

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЛОГІСТИЧНИХ РІШЕНЬ У СФЕРІ ПРАВООХОРОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА БОРОТЬБИ ЗІ ЗЛОЧИННІСТЮ

© Шевченко О.М., 2007

Розглянуто шляхи вирішення актуальної проблеми підвищення ефективності системи інформаційного забезпечення діяльності органів внутрішніх справ Донецького регіону. Висвітлено сучасний стан, характеристики та проблеми системи, її роль і місце в структурі, вплив на різнобічну діяльність ОВС. Розглянуто і доведено принципову необхідність та можливість застосування в ОВС новітніх методів та технологій, заснованих на використанні логістичних рішень. Окреслено основні стратегічні напрямки використання методів логістики в структурі органів внутрішніх справ.

The article is dedicated to consideration of the ways of the decision of the actual problem of increasing to efficiency of the system of the ways to activity of organs of internal affairs of the Donetsk's region. It is revealed the modern condition, features and problems of the system, her role and place in structure, influence upon many-sided activity of organs of internal affairs. It is considered and proved principle need and possibility of the using in the organs of internal affairs the most latest methods and technology, founded on use of the logistics decisions. The outlined main strategic directions of the use the methods of the logistics in structure of organs of internal affairs.

Постановка проблеми. Складність та актуальність завдань, покладених на органи внутрішніх справ з профілактики та боротьби зі злочинністю, вимагають координованих зусиль від усіх галузевих служб та підрозділів.

В історії України ХХ ст. темпи розвитку сфери виробництва завжди випереджали темпи розвитку соціально-побутового забезпечення населення, чим і була зумовлена висока криміногенна обстановка в державі. Однак високі професійні якості робітників ОВС та належна організація праці дозволяла ефективно вести боротьбу зі злочинністю. Вихід злочинності в пострадянський період на принципово новий рівень примушує ОВС шукати нові підходи щодо підвищення ефективності своєї діяльності. У таких умовах неухильно зростає роль та вага системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС, яка може стати тим оптимальним варіантом, який якнайменше зрівняє сили злочинності та ОВС.

Система інформаційного забезпечення діяльності ОВС цього часу являє собою комплекс технічних та програмних засобів, значного обсягу інформаційну базу, яка містить різноманітні відомості оперативно-розшукового, оперативно-довідкового, аналітичного, статистичного характеру. Збір, передавання-приймання, систематизація та нагромадження інформації з метою її подальшого аналізу та використання у відповідних ситуаціях є цього часу однією з важливіших технологій діяльності ОВС. Функціонування системи здійснюється завдяки створеній структурі з підрозділів та груп, в яких працюють фахівці: юристи, інженери-програмісти, інженери з обслуговування технічного комплексу, спеціалісти зі супроводу баз даних, обліково-реєстраційні працівники.

Розглядаючи систему інформаційного забезпечення органів внутрішніх справ Донецького регіону, можна характеризувати її як систему, якій притаманні і певні переваги, і певні недоліки. До переваг потрібно зарахувати достатньо сучасне технічне та програмне забезпечення, розвинені телекомунікаційні засоби, інтегровані банки даних оперативно-розшукового та профілактичного

призначення значного обсягу. До недоліків насамперед необхідно зарахувати проблеми забезпечення кадрами та їх взаємодію з фахівцями галузевих служб ОВС. Істотним недоліком системи є її невисока ефективність, причиною якої передусім потрібно вважати недостатню актуальність та достовірність інформації, яка міститься в базах даних і яка може негативно впливати на виконання тих чи інших завдань.

Керівний апарат МВС України, керівництво регіонального рівня приділяють значну увагу питанням розвитку та удосконалення системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС, але прийняті рішення як правило страждають певною технократичністю, що є відображенням професійної точки зору фахівців, що працюють в системі [1].

Динаміка сучасних умов діяльності ОВС вимагає докорінної зміни у підході до розгляду, аналізу та відпрацювання рішень, спрямованих на удосконалення системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС. Безумовно, удосконалення технічного комплексу, засобів телекомунікації, впровадження сучасних програмних засобів позитивно впливає на функціонування системи інформаційного забезпечення ОВС, але це, звичайно, не є єдиним шляхом удосконалення системи. Подальше нарощування потужностей програмно-технічного комплексу системи безумовно призведе до підвищення її ефективності, але в умовах недостатнього фінансування, швидкого старіння технічних засобів обчислювальної техніки, динамічних змін умов функціонування нехтувати сучасними економіко-математичними моделями побудови інформаційних систем не потрібно.

Отже, серед шляхів удосконалення системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС, крім технократичного, необхідно розглянути два можливих:

1. Удосконалення умов праці та механізму управління персоналом системи, що працює в міських та районних підрозділах ОВС. Цей шлях безумовно важливий, оскільки саме в цих ОВС реєструється лівова частка первинної облікової інформації системи, і саме цей рівень є переднім краєм боротьби зі злочинністю, на цьому рівні виконують свої обов'язки фахівці галузевих служб ОВС, основні користувачі інформації системи.

2. Використання сучасних економіко-математичних моделей побудови інформаційних систем, серед яких насамперед потрібно розглянути логістичні інформаційні системи.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Історія становлення та розвитку системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС нараховує декілька етапів:

- створення галузевої служби та впровадження засобів обчислювальної техніки;
- розвиток технічного комплексу, створення та розвиток інформаційної бази;
- впровадження та розвиток телекомунікаційних методів опрацювання інформації;
- інтеграція баз даних, впровадження сучасних методів роботи з інформацією.

Кожен з цих етапів має свої проблеми, особливості, прийняті рішення. Успіхи кожного з етапів, локальні в межах етапу і глобальні для становлення та розвитку системи загалом досягнуті завдяки дослідженням фахівців. Серед робіт, присвячених системі інформаційного забезпечення діяльності ОВС, виділимо роботи М.Я. Швеця, В.А. Саницького, В.В. Святобога, Г.М. Бирюкова, О.Р. Галаса, С.О. Гурецького, І.Н. Басенка, С.В. Яковлева, В.В. Торяника, В.М. Єрмоленка.

Зауважимо, що більшою мірою в цих роботах досліджували актуальні питання, пов'язані з:

- організацією та управлінням системою;
- використанням технічних, програмних засобів та засобів зв'язку;
- технологією функціонування певних підсистем;
- підвищенням ефективності функціонування системи;
- напрямками розбудови та удосконалення системи.

Що стосується застосування методів логістики як в системі інформаційного забезпечення ОВС, так і загалом в управлінській діяльності, то логістичні рішення безумовно керівним складом ОВС використовуються, але здебільшого епізодично і на інтуїтивному рівні. Отже, проблема застосування логістичних рішень в ОВС, зокрема і в системі інформаційного забезпечення діяльності ОВС на регулярній та науковій основі, ще чекає свого вирішення.

Формулювання цілей статті. Ціллю цієї статті вважається розгляд можливості використання методів логістики в сфері інформаційних технологій, що використовуються в діяльності ОВС. При цьому розглядається ланка системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС, реалізована в органах внутрішніх справ Донецького регіону.

Виклад основного матеріалу. Подальший розвиток інформаційного забезпечення органів і підрозділів внутрішніх справ області не можливий без вирішення проблем з створення локальних інформаційних мереж у всіх органах внутрішніх справ, об'єднання їх у єдину корпоративну мережу МВС України, формування обласного інтегрованого банку даних у режимі реального часу з автоматизованих робочих місць галузевими службами органів внутрішніх справ області [2].

Так, відсутність локальних обчислювальних мереж в ОВС не дозволяє ставити на облік інформацію в чергову добу зацікавленою службою, у зв'язку із чим губиться її актуальність й об'єктивність. Це характерно для формування баз даних, які формуються працівниками обліково-реєстраційних груп ОВС.

Наявність єдиної корпоративної мережі на базі виділених каналів зв'язку усуває збої в роботі засобів доставки інформації, ліквідує перевантаження каналів й обсягів переданої інформації, істотно знижує середній час доставки інформації. При цьому співробітники ОВС можуть оперативно одержувати інформацію про запитовані об'єкти обліку [2].

Оновлення технічного комплексу здійснено за рахунок виконання програм "Правопорядок", внаслідок чого досягнуто можливість інтеграції баз даних в єдиний банк даних.

Вирішення технічних проблем поліпшує роботу системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС, але не знімає актуальних питань підвищення її ефективності. Насамперед вирішення цієї проблеми є на шляху удосконалення технології збору первинної облікової інформації.

З цього погляду доцільно розглянути систему ОВС регіону з точки зору наявності в ній різноманітних потоків, які впливають на її функціонування.

Визначимо деякі особливості органів внутрішніх справ. Зауважимо, що розглядається регіональна структура ОВС – дворівнева територіально розподілена корпорація з центральним органом управління і підлеглими-виконавцями. Узагальнена схема органів внутрішніх справ регіону із зазначенням наявних потоків показана на рисунку.

Виключивши з розгляду адміністративно-господарчу діяльність ОВС, визначимо, що ця структура не має матеріальних та фінансових потоків. Основою оперативно-розшукової, профілактичної та адміністративно-процесуальної діяльності ОВС є інформація.

Для ОВС прийняття й ствердження у свідомості кожного фахівця розуміння вже виявленого факту, що інформація є не тільки важливим фактором, але й самостійним робочим ресурсом, потенційні можливості якого необхідно оцінювати й використовувати повсякденно. Усвідомлення цього факту повинно радикально впливати на перспективи удосконалення інформаційної технології й відкриває для ОВС прогресивні перспективи в організації всієї їхньої діяльності.

При цьому потрібно виділити за місцем виникнення, напрямом руху та цільовим призначенням такі види інформації (див. рисунок):

1. Вхідна інформація аналітико-статистичного характеру. Надалі можна використовувати в управлінській діяльності.

2. Вхідна інформація довідкового характеру. Можна використовувати в різноманітних сферах діяльності ОВС.

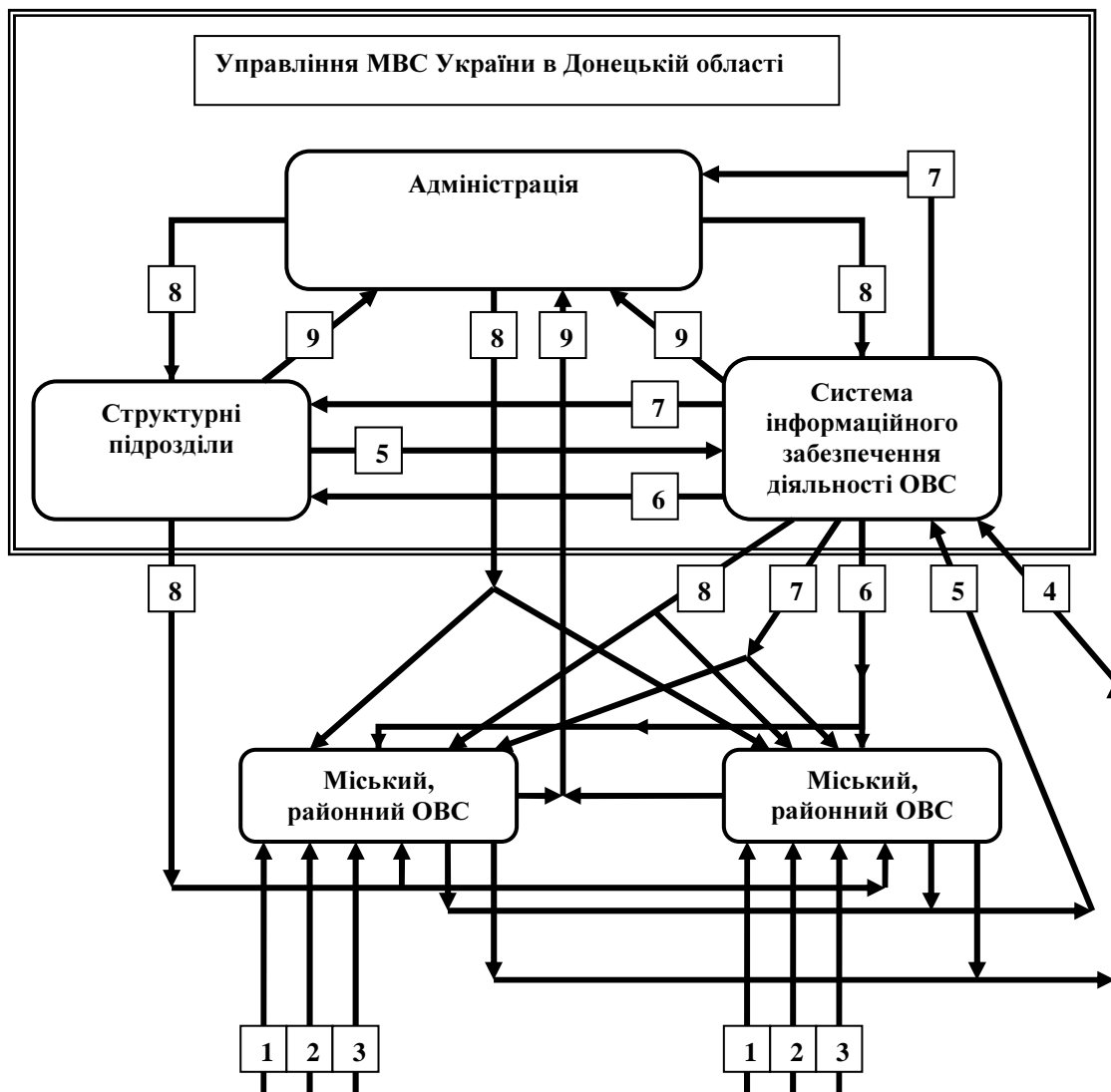
3. Вхідна інформація оперативно-розшукового та профілактичного призначення.

Кожен з цих наведених видів інформації по суті є інформаційним потоком, для якого характерні кількісні та якісні показники (потоки 1, 2, 3 відповідно). Зауважимо, що:

– потоками вхідної інформації практично неможливо керувати, не варто вважати, що це можливо за рахунок кримінально-процесуальної або адміністративно-процесуальної діяльності ОВС;

– на потоки вхідної інформації можна впливати за рахунок прийняття управлінських рішень, спрямованих на зосередження сил та засобів, якісного та оперативного виконання фахівцями ОВС функцій та завдань, на них покладених;

- потоки вхідної інформації можуть бути прогнозовані, але на основі досвіду, знань характеристик території, що обслуговується та володіння оперативною обстановкою керівним складом ОВС, а не на науковій основі;
- якісна фіксація інформації вхідних потоків впливає на їхні характеристики за рахунок зворотного зв'язку – використання отриманої інформації фахівцями ОВС в своїй діяльності.



Узагальнена схема ОВС регіону та потоків у них

Отже, потрібно враховувати невизначеність характеристик потоку та їх коливання залежно від різноманітних факторів. Насамперед необхідно враховувати такі фактори:

- зміни соціально-економічних умов життя населення;
- вплив політичних процесів, що відбуваються в державі;
- сезонні коливання (характерні сезонні коливання кількості скоєних правопорушень та злочинів, їх розподіл за видами);
- характеристики території, що обслуговується органом внутрішніх справ (для сільських та міських ОВС характерна істотна різниця в кількості та конкретних видах правопорушень та злочинів, що реєструються).

Отже, в деякому наближенні, звичайно з урахуванням вищенаведених характеристик, потоки вхідної інформації можуть бути зіставлені з матеріальним потоком логістичної системи.

Для системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС характерні такі типові технологічні операції:

- збір первинної облікової інформації. Основне навантаження покладається на працівників обліково-реєстраційних груп міських та районних ОВС.
- підготовка та передавання первинної облікової інформації для внесення в центральний сервер баз даних управління МВС України в області;
- логічний контроль та корегування первинної облікової інформації, введення її до інтегрованого банку даних;
- видача інформації з банку даних за замовленням-запитом для використання фахівцями міських та районних ОВС своїх функцій та завдань;
- видача форм статистичної звітності для використання в управлінській діяльності ОВС.

З вищенаведеного випливає, що внаслідок функціонування системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС сформовано в потоки (рисунок).

Потік 4. Технологічний потік первинної облікової інформації. Завдяки реалізації цього потоку формуються та поповнюються банки даних системи.

Потік 5. Для забезпечення своїх професійних потреб фахівці ОВС формують потік замовлень-запитів до банків даних системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС, напрямок цього потоку збігається з напрямом руху потоку первинної облікової інформації.

Зауважимо, що фахівці підрозділів Управління МВС для реалізації інформаційної підтримки своєї діяльності формують аналогічний потік замовлень-запитів до системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС.

Потік 6. Внаслідок функціонування системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС формується інформаційний потік орієнтуючої, оперативно-розшукової, оперативно-довідкової та аналітико-статистичної інформації, зворотний щодо потоку вхідної інформації. Завдяки цьому інформаційному потоку та внаслідок професійних дій фахівців ОВС досягається можливість впливу на потоки вхідної інформації.

Задоволення потреб фахівців підрозділів Управління МВС здійснюється аналогічним потоком інформації.

Потік 7. Внаслідок опрацювання інформації технічними засобами системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС формується інформаційний потік аналітико-статистичних даних щодо рівня злочинності та правопорушень. Користувачами цієї інформації передусім є керівники апарату Управління МВС, а також керівники підрозділів Управління, міських та районних ОВС.

За рахунок використання аналітико-статистичної інформації і прийняття керівництвом Управління МВС в області відповідних рішень з організації та управління конкретними підлеглими ОВС, формується потік управлінських впливів (потік 8), напрямок руху якого протилежний потоку вхідної інформації. У межах своєї компетенції управлінські впливи можуть випрацьовуватись керівним персоналом структурних підрозділів Управління, зокрема і підрозділу з організації функціонування системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС. Зазначимо, що на формування потоку управлінських рішень істотний вплив має потік звітної інформації щодо наслідків діяльності структурного підрозділу Управління, міських та районних органів внутрішніх справ.

Отже, потік управлінських рішень у системі ОВС можна зіставити з фінансовим потоком в економічних виробничих системах.

Зауважимо, що органи внутрішніх справ мають значну кількість джерел надходження інформації, в деяких випадках інформацію отримують внаслідок цілеспрямованого пошуку. Крім цього, деяка частка отриманої інформації в інтересах служб ОВС і згідно з законодавством та галузевими нормативно-правовими документами не вноситься до банків даних системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС. Внаслідок цього існує конкуренція інформації системи з боку інших засобів та методів отримання та використання інформації. Важливо, що внаслідок наявності недосконалостей та негативних факторів у функціонуванні системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС виникла і існує доволі стійка тенденція недовіри робітниками територіальних ОВС до її інформації. Причини – недостовірність інформації, значні строки надходження, значні обсяги отриманої інформації або її відсутність за замовленням-запитом внаслідок невизначеності запиту або недбалим його виконанням.

Окремого розгляду потребує розгляд швидкості реакції системи на вхідну інформацію, оперативність видавання орієнтуючої, оперативно-розшукової, оперативно-довідкової, аналітико-статистичної інформації. Існує багато чинників, які впливають на оперативність опрацювання інформації в системі. Серед них виділимо технічний, організаційний, не можна не враховувати суб'єктивних особливостей конкретних виконавців..

Згідно з концепцією логістики ефективного управління діяльністю такої складної та динамічної системи, як органи внутрішніх справ регіону можливо лише за умови ефективного управління сукупністю потоків інформації в цій системі. Можна стверджувати беззаперечно, що саме інформація дозволяє органам внутрішніх справ пристосовуватись до будь-якої складної ситуації, що виникла в суспільстві внаслідок різноманітних факторів. Отже, впровадження логістичних рішень у функціонування системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС може покращити цю систему відповідно до вимог сьогодення.

Розглянемо деякі компоненти логістичного аналізу системи інформаційного забезпечення, які найактуальніші для системи органів внутрішніх справ.

1. Семантичний або смисловий аналіз інформаційного забезпечення зумовлює аналіз інформації за такими показниками: повнота, об'єктивність, достовірність, точність, надійність та відповідність інформації.

Ці показники відповідно до системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС актуальні на етапі реєстрації первинних облікових даних, тобто під час отримання, аналізу, підготовки вхідної інформації до внесення до банків даних системи. Саме в цей момент внаслідок різноманітних факторів, які потребують глибокого вивчення та аналізу, допускаються спотворення та помилки в відомостях внаслідок суб'єктивного сприйняття, недбалого ставлення до виконання службових обов'язків, конфліктних ситуацій тощо.

2. Прагматичний аналіз. Цей аналіз означає детальний розгляд корисності інформації, насамперед з позицій користувача.

Стосовно користувача систем інформаційного забезпечення діяльності ОВС-фахівців міських та районних відділів актуально проаналізувати і дати оцінку ось чому:

- своєчасності отримання інформації. Здебільшого несвоєчасне отримання інформації ускладнює проведення конкретних заходів з розкриття та попередження злочинів та правопорушень;
- достовірності інформації. Інформація, що міститься в банках даних системи, є наслідком прикладення колективних зусиль багатьох працівників протягом тривалого часу. В результаті недоброякісна інформація, внесена до банку даних, може виявитись через тривалий проміжок часу і завадити успішному виконанню поставленого завдання;
- практичного використання інформації в повному обсязі та зручності користування. Оскільки в системі, що розглядається, основним методом отримання інформації є запит, то внаслідок виконання запиту можливі ситуації, що ускладнюють користування інформацією:

- ✓ отримано забагато інформації, однак внаслідок її аналізу або практичної перевірки отримано бажаного результату;
- ✓ отримано забагато інформації, бажаного результату внаслідок її використання не досягнуто;
- ✓ отримано замало інформації, бажаного результату не досягнуто;
- ✓ не отримано інформації.

У будь-якому з вищенаведених випадків суб'єктивна оцінка можливостей системи виконавцем знижується, у разі частого повторення таких ситуацій виконавець може змінити пріоритети і інформацією системи користуватися тільки тоді, коли інші способи отримання інформації не дали бажаного результату.

3. Динамічний аналіз. Полягає у вивченні інформаційних потоків. При цьому обов'язково враховуються спеціалізація інформаційних потоків, їх щільність, паралелізм руху, ритмічність та спрямованість. Вивчається можливість трансформації інформаційних потоків.

З метою практичної реалізації аналізу можливе застосування різноманітних економіко-математичних методів та моделей для вивчення інформаційних потоків.

У складній та динамічній системі, якою є сукупність органів внутрішніх справ, цей аналіз може мати істотне значення для системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС. Зауважимо, що ця система є дворівневою, територіально розподіленою та радіальною за своєю структурою. Вивчення та аналіз системи може дати можливість оперативної реструктуризації системи з радіальної дворівневої у радіально-ланцюгову з трьома рівнями. Така реструктуризація може бути доцільна у екстремальних випадках функціонування системи в умовах впливу зовнішніх несприятливих факторів.

4. Економічний аналіз. Здійснюється з метою мінімізації витрат, пов'язаних з утриманням та функціонуванням системи інформаційного забезпечення.

Питання економічного аналізу функціонування системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС досі не висувалось. Актуальним вважається підвищення ефективності функціонування системи, оцінними показниками чого є частота використання інформації системи у разі успішного проведення підрозділами ОВС заходів, пов'язаних з розкриттям та попередженням злочинів.

5. Аналіз повноти інформаційного забезпечення. Характеризується як якісний і може здійснюватись методом опитування або анкетування, керівників різного рівня, працівників галузевих служб, зокрема і працівників системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС.

Такі опитування, а особливо анкетування, потрібно готувати ретельно і заздалегідь. Внаслідок опитувань можливо:

- вивчення практики використання системи інформаційного забезпечення ОВС у боротьби зі злочинами;
- здійснити збір статистичної інформації, виявити загальні проблеми організації та здійснення експлуатації програмно-технічного комплексу, засобів телекомунікації міськими та районними органами внутрішніх справ;
- визначити прорахунки в організації функціонування та експлуатації банків даних;
- вивчити думки працівників обліково-реєстраційних груп міських та районних ОВС щодо існуючих проблем супроводу банків даних;
- визначити причини низької ефективності системи інформаційного забезпечення;
- визначити рівень професійної готовності працівників обліково-реєстраційних груп;
- визначити рівень професійної готовності працівників ОВС до повсякденного практичного використання інформації банків даних системи інформаційного забезпечення та до тісного співробітництва з працівниками обліково-реєстраційних груп;
- визначити засоби та заходи щодо подолання недоліків використання інформації системи інформаційного забезпечення ОВС.

Підводячи підсумок вищенаведеному, зазначимо, що логістичний аналіз системи інформаційного забезпечення ОВС Донецького регіону внаслідок отримання певних результатів безпосередньо вплине на розробку рекомендацій та комплексу заходів з оптимізації функціонування цієї системи, розподілу функцій та обов'язків між працівниками системи в Управлінні МВС та в міських і районних ОВС.

Варто зазначити, що оскільки логістичний аналіз інформаційного забезпечення безпосередньо впливає на процеси перетворення систем у логістичні, їх подальше удосконалення, проведення логістичного аналізу може бути лише першим кроком на шляху впровадження логістичних рішень у діяльність ОВС.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Процес впровадження логістичних рішень у діяльність системи інформаційного забезпечення діяльності ОВС не вимагає докорінної зміни системи управління та інформування ОВС, не суперечить функціям та завданням, покладеним на них, а лише доповнює їх, виводячи на новий, високий, адекватний сучасним вимогам рівень.

Отже, підхід до вирішення проблем системи інформаційного забезпечення ОВС повинен бути комплексним. З одного боку, оновлення та підтримання програмно-технічного комплексу, засобів телекомунікації на рівні сучасних стандартів виведе систему на рівень застосування передових технологій опрацювання інформації. До речі, комплекс заходів з оновлення засобів обчислювальної

техніки, програмного забезпечення та засобів зв'язку не тільки не суперечить можливості застосування логістичних рішень, а навпаки тільки сприяє. З іншого боку, застосування сучасних наукових економіко-математичних методів та моделей в належно оновленій та технічно оснащених системі, удосконалення умов праці персоналу, налагодження ефективної взаємодії персоналу системи з фахівцями структурних підрозділів ОВС призведе до очікуваного та бажаного результату – належної ефективності системи.

1. Програма інформатизації органів внутрішніх справ України на 2000–2010 роки. МВС України. Управління оперативної інформації. – К., 1999. – 23 с. 2. Яковлев С.В., Торяник В.В., Єрмоленко В.М. Новітні інформаційні технології у стратегії глобальної інформатизації органів внутрішніх справ // Системи обробки інформації. – Харків: ХВУ, 2004. – Вип. 2. – С. 172–180. 3. Николайчук В.Е., Кузнецов В.Г. Логистика: теория и практика управления: Учеб. пособие. – Донецк: ДонНУ, 2006. – 540 с.

УДК 339.138:338.48

Л.М. Шульгіна

Київський національний торговельно-економічний університет

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ МАРКЕТИНГУ СПІВПРАЦІ У ТУРИСТИЧНІЙ ГАЛУЗІ

© Шульгіна Л.М., 2007

Сформульована дефініція національного туристичного продукту, описана його трирівнева структура, визначені фактори, що детермінують його якість. Запропонований алгоритм формування загальноекономічної системи маркетингу співпраці, визначені суб'єкти співпраці на макро-, мезо- та мікрорівнях. Розроблений порядок формування інфраструктури інформаційного забезпечення маркетингу співпраці, описані її рівні, для яких сформульовані завдання щодо надання підприємцям актуальної, правдивої, корисної та повної інформації.

Formulated definition of national tourist product, described his three-level structure, definite factors, that determinate his quality. The offered algorithm of process of forming of the common-economic system of marketing of collaboration, definite subjects of collaboration on macro-, mezo- and micro-levels. The developed order of forming of infrastructure of the informative providing of marketing of collaboration, described its levels for which the formulated tasks in relation to the grant to the businessmen of actual, truthful, useful and complete information.

Постановка проблеми. Об'єктивні процеси, що відбуваються на світовому туристичному ринку (передусім його глобалізація, яка посилює взаємозалежність країн, нівелює політичні та економічні кордони між ними; впровадження у процеси обслуговування все досконаліших технологій і корпоративних систем якості; зростання поінформованості та вимогливості споживачів тощо), зумовлюють нові вимоги до національних операторів туризму. Нині все більша їх частина усвідомлює недостатню ефективність використання окремих елементів маркетингу, розроблених інтуїтивно, і прагне до формування єдиної стратегії бізнесу, яка б ґрунтувалася на надійній і повній інформації щодо ресурсного потенціалу розвитку туризму та його ринкової кон'юнктури.

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить про зростання популярності програмних продуктів, що забезпечують реалізацію маркетингу співпраці, свідчать такі дані: середньорічний приріст витрат на CRM-системи протягом 2000–2005 рр. становив близько 46 % (від 2,6 до 16,9 млрд. дол. США) [2, 4–6, 10, 11].