи одна одну, відбуваються зміни в інформаційних технологіях і туристичному бізнесі, на відміну від України, де такі перетворення характеризуються незлагодженістю.

Процес упровадження інформаційних технологій у діяльність суб'єктів господарювання у сфері туризму характеризується певними проблемами. 1. Нерозвинені комунікації. Більшість сайтів туристичних

підприємств використовуються як інформаційно-рекламний канал, який надає актуальну інформацію, що постійно оновлюється. 2. Недостатнім є рівень підготовки менеджерів з інформаційних технологій, низька інформаційна грамотність. Основна проблема встановлення програмного забезпечення туристичних підприємств, крім технічних питань, — це недостатня кваліфікація персоналу. Навчання співробітників або наймання професіоналів потребують додаткових фінансів; не всі туристичні підприємства можуть утримувати в штаті фахівців з інформаційних технологій.

Більшість туристичних фірм надають неповну інформацію клієнтам на своїх сайтах щодо місця розташування готелю або пансіонату, також інформація про вартість послуг нерідко застаріла та неточна.

Значні недоліки є в системі бронювання та резервування готельних номерів. Найбільшого поширення набула система резервування номерів, коли турист винаймає номер у готелі, але не знає назви цього готелю до приїзду. Така система в різних операторів називається по-різному: ROULETTE, TEZ-EXPRESS, Global Distribution System (GDS) тощо. Багато операторів надають перевагу системі бронювання, тому що вона дозволяє економити гроші на поїздку та проживати в комфортному готелі, але найчастіше результат не виправдовує сподівань туриста. Крім того, нерозробленість державної електронної системи забезпечення суб'єктів туристичної діяльності оперативною інформацією про попит, пропозицію, ціни, тарифи тощо.

**Висновки.** Фахові періодичні видання засвідчують успішний досвід ведення готельно-ресторанного бізнесу, виконують суспільну функцію поширення професійних знань, максимально повно інформують спеціалістів про нові технології, розміщують на сторінках поради експертів з підвищення конкурентоспроможності підприємств цієї сфери обслуговування в Україні. Цікавою для професіоналів може бути аналітична характеристика контенту англomовних видань, які є в інформаційному професійному середовищі в Україні.

Існують кілька значних недоліків, що впливають на роботу та загальне враження про готель, пансіонат або ресторан: нерозвинені комунікації, недостатній рівень підготовки фахівців, відсутність інформації про розташування об'єктів, систему бронювання. Удосконалення інформаційних ресурсів галузевого спрямування дозволить спростити алгоритм доступу до масивів інформації та сприятиме обміну знаннями між представниками сфери туристичного бізнесу. Водночас, взаємодія між фахівцями через обмін знаннями засобами професійних інформаційних ресурсів здатна підвищити рівень їхньої професійно-комунікативної компетентності.

Нині неможливо забезпечити якісне ведення туристичного бізнесу без упровадження й застосування новітніх інформаційних технологій. Саме їх застосування на практиці забезпечує дотримання суб'єктами туристичної діяльності комплексу взаємодіючих і взаємодоповнюючих вимог, що формують якість туристичних послуг. Таким чином, виявлення основних проблем туристичного комплексу засвідчує доцільність розробки цільової програми розвитку інформаційних технологій у діяльності підприємств туристичної сфери, яка дозволить поліпшити чинну систему використання різноманітних видів інформаційних технологій з урахуванням комплексу заходів та сприятиме розвитку нових механізмів державного регулювання в цій сфері.

**Перспективи подальших досліджень.** Аналіз проблем розвитку та способів оптимізації інформаційних ресурсів туристичного бізнесу виявив нагальну необхідність модернізації професійних інформаційних ресурсів туристичної справи. У наступних статтях розглянемо теоретичні та практичні аспекти використання PR-технологій у сучасному туристичному комунікативному просторі, проаналізуємо основні складові професійних інформаційних ресурсів туристичної галузі та сучасні тенденції й перспективи розвитку PR-технологій у сфері туризму.

#### Список використаних джерел

1. Гавриш Н. Галузеві бібліотечно-інформаційні ресурси як комунікаційні засоби / Наталія Гавриш // Вісник Кн. палати. — 2012. — № 4. — С. 20–23.
2. Гавриш Н. Бібліотечно-ресурсні засоби забезпечення інформаційних потреб фахівців фармацевтичної галузі / Наталія Гавриш // Вісник Кн. палати. — 2012. — № 2. — С. 33–36.
3. Информационные технологии в бизнесе : энциклопедия / [под ред. Милана Желены]. — СПб [и др.] : ПИТЕР, 2002. — 1120 с.
4. Інформаційна діяльність Державної науково-педагогічної бібліотеки України ім. В. О. Сухомлинського: перспективи розвитку : монографія / О. В. Воскобойнікова-Гузєва [та ін.] ; наук. ред.: Воскобойнікова-Гузєва О. В., Заліток Л. М. ; НАПН України, ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського. — Київ, 2014. — 240 с.
5. Квартальнов В. А. Туризм / В. А. Квартальнов. — М. : Финансы и статистика, 2004. — 320 с.
6. Козлюк Н. І. Система бібліотечно-інформаційного забезпечення користувачів медичних бібліотек Академії медичних наук України : дис. ... канд. пед. наук / Надія Іванівна Козлюк ; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. — Київ, 2005. — 198 с.
7. Козлюк Н. І. Інформаційні потреби науковців-медиків у контексті сучасної медичної бібліотеки науково-дослідного інституту // Вісник Кн. палати. — 1999. — № 7. — С. 22–23.

8. Лесюк О. В. Бібліотечно-інформаційний сегмент комунікаційного середовища митної справи України: стратегії формування : автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій : 27.00.03 / Лесюк Ольга Василівна ; Харків. держ. акад. культури. —Харків, 2012. — 227 с.
9. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : [монографія] / С. В. Мельниченко. — Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. —493 с.
10. Павленко Р. І. Система бібліотечно-інформаційного забезпечення спеціалістів-медиків / Р. І. Павленко // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського : [зб. наук. пр.]. —Київ, 2000. —Вип. 5. — С. 6–12.
11. Папирян Г. А. Международные экономические отношения: Экономика туризма / Г. А. Папирян. — М. : Финансы и статистика, 2000. — 208 с.
12. Пінчук Н. С. Інформаційні системи і технології в маркетингу / Н. С. Пінчук, Г. П. Галузинський, Н. С. Орленко. —Київ, 2003. — 352 с.
13. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі / М. М. Скопень. —Київ : Кондор, 2005. — 301 с.
14. Сошинська В. Є. Трансформація каналів професійної комунікації в документно-інформаційній сфері / В. Є. Сошинська // Вісник Кн. палати. —2012. —№ 6. — С. 16–19.
15. Ткаченко Т. І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : [монографія] / Т. І. Ткаченко. —Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. — 537 с.
16. Туризм в Україні : Стат. збірник. —Київ, 2007. — 184 с.
17. Kenneth D. Business writing and communication : coursebook / Davis Kenneth. —NY : McGraw-Hill Companies, Inc., 2005. — 209 p.

### References

1. Havrysh N. Haluzevi bibliotechno-informatsiini resursy yak komunikatsiini zasoby / Nataliia Havrysh // Visnyk Knyzhkovoї palaty. —2012. — № 4. — S. 20–23.
2. Havrysh N. Bibliotechno-resursni zasoby zabezpechennia informatsiinykh potreb fakhivtsiv farmatsevychnoi haluzi / Nataliia Havrysh // Visnyk Knyzhkovoї palaty. —2012. —№ 2. —S. 33–36.
3. Informatsionnyye tekhnologii v biznese. Entsiklopediya / [pod red. Milana Zheleny]. —Sankt-Peterburg, Moskva, Kharkov, Minsk : PITER, 2002. — 1120 s.
4. Informatsiina diialnist Derzhavnoi naukovo-pedahohichnoi biblioteky Ukrainy im. V. O. Sukhomlynskoho: perspektyvy rozvytku : monohrafiia / NAPN Ukrainy, DNPB Ukrainy im. V. O. Sukhomlynskoho; [avtory : Voskoboinikova-Huzieva O. V., [Rohova P. I.], Zalitok L. M., Zozulia S. M., Bukshyna T. F., Varaksina N. V., Verbova V. V., Kovalenko I. Y., Lytovchenko O. V., Ponomarenko L. O., Samchuk L. I., Yaniuk S. S. ; nauk. red. : Voskoboinikova-Huzieva O. V., Zalitok L. M. ; bibliohr. red. Samchuk L. I. ; lit. red. : Derevianko T. M., Redko-Shpak L. V.]. —Kyiv, 2014. — 240 s.
5. Kvartalnov V. A. Turizim [Tekst] / V. A. Kvartalnov. —M. : Finansy i statistika. 2004. — 320 s.



6. Kozliuk N. I. Systema bibliotechno-informatsiinoho zabezpechennia ko-rystuvachiv medychnykh bibliotek Akademii medychnykh nauk Ukrainy : dys. ... kand. ped. nauk / Nadiia Ivanivna Kozliuk; Kyiv. nats. un-t kultury i mystetstv. —K., 2005. — 198 s.
7. Kozliuk N. I. Informatsiini potreby naukovtsiv-medykiv u konteksti suchasnoi medychnoi biblioteki nauково-doslidnogo instytutu // Visnyk Knyzhkovoї palaty. —1999. —№ 7. — S. 22–23.
8. Lesiuk Olha Vasylivna Bibliotechno-informatsiinyi sehment komunikatsi-inoho seredovyscha mytnoi spravy Ukrainy: stratehii formuvannia dys.. ... kand. nauk iz sots. komunikatsii : 27.00.03 / Lesiuk Olha Vasylivna ; Kharkiv. derzh. akademiia kultury. —Kharkiv, 2012. — 227 s.
9. Melnychenko S.V. Informatsiini tekhnolohii v turyzmi: teoriia, metodolohiia, praktyka : [monohrafiia] / S.V. Melnychenko. —Kyiv : Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, 2008. — 493 s.
10. Pavlenko R. I. Systema bibliotechno-informatsiinoho zabezpechennia spet-sialistiv-medykiv / R. I. Pavlenko // Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteki Ukrainy im. V. I. Vernadskoho. —2000. —Vyp. 5. — S. 6–12.
11. Papiryian G. A. Mezhdunarodnyye ekonomicheskiye otnosheniya: Ekonomika turizma [Tekst] / G. A. Papiryian. —M. : Finansy i statistika, 2000. — 208 s.
12. Pinchuk N. S. Informatsiini systemy i tekhnolohii v marketynhu / N. S. Pin-chuk, H. P. Haluzynskiy, N. S. Orlenko. —Kyiv, 2003. — 352 s.
13. Skopen M. M. Kompiuterni informatsiini tekhnolohii v turyzmi / M. M. Skopen. —Kyiv : Kondor, 2005. — 301 s.
14. Soshynska V. Ye. Transformatsiia kanaliv profesiinoi komunikatsii v doku-mentno-informatsiinii sferi / Viktoriia Soshynska // Visnyk Knyzhkovoї palaty. —2012. —№ 6. — S. 16–19.
15. Tkachenko T. I. Stalyi rozvytok turyzmu: teoriia, metodolohiia, realii bi-znesu : [monohrafiia] / T. I. Tkachenko. —Kyiv : Kyiv. nats. torh.-ekon. un-t, 2006. — 537 s.
16. Turyzm v Ukraini : Stat. zbirnyk. —Kyiv, 2007. — 184 s.
17. Kenneth D. Business writing and communication : coursebook / Davis Ken-neth. —NY : McGraw-Hill Companies, Inc., 2005. — 209 p.

## ■ UDC 338.486

**Pimenov Vitalii**, postgraduate student, Kyiv National University of Culture and Arts, Kyiv  
*vitaxa421@yandex.ru*

### **INFORMATION RESOURCES OF TOURISM: PROBLEMS AND WAYS OF OPTIMIZATION**

**The aim of this paper** is to conduct theoretical generalization of the results of studying the features of professional communication of experts, the development of proposals for the use of new information technologies

by travel agencies; the characteristic features of the main communication channels and developing evidence-based directions of improvement of information support of professional communication of tourism staff. The article deals with the development of information industry resources in tourism business.

**Research Methodology.** The relevance of the study on forming the system of information resources is confirmed by a number of different aspects and enabled comprehensive studies and scientific publications in the field. The scale and importance of public research activity on the search of new forms and methods of information provision reflects the project experts forming an integrated industry information resource.

**Results.** The analysis of the main components of professional information resources in tourism industry is carried out. The paper studies the optimization methods of communication interaction in the professional environment of tourism business on the basis of modernization of information support of tourism industry experts. The study revealed the urgent need to modernize professional information resources of tourism business. The involvement of European business experience puts the priority integration of the English professional periodicals in the system of information resources of tourism industry.

**Novelty.** The author raises the issue of modern approaches to organizing information interaction of experts in the professional environment.

**The practical significance.** The paper may be of a particular interest to the specialists in tourism business and can also be used for further study of the issue.

**Key words:** professional communication, information support of industry experts, communication interaction of experts.

*Надійшла до редколегії 05.01.2017 р.*