

УДК 379.85:639.1(571.55)
doi: 10.18101/2304-4446-2017-3-111-122

ТУРИСТИЧЕСКИЕ ВИЗИТНО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ ЦЕНТРЫ КАК СТРАТЕГИЧЕСКИЙ РЕСУРС РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА

© Кондрашова Евгения Владимировна

кандидат технических наук, доцент, Восточно-Сибирский государственный институт культуры
Россия, 670031, г. Улан-Удэ, ул. Терешковой, 1
E-mail: con.evg@mail.ru

© Старкова Ирина Ивановна

кандидат социологических наук, доцент, Бурятский государственный университет
Россия, 670000, г. Улан-Удэ, Смолина 24а
E-mail: irina-ivanovna.8@mail.ru

© Пинюгина Валерия Александровна

магистрант, Восточно-Сибирский государственный институт культуры
Россия, 670031, г. Улан-Удэ, ул. Терешковой, 1
E-mail: pinler@mail.ru

В статье рассматриваются возможности использования культуры казачества в качестве туристического ресурса, а также предложена концепция туристического проекта — визитно-информационного центра в Селенгинском районе Республики Бурятия. Разработка концепции туристического проекта есть начальный этап при определении стратегии развития регионального туризма. На примере организации усадьбы казаков подтверждается факт, что предпосылкой любой концепции является конкретная проблема, в данном случае это сохранение и популяризация казачьей культуры, а также развитие внутреннего туризма. Визитно-информационный центр «Усадьба забайкальских казаков» позволит решить ряд задач для удовлетворения потребностей различных категорий российских граждан в активном и полноценном отдыхе, укрепления здоровья, приобщения к культурным ценностям, а также патриотического воспитания молодого поколения. В данном случае это не только место, где сконцентрировано культурное наследие региона, в частности культура казачества, это и объект, предоставляющий полную информацию о районе путешествия, туристических предложениях и предлагающий большой спектр дополнительных услуг.

Ключевые слова: туризм; гостеприимство; визитно-информационный центр; туристический центр.

Туристическо-информационная организация зачастую является одним из первых объектов туристической инфраструктуры, встречающим туриста в дестинации. Это образец дружелюбия и высочайшего качества сервиса [1].

Туристический визитно-информационный центр (далее — визит-центр) представляет собой визитную карточку района (региона) путешествия и является связующим элементом между туристами и субъектами туристической сферы. Это место, где посетители получают информацию о регионе

путешествия, о местных туристических продуктах, достопримечательностях, исторических ценностях местности, мероприятиях, экскурсионных маршрутах, транспорте и т. п., а также сопутствующие рекреационные услуги. Вне зависимости от масштаба деятельности и места расположения визит-центра приоритетная цель его функционирования — увеличение вклада туристической отрасли в экономику региона [1].

Как правило, визит-центр является некоммерческой организацией, представляя структуру государственного характера. Визит-центры имеют многоязычный персонал и ведут работу с туристами, экскурсантами и местными жителями.

В зависимости от специфики основных направлений деятельности визит-центра, а также учитывая исторические, природные, экологические и другие особенности территории, организация работы центра может принимать различные формы (информационный, эколого-просветительский, познавательно-развлекательный).

Деятельность визит-центра не должна ограничиваться информационно-консультационным обслуживанием. Он должен функционировать как элемент туристической инфраструктуры, который непосредственно влияет на удовлетворение потребностей туристов и туристическую привлекательность дестинации. Основные направления деятельности визит-центров представлены на рис. 1.



Рис. 1. Направления деятельности туристических визит-центров

Визит-центр должен осуществлять сбор статистических данных по обращениям туристов. Результаты сбора данных могут стать информацион-

ной основой стратегии развития туризма в регионе, а также базой для развития туристических продуктов.

В зависимости от направления деятельности визит-центр выполняет следующие функции:

- организует экскурсии исторической, этнографической, культурной, экологической направленности;
- разрабатывает, издает и распространяет буклеты и брошюры, карты и схемы, видеопroduкцию, посвященную природе, истории и культурному наследию данной территории и раскрывающую туристический потенциал территории;
- проводит беседы, лекции, конкурсы и другие тематические мероприятия;
- организует выставки мастеров декоративно-прикладного искусства, самодеятельного народного творчества, выступления фольклорных творческих коллективов;
- организует и проводит мастер-классы по изготовлению изделий народных промыслов;
- организует систему приема и сбыта продукции мастеров декоративно-прикладного искусства;
- осуществляет продажу сувенирной и другой экологически чистой продукции, произведенной местными жителями;
- организует прокат инвентаря (туристического, спортивного).

До момента предоставления какой-либо услуги визит-центр должен разъяснить, за какие из услуг необходимо заплатить и когда это необходимо сделать, включая сумму налогов [6].

Важную роль при организации визит-центра играет определение его местоположения. В связи с этим наиболее удачными являются:

- вокзал, аэропорт (зона прибытия, рядом с билетными кассами);
- автомобильная трасса (на въезде в населенный пункт, вызывающий интерес у туристов);
- центральная площадь, главная улица;
- объекты туристического интереса (на входе или в непосредственной близости от них);
- туристический маршрут (на входе в зону туристического маршрута или в пунктах остановки);
- место проведения масштабного мероприятия (в непосредственной близости).

В России визитно-информационные центры создаются во многих регионах, городах, районах и сельских поселениях.

В Республике Бурятия функционируют следующие визит-центры:

- туристическо-информационный центр «Визит Бурятия» (г. Улан-Удэ, ул. Коммунистическая, 47А, гостиница «Бурятия», офис 4; официальный сайт: www.visitburiatia.ru). В офисе можно получить консультации специалистов по различным вопросам, приобрести путеводители, карты, буклеты, справочные материалы. Больше возможностей предоставляет сайт туристическо-информационного центра. Здесь размещен каталог всех мест и досто-

примечательностей, вызывающих интерес с позиции туризма, представлены туры и маршруты. Есть возможность получить консультацию и осуществить бронирование номеров в гостиницах, турбазах, домах отдыха, заказать тур или экскурсию, услуги гида-переводчика. Также на сайте представлена информация о стоимости экскурсий, туров, стоимости билетов в музеи, театры, средний чек посещения кафе, ресторанов, предлагающих национальную кухню, и другая полезная информация для туристов [7];

– туристско-информационный центр г. Улан-Удэ (ул. Линховоина, 76; официальный сайт: <http://buriatia.drugiegoroda.ru>). В центре туристам предлагаются бесплатные справочные материалы: карты города и республики, буклеты о проводимых экскурсиях;

– визитно-информационный центр Иволгинского дацана «Хурдэ» (Иволгинский район, п. В. Иволга, Иволгинский дацан);

– туристско-информационный центр «Хоймор» (Тункинский район, с. Хурру-Хобок);

– туристско-информационный центр «Сто девятый меридиан» (Северо-Байкальский район, п. Нижнеангарск; официальный сайт: <http://www.privet-baikal.ru/>);

– визитный центр Забайкальского национального парка (Баргузинский район, с. Усть-Баргузин, ул. Ленина, 71);

– визит-центр «Байкал заповедный» (Кабанский район, п. Танхой);

– туристско-информационный центр «Золотая долина» (Тункинский район, с. Шулуца, ул. Тракторная, 9).

В сентябре 2012 г. была утверждена Стратегия развития российского казачества до 2020 г. План реализации данной стратегии включает развитие внутреннего туризма, направленного на приобщение к культурным и духовным ценностям российского казачества, а также создание в субъектах Российской Федерации объектов казачьего агротуризма [4]. В связи с этим становится актуальной идея создания усадьбы казаков, комплекса, знакомящего туристов с казачьей культурой, а также предлагающего ряд сопутствующих услуг. Например, создание усадьбы забайкальских казаков в Селенгинском районе Республики Бурятия.

Туристский поток в Селенгинском районе в 2015 г. составил более 86 тыс., тогда как в 2007 г. этот показатель составлял 8,5 тыс. человек [2]. По данным администрации Селенгинского района, в последние годы фиксируется устойчивая тенденция роста трафика туристов. Поскольку район находится в непосредственной близости с Монголией, то становится возможным увеличение въездного туристского потока, что будет положительно сказываться на туризме в Селенгинском районе. С 28 по 29 апреля 2017 г. Селенгинский район принимал участие в XIV Межрегиональной туристической выставке-ярмарке «Туризм и отдых в Бурятии — 2017». По итогам ярмарки Селенгинский район стал лучшим в номинации «Лидер по увеличению туристского потока в муниципальном образовании» [5].

Рассматривая сегменты потребителей услуг визит-центра, следует отталкиваться от направлений деятельности визитно-информационного центра

«Усадьба забайкальских казаков». Можно выделить следующие направления деятельности:

- визит-центр как центр для посетителей, где туристы получают информацию о районе путешествия (Селенгинском районе), а также сопутствующие рекреационные услуги;
- визит-центр как центр культуры забайкальских казаков.

Следовательно, исходя из социально-демографических и психологических характеристик целевой группы, можно утверждать, что визитно-информационный центр «Усадьба забайкальских казаков» как центр для посетителей охватывает широкий круг потенциальных клиентов, в том числе иностранных туристов (из Монголии, Китая).

Для выявления интереса к визит-центру как центру культуры забайкальских казаков было проведено анкетирование при помощи электронного ресурса Google Формы, а также бумажных носителей, для обработки результатов использовались таблицы Excel. Респондентам предлагалось ответить на 21 вопрос, некоторые из них были посвящены проблеме распространения культуры казачества в Бурятии, а также возможности использования культуры казачества в качестве туристического ресурса.

В анкетировании приняло участие 110 человек. Из них 59,3% — женщины, 40,7% — мужчины (рис. 3).

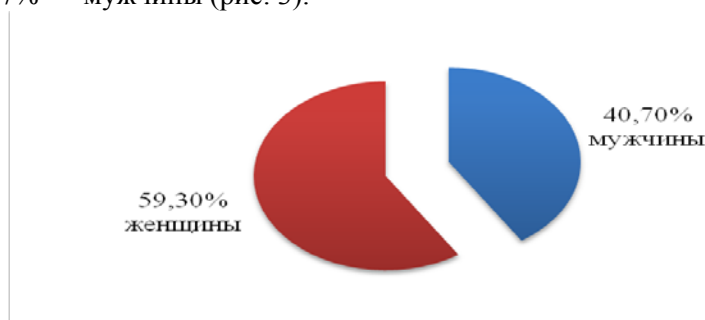


Рис. 3. Половая структура участников анкетирования

Наибольший процент опрошенных (39,4%) — в возрасте от 21 года до 35 лет (рис. 4); социальный статус: 49,5% — студенты, 44% — работающие граждане; среди респондентов есть небольшой процент безработных людей (рис. 5).

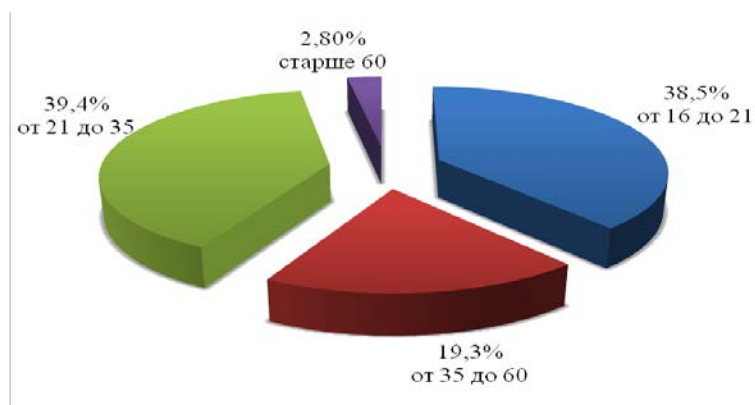


Рис. 4. Возрастная структура участников анкетирования

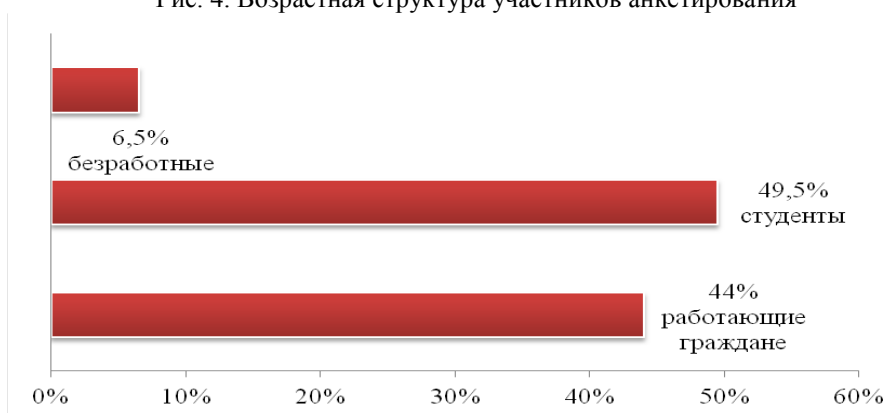


Рис. 5. Социальный статус участников анкетирования

Половина участников анкетирования в религиозном отношении придерживается православия, 43,3% — буддисты, помимо этого есть приверженцы шаманизма, а также атеисты. По национальному составу преобладают русские (53,3%) и буряты (42,1%) (рис. 6).

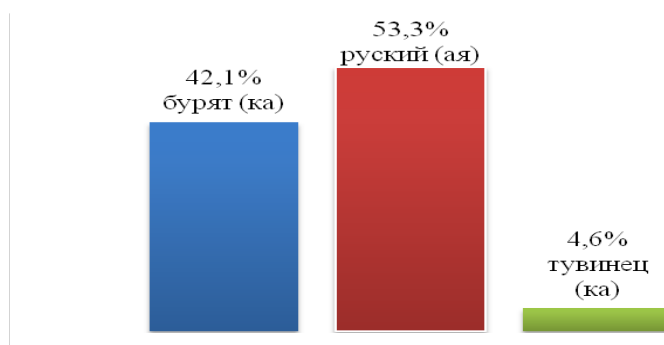


Рис. 6. Национальный состав участников анкетирования

На вопрос «Интересна ли Вам культура казачества?» 82,4% респондентов ответили положительно. Уже по этому показателю можно говорить, что культура казачества является ресурсом для развития туризма.

В ходе разработки концепции визитно-информационного центра «Усадьба забайкальских казаков» необходимо было определить место для строительства комплекса. Респондентам был задан вопрос «В каком из районов Бурятии есть большие предпосылки для развития культуры казачества?». Согласно данным анкеты, 29,5% опрошенных считают, что наиболее подходящим для этой цели является Селенгинский район. И это самый большой процент по районам. За ним следует 12,4% — Баргузинский район, 11,4% — Кяхтинский (рис. 7). Следовательно, для строительства усадьбы забайкальских казаков был выбран Селенгинский район, место — с. Новоселенгинск.

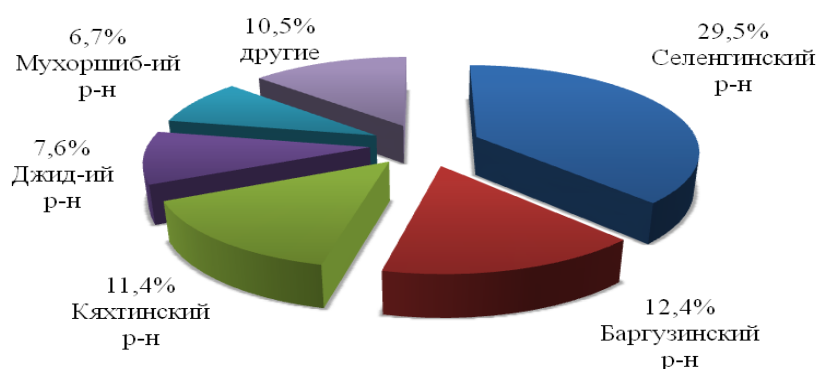


Рис. 7. Распространение культуры казачества в районах Бурятии

Результаты анкетирования подтверждают, что население заинтересовано в распространении культуры казачества (94,4%). В ходе анкетирования было выявлено его положительное влияние на все сферы общественной жизни.

Таким образом, исходя из того, что визит-центр «Усадьба забайкальских казаков» имеет удобное месторасположение и предлагает широкий спектр услуг, а также в связи с тем, что культура казачества представляет интерес с познавательной точки зрения, в Селенгинский район будет обеспечен стабильный туристский поток. Это положительно скажется на развитии туризма в районе и, соответственно, на его социально-экономическом развитии.

Основная цель организации усадьбы забайкальских казаков — приобщение местных жителей и туристов к этнокультурному наследию региона, сохранение и популяризация культурно-бытовых традиций казаков Забайкалья. Усадьба может стать одним из ключевых объектов в развитии познавательного и сельского туризма Бурятии, способствовать увеличению туристского потока в район путешествия, оказать содействие в развитии территории, обеспечивая занятость местного населения, а в сельской местности — предотвращая миграцию жителей и деградацию села.

Культура казаков как туристический ресурс может быть воплощена в разнообразных формах предприятий индустрии гостеприимства и туризма (рис. 2):

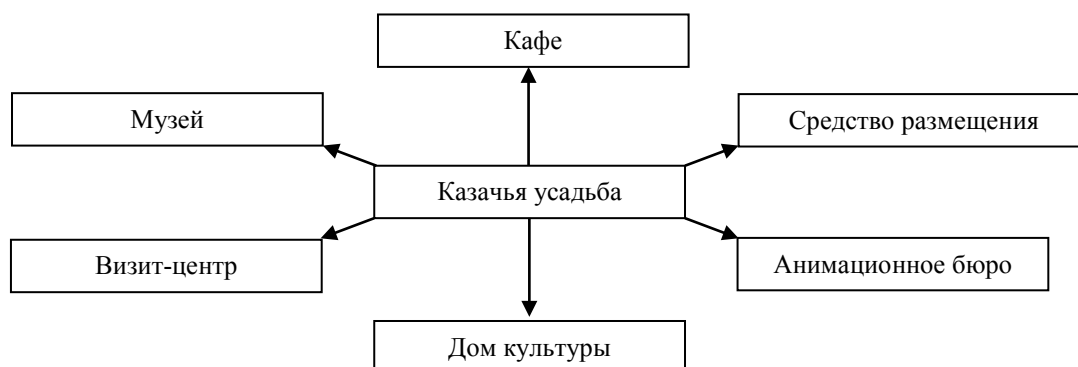


Рис. 2. Варианты организации казачьей усадьбы

Наиболее распространенными вариантами организации казачьей усадьбы являются: усадьба-музей, усадьба — гостевой дом, усадьба-кафе (или другое предприятие общественного питания).

В усадьбе-музее, аналогично дому-музею, сохраняется или воссоздается обстановка жилого дома, создаются историко-биографические экспозиции. Большинство усадеб-музеев посвящено жизни и творчеству выдающихся деятелей истории, культуры, науки. Распространена музеефикация дворянских усадеб, однако есть и усадьбы-музеи, принадлежавшие другим сословиям. Примерами казачьих усадеб-музеев являются: музей «Казачья усадьба» в пос. Варламово Оренбургской области, музей-усадьба казачьего быта «Казачья изба» в с. Арбаты Республики Хакасия, музей-усадьба «Казачья изба» в с. Желтура Республики Бурятия и т. д.

Не менее популярной является идея организации казачьей усадьбы в форме гостевого дома. Помимо услуг размещения и питания за отдельную плату, как правило, предоставляются дополнительные услуги, среди которых: катание на лошадях, рыбалка, участие в сельскохозяйственных работах, прогулки и т. д. Именно организация гостевых домов в сельской местности является основой развития сельского туризма. Например, гостевой дом семьи Суворовых «Казачья усадьба» (с. Маралиха, Алтайский край), гостевой дом семьи Беляновых (с. Новопокровка, Алтайский край).

Предприятия общественного питания, представленные в форме казачьей усадьбы, акцентируют свое внимание на традиционной казачьей кухне. В совокупности с интерьером предприятия, формой рабочего персонала и разнообразными анимационными программами у клиентов формируется целостное представление о казачьей культуре. Пример такого заведения — ресторан «Казачий курень» в г. Ростов-на-Дону. В ресторане, оформленном с использованием аутентичных предметов, предлагаются блюда казачьей кухни, а также живое музыкальное сопровождение.

Относительно таких форм, как анимационное бюро, дом культуры и визит-центр (визитно-информационный центр), отметим, что данные предприятия встречаются значительно реже, что, в свою очередь, представляет наибольший интерес с позиции разработки нового продукта.

Таким образом, разработка концепции туристического проекта есть начальный этап в определении стратегии развития регионального туризма. На примере организации усадьбы казаков подтверждается факт, что предпосылкой любой концепции является конкретная проблема, — сохранение и популяризация казачьей культуры, а также развитие внутреннего туризма. Идея, которая является основой концепции, может варьироваться в зависимости от сложившейся ситуации (усадьба-музей, усадьба-кафе и т. п.). Однако в данном случае наиболее приемлемой является концепция визитно-информационного центра, ведь это не только место, где сконцентрировано культурное наследие региона, в частности культура казачества, это и объект, предоставляющий полную информацию о районе путешествия, туристических предложениях и спектре дополнительных услуг.

Предпосылки разработки концепции визитно-информационного центра «Усадьба забайкальских казаков».

В Селенгинском районе песенные традиции забайкальских казаков сохраняют творческий ансамбль «Любо» и вокальная группа «Родные напевы».

Отметим, что в Бурятии при поддержке главы Республики Бурятия, правительства, Народного хурала Республики Бурятия и муниципальных образований (глав районов) ежегодно с 2009 г. проводится фестиваль казачьей культуры «Единение». Основная цель фестиваля — популяризация самобытного казачьего народного творчества, фольклора, а также выявление новых талантливых коллективов и индивидуальных исполнителей казачьих песен, сказителей, мастеров и умельцев народных промыслов, одаренных спортсменов; изучение, возрождение, сохранение и развитие самобытной казачьей культуры, традиций, духовных ценностей казаков, продолжение преемственности поколений [3]. Посетив фестиваль, можно получить практически полное представление о культуре казаков Забайкалья.

С одной стороны, визитно-информационный центр «Усадьба забайкальских казаков» — это центр для посетителей, в котором можно получить информацию о районе, реализуемых туристических продуктах, арендовать туристический инвентарь. С другой стороны, это центр казачьей культуры, где можно познакомиться с историей забайкальского казачества, принять участие в мастер-классах и многое другое.

В связи с тем, что накопился огромный массив информации о культуре казаков Забайкалья, а также сохранились материальные свидетельства, такие как традиционная одежда, утварь, предметы быта, становится необходимым создание такого визитно-информационного центра. К тому же не стоит забывать, что именно Селенгинский район называют «колыбелью забайкальского казачества».

В визитно-информационном центре «Усадьба забайкальских казаков» предоставляется широкий спектр услуг, в том числе рыбалка (выезд на Гусиное озеро), экскурсии на фермерские хозяйства, катание на велосипедах, санях, лыжах. Купальный сезон в районе длится около двух месяцев (июнь — июль).

Визитно-информационный центр «Усадьба забайкальских казаков» располагается на въезде в с. Новоселенгинск Селенгинского района Республики

Бурятия, в 25 км к юго-западу от районного центра г. Гусиноозерск и в 135 км от г. Улан-Удэ. Выбор места обоснован рядом положительных факторов:

1. Транспортная доступность: с. Новоселенгинск располагается вблизи федеральной автотрассы А340 «Улан-Удэ — Кяхта».

Магистраль А340 — одна из 4 автомобильных дорог федерального значения, соединяющая Российскую Федерацию с Монголией, проходит по территории Бурятии и связывает г. Улан-Удэ с юго-западными районами республики — Иволгинским, Селенгинским и Кяхтинским. Магистраль является самым северным элементом азиатского маршрута АНЗ — международного транспортного коридора «Россия — Монголия — Китай». По ней можно добраться до городов Сухэ-Батор и Улан-Батор, и далее по ходу азиатского маршрута АНЗ — до Внутренней Монголии и восточных провинций Китая. Дорожное покрытие — асфальтобетон.

Федеральная автотрасса А340 «Улан-Удэ — Кяхта» начинается в 3 километрах от границы г. Улан-Удэ.

2. Удобство для организации маршрутов: с. Новоселенгинск является обязательным местом посещения туристов на маршрутах в Селенгинском районе. Это связано с тем, что на территории поселения расположен мемориал и дом-музей декабристов — объект туристических посещений.

3. Данная территория представляет особую ценность с исторической точки зрения, так как Селенгинский острог (в настоящее время — с. Новоселенгинск) — одно из первых поселений, освоенное казаками в Забайкалье.

Таким образом, в соответствии с ГОСТ Р 56197-2014 (ИСО 14785:2014) «Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования», а также с методическими рекомендациями по единым стандартам для туристических информационных центров в Российской Федерации инфраструктура Селенгинского района, в частности с. Новоселенгинск, является приемлемой для строительства визитно-информационного центра «Усадьба забайкальских казаков».

Стоит отметить, что в Селенгинском районе функционирует фонд поддержки малого предпринимательства, оказывающий финансовую поддержку проектам, имеющим экономическое и социальное значение для района.

Социальная и экономическая значимость визитно-информационного центра «Усадьба забайкальских казаков» очевидна, т. к. визит-центр:

- оказывает информационно-консультационное обслуживание туристам, а также местным жителям;
- способствует увеличению туристского потока в район, что сказывается на создании дополнительных рабочих мест (за счет обслуживания большего числа туристов);
- разрабатывает и реализует рекламно-информационные мероприятия по туризму в Селенгинском районе, способствует продвижению туристического продукта района;
- участвует в туристических выставках, ярмарках, форумах, презентациях туристических возможностей Селенгинского района;

– способствует сохранению культурного наследия района, содействует патриотическому воспитанию граждан.

Увеличение внутреннего и въездного туристских потоков будет осуществляться за счет:

– создания нового туристического бренда (Селенгинский район — центр забайкальского казачества);

– расширения перечня туристических услуг;

– рекламных мероприятий по продвижению туристических продуктов Селенгинского района.

Создание дополнительных рабочих мест будет достигаться путем:

– развития предпринимательской инициативы;

– заполнения вакансий, обслуживающих вновь введенные объекты туристической индустрии.

В результате реализации визитно-информационного центра будут достигнуты следующие целевые индикаторы и показатели, характеризующие результаты его функционирования и определяющие экономическую эффективность:

– увеличение туристского потока (до 100 тыс. туристов в год);

– увеличение объема платных туристических услуг.

Наряду с экономическим эффектом реализация визитно-информационного центра «Усадьба забайкальских казаков» позволяет решить ряд важных социальных задач по удовлетворению потребностей различных категорий российских граждан в активном и полноценном отдыхе, укреплению здоровья, приобщению к культурным ценностям, а также задач по патриотическому воспитанию молодого поколения страны.

Литература

1. Методические рекомендации по единым стандартам для туристических информационных центров в Российской Федерации // Национальная ассоциация информационно-туристических организаций [Электронный ресурс]: офиц. сайт. 2017. URL: <http://naito-russia.ru> (дата обращения: 03.02.2017).

2. Ориак П. Район с историей. В Селенгинском районе Бурятии приступили к реализации масштабных турпроектов [Электронный ресурс]. Улан-Удэ, 2016. URL: <http://www.sibtourport.ru> (дата обращения: 05.04.2017).

3. Пинюгина В. А., Кондрашова Е. В. Наследие забайкальских казаков как туристический ресурс // Проблемы, опыт и перспективы развития туризма, сервиса и социокультурной деятельности в России и за рубежом: сб. материалов / отв. ред. О. А. Лях. Чита: Изд-во ЗабГУ, 2016. С. 273–282.

4. Стратегия развития государственной политики Российской Федерации в отношении российского казачества до 2020 года (утв. президентом РФ 15.09.2012 г. № Пр-2789) // Консультант Плюс [Электронный ресурс]. URL: <https://giod.consultant.ru> (дата обращения: 05.04.2017).

5. Селенгинский острог (Селенгинск, Старый Селенгинск) // Энциклопедия и новости Приангарья [Электронный ресурс]: сайт. Иркутск, 2017. URL: <http://irkipedia.ru> (дата обращения: 08.04.2017).

6. Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования [Текст]: ГОСТ Р 56197 — 2014 (ИСО 14785:2014). Введ. 2015-09-01. М.: Стандартинформ, 2015. 13 с.

7. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования: ГОСТ Р 51185. 2014. Введ. 2016-01-01. М.: Стандартинформ, 2015. 17 с.

VISITOR INFORMATION CENTERS AS A STRATEGIC RESOURCE FOR TOURISM DEVELOPMENT

Evgeniya V. Kondrashova

Cand. Sci. (Engineering), A/Prof.

East-Siberian State Institute of Culture, 1, Tereshkovoy St., Ulan-Ude 670031,
Russia

E-mail: con.evg@mail.ru

Irina I. Starkova

Cand. Sci. (Sociol.), A/Prof.,

Buryat State University, 24a Smolina St., Ulan-Ude 670000, Russia

E-mail: irina-ivanovna.8@mail.ru

Valeriya A. Pinyugina

Cand. for Master's Degree,

East Siberian State Institute of Culture, 1, Tereshkovoy St., Ulan-Ude 670031,
Russia

E-mail: pinler@mail.ru

The article deals with the possibilities of using the Cossacks culture as a tourist resource, and proposes the concept of a visitor information center in Selenga district of the Republic of Buryatia. Development of the concept of tourist project is an initial stage in determining the strategy for development of regional tourism. As exemplified by organization of the Cossack estate the prerequisite of any concept is a specific problem, and in this case it is preservation and popularization of the Cossack culture, as well as development of domestic tourism. The visitor information center "The Estate of Transbaikal Cossacks" will allow to solve a number of tasks to meet the needs of various categories of Russian citizens in active rest and recreation, health promotion, familiarizing with cultural values, as well as tasks of patriotic education for the younger generation. This visitor information center is not only a place where the cultural heritage of the region is concentrated, in particular the culture of Cossacks, but it provides full information about the region of travel, tourist offers and renders a wide range of additional services.

Keywords: tourism, hospitality, visitor information center, tourist center.