

Пантелеева О.Б.,

к.э.н., доцент

*кафедры анализа, аудита и информационных технологий
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова*

Пантелеев М.А.,

*студент очной формы обучения направления Менеджмент
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова*

ВОПРОСЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКОЙ РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА НА ТЕРРИТОРИИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ISSUES OF INFORMATION SUPPORT OF TOURISM DEVELOPMENT IN THE KRASNODAR REGION

Аннотация: в статье рассматриваются вопросы развития туристской сферы в Краснодарском крае, приводятся тенденции развития, предлагается разработка информационного ресурса с целью поддержки и развития туризма в Краснодарском крае и описывается его содержание.

Abstract: this article discusses the development of tourist sphere in the Krasnodar region, gives the trend of development, proposes the development of an information resource to support and develop tourism in the Krasnodar region, and describes its content.

Ключевые слова: туризм, проект, интернет-ресурс, информационная поддержка, развитие региона.

Keywords: tourism, project, an online resource, information support, development of the region.

Туризм играет большую роль в развития муниципальных образований, субъектов Российской Федерации и страны в целом. Потенциал России располагает к развитию внутреннего и въездного туризма. Туристические ресурсы нашей страны достаточно разнообразны, чтобы развивать такие виды въездного и внутреннего туризма как культурно-познавательный, лечебно-оздоровительный, спортивный, горнолыжный, круизный, экологический, сельский, рыболовный.

К настоящему времени в этой сфере проделана большая работа. Туризм развивается и для туристов открылись такие районы как Дальний Восток, Сахалин, Курильские острова, Урал, Север России, а также Нижний Новгород, Самара и другие территории. Ранее данные территория были закрыты для иностранных граждан. Для развития туризма организуются и проводятся международные выставки и форумы, тематика которых затрагивает развитие перспективных для России видов спорта. Наглядным примером прогресса в туризме может служить организация проведения Зимних Олимпийских игр в г. Сочи 2014 года.

Сфера туризма в последнее время развивается стабильными темпами. На сегодняшний момент стоит задача не только сохранить достигнутые результаты, но и усовершенствовать качественные стороны организации внутренних и въездных туристских программ, создать условия для максимизации положительного социального эффекта от развития туризма в стране.

Туризм рассматривается сегодня как источник финансовых доходов бюджетов всех уровней, средство повышения занятости и качества жизни населения, способ поддержания здоровья граждан, основа для развития социокультурной среды, воспитания патриотических чувств молодежи, мощный инструмент просвещения и формирования нравственной платформы развития гражданского общества.

Исследование современного состояния туризма в Российской Федерации позволяет сделать выводы о стабильной положительной динамике в развитии данной сферы. Отмечается ежегодный умеренный рост внутреннего и въездного туристского потока. В 2012 году в Российскую Федерацию с целью туризма въехало на 10% больше граждан иностранных государств.

Анализ данных по туристическому въезду-выезду за 2012 год показывает, что Россия все еще остается донором туристского потока, однако показатели выезда после значительного сокращения в 2009 году растут умеренными темпами, а количество иностранных граждан, въехавших в РФ с целью туризма в 2012 году выросло на 10% по сравнению с предыдущим годом (Таблица 1).

Состав лидирующей десятки самых популярных направлений выезда россиян остается неизменным последние пять лет. Рейтинг, по-прежнему, возглавляет Турция - 2516,1 тыс. туристических прибытий из России в 2012 году. В 2010 году рост въездного турпотока составил 20,4%, в 2011-м – 13,3%, а в 2012 г. въезд в Турцию снизился на

6,2%. Основной причиной является рост цен и то, что данное направление уже все меньше удивляет российских туристов новизной впечатлений. Традиционно вторым по популярности направлением среди российских туристов является Египет. По итогам 2012 года поток российских туристов в Египет составил 1 906,6 тыс. поездок, что на 31,2% больше показателей 2011 года [2].

Таблица 1.

Поездки иностранных граждан в Россию и российских граждан за границу,
тысяч поездок

Показатель	2011 г.	2012 г.
Число поездок иностранных граждан в Россию – всего	24920	28168
из них по целям:		
служебная	5475	6201
туризм	2336	2570
частная	14863	16956
Число поездок российских граждан за границу – всего	43707	47806
из них по целям:		
служебная	1433	1195
туризм	14496	15332
частная	25101	28393

Наибольший рост показателя въезда в Россию с туристской целью в 2012 году показал Китай. 2012 год был объявлен Годом российского туризма в Китае. Его результатом стал рост турпотока на 47%. 2013 год является ответным Годом Китая в России. Страны Западной Европы Франция, Германия, Великобритания демонстрируют умеренный прирост количества туристских прибытий на уровне 5-8% (Таблица 2).

Принимающие российские туроператоры, тем не менее, испытывают значительные проблемы с обслуживанием иностранных туристов. Наиболее часто можно встретить сетование на высокие внутренние цены. Для многих европейцев Россия сегодня является слишком дорогим направлением, а туристов из развивающихся стран и стран Тихоокеанского региона такие цены не останавливают. Этому способствует также высокая степень расслоения населения этих стран по уровню доходов. Те туристы, которые решили поехать посмотреть Европу, а заодно по пути Россию или Балтию, готовы платить за туристские услуги [2].

В целом можно выделить позитивные и негативные тенденции развития сферы туристских услуг в Российской Федерации.

Таблица 2.

**Страны-лидеры по въезду иностранных граждан на территорию РФ
с целью туризма**

№	Страны	2011 г.	2012 г.	Изменение численности иностранных граждан, въехавших в РФ за 2012 г. по сравнению с аналогичным показателем 2011 г. (+ - %)	Население в 2012 г., млн. чел.	Доля туристов, приехавших в РФ в 2012 г. от общей численности населения страны, %
1	Германия	346 627	375 285	8	81.917	0,46
2	Китай	234 127	343 357	47	1354.04	0,025
3	США	169 763	179 763	6	314.184	0,056
4	Великобритания	128 533	135 949	6	63.244	0,21
5	Финляндия	133 630	120 306	-10	5.426	2,21
6	Италия	125 062	118 729	-5	60.821	0,19
7	Турция	80 754	100 918	25	74.885	0,13
8	Франция	94 863	99 581	5	63.409	0,16
9	Израиль	75 468	85 955	14	7.697	1,1
10	Испания	100 773	70 291	-30	46.163	0,15

Позитивные тенденции: наращивание объектов туристкой инфраструктуры всех категорий; положительная динамика количества средств размещения и числа лиц, обслуженных ими; наличие значительной сети учреждений культуры и традиционный подход к раннему приобщению россиян к их посещению в процессе дошкольного и внешкольного образования; сформировавшийся устойчивый спрос среди россиян на туристские услуги и рост дохода населения создает позитивный фон для привлечения части потребительского спроса на продукт отечественной туриндустрии; наличие в стране потенциального внутреннего спроса на культурно-познавательные туристские программы; наличие и рост спроса на природоориентированные, преимущественно самодельные виды туризма (рыболовный, охотничий, экологический, сельский); рост патриотических настроений гражданского общества России, в том числе в среде молодежи; преимущественное наличие свободных трудовых ресурсов в регионах Российской Федерации; сложившаяся система профессионального туристского образования всех уровней, в том числе осуществляемая ведущими вузами страны; наличие положи-

тельного опыта применения программно-целевых механизмов управления отраслью; установки на инновационный характер развития российской экономики на федеральном уровне.

Среди факторов, тормозящих развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации, можно указать наличие следующих проблем: недостаточно развитая туристская инфраструктура в большинстве регионов страны; малое количество гостиничных средств размещения экономической и средней ценовой категории с современным уровнем комфорта; неразвитость транспортной инфраструктуры; дефицит и высокая степень износа транспортных средств, используемых для перевозки туристов; устаревшая и недостаточно эффективно используемая ресурсная база в сфере санаторно-курортного, оздоровительного и медицинского туризма (пансионаты и санатории), острая нехватка учреждений детско-юношеского туризма; отсутствие подъездных путей, оборудованных площадок для самостоятельного природоориентированного туризма; плохое экологическое состояние и замусоренность прибрежных зон водоемов и природных территорий, используемых традиционно самостоятельными туристами; невыгодные экономические условия для привлечения инвестиций в туристскую инфраструктуру, отсутствие готовых инвестиционных площадок и типовых инвестиционных проектов, наличие административных барьеров; недостаточная предпринимательская активность населения в сфере туризма; наличие тенденции к монополизации рынка туристских услуг со стороны крупных федеральных «игроков» туристского бизнеса; негативный опыт серии банкротств крупных туроператоров и высокие потребительские риски в силу компенсационного характера возмещения убытков покупателей при обнаружении финансовой несостоятельности или недобросовестном поведении туроператоров; высокая стоимость отечественного турпродукта, в первую очередь транспортного обслуживания, существенно снижающая конкурентоспособность внутреннего и въездного туризма по цене; высокая сезонная цикличность спроса на большинство туристских программ, большая продолжительность «низкого сезона» в регионах традиционного пляжного туризма, высокие средние постоянные издержки туристских предприятий; несопоставимый размер емкости отельной базы традиционных отечественных курортов пляжного отдыха, допустимой рекреационной нагрузки и пропускной способности пляжей и других объектов туристской инфраструктуры; слабая практическая ориентация в подготовке профессионалов турбизнеса; традиционность подходов к

формированию туристских программ, низкое разнообразие ассортимента туров по России, способных удовлетворить динамичному и взыскательному спросу современного потребителя; отсутствие клиентоориентированной политики управления учреждениями культуры, требование модернизации их услуг; несовершенство порядка выдачи российских виз туристам из миграционной безопасных иностранных государств; недостаточное продвижение туристского продукта России на внутреннем рынке; низкая осведомленность россиян о туристских возможностях регионов России, разрозненность информационных ресурсов в сфере туризма и отсутствие единой системы информационной поддержки внутреннего и въездного туризма; отсутствие моды на путешествие по России, негативный имидж отечественного туристского продукта, низкая заинтересованность россиян в приобретении туров по России [2].

Информационной поддержке туризма на территории Краснодарского края и обеспечению безопасности туристов в последние годы уделяется значительно больше внимания. Это непосредственно связано с проведением различных международных форумов, спортивных соревнований, и развитию туристской инфраструктуры в целом.

Серьезная работа в крае проделана для организации и проведения Зимних Олимпийских игр в г. Сочи 2014 г., а также по поддержанию Олимпийских объектов. Только во время самой Олимпиады г. Сочи посетили более 3 миллионов туристов, построено 206 объектов, и лишь 30 из них связаны с проведением спортивных соревнований. Остальные 176 объектов представляют собой инженерную и туристскую инфраструктуру. Олимпийский парк и сейчас продолжает привлекать как множество наших сограждан, так и туристов с разных уголков мира.

На данный момент в Краснодарском крае прошли классификацию 1240 средств размещения. В г. Сочи 192 гостиницам присвоена категория «1 звезда», 148 гостиниц получили «2 звезды», 165 гостиниц — «3 звезды», 46 гостиниц — «4 звезды» и 23 гостиницы — «5 звезд».

В г. Геленджике в настоящее время работают 3 «одnozвездочных» гостиницы, 13 со статусом «2 звезды», 25 — «3 звезды», 3 — «4 звезды», 2 — «5 звезд».

В г. Анапе 6 средств размещения имеют категорию «1 звезда», 25 — «2 звезды», 38 — «3 звезды», 9 — «4 звезды», 2 — «5 звезд».

В столице края – г. Краснодаре - прошли классификацию 32 средства размещения — в городе работают 8 гостиниц со статусом «2 звезды», 13 гостиниц имеют «3

звезды», 4 — «4 звезды», 3 — «5 звезд». Присвоение «звезд» осуществлялось по международным стандартам, что предусматривает точное описание критериев и норм, по которым присваивается категория [3].

Указанные тенденции определяют стратегические ориентиры развития туризма в Российской Федерации.

Серьезного внимания требуют вопросы формирования комфортной информационной туристской среды. Для этого необходимо:

во-первых, разработать единый подход к информационной работе с туристами, включающий правила формирования, размещения, предоставления, периодичность обновления, состав и перечень сведений минимального информационного сопровождения туристской услуги;

во-вторых, разработать, внедрить и развивать единую унифицированную систему туристской навигации на улицах, внутри зданий и сооружений, являющихся объектами туристского показа, на средствах транспорта, транспортных узлах, автомобильных дорогах;

в-третьих, провести работу по сбору, анализу и оценке, организации централизованного хранения и использования уже имеющихся информационных материалов о туристских ресурсах регионов Российской Федерации, выполненных в виде текстовых, мультимедийных, фото, видео, аудиоматериалов и программных продуктов;

в-четвертых, провести работу по созданию недостающих информационных материалов о туристских ресурсах регионов Российской Федерации на русском и иностранных языках;

в-пятых, провести ревизию работы имеющихся интернет-ресурсов, освещающих вопросы туризма в Российской Федерации, оценить эффективность работы с позиций их вклада в продвижение отечественного туристского продукта; создать информационно-сервисный мультимедийный централизованный интернет-ресурс «Национальный туристский портал» (далее НТП), объединяющий функции средства массовой информации в сфере внутреннего и въездного туризма, архива информационных материалов, системы бронирования туристских услуг, социальной сети, инструмента мониторинга, сбора и анализа данных о потребительском спросе на туристские услуги и отзывов об их качестве, образовательного и культурно-развлекательного ресурса [2].

Существует необходимость создания проекта, который бы нес в себе инновационные содержательные элементы. В будущем они будут оказывать большое влияние на развитие различных отраслей экономики и общественной жизни. Проект должен представлять собой результаты проведенных научно-исследовательских, изыскательских, мониторинговых, и опытно-поисковых работ. Суть проекта предполагает разнообразную и масштабную стратегию коммерциализации.

Под «проектом» понимается комплекс взаимосвязанных мероприятий по созданию и продвижению инновационных научных, технических, социальных, экономических и других разработок на рынок [1].

Инновационный информационный проект должен стать интернет-ресурсом, способным собрать в себе всё, что необходимо и представлено в крае для туризма: отели, хостелы, музеи, экскурсии, кемпенги, организованные и не организованные палаточные городки, детские лагеря, места рыбалки и охоты, альпинизм, дайвинг, парашютный спорт, и активный отдых.

В связи с обстановкой в стране и мире у туристов большой выбор где провести свободное время и потратить свои деньги. В 2014 году в туристской индустрии края цены взлетели, а сервис остался на прежнем уровне. Появился конкурент с доступом к тёплому морю на юге – Крым. Чтобы удержать своих туристов нужен сервис единый по всему краю.

Необходимы альтернативные места отдыха, новые маршруты, и предложение комфортных средств размещения, с целью удовлетворения потребностей потребителей туристских услуг и изучения ими Краснодарского края со всех сторон, чтобы они стали постоянными туристами Краснодарского края на круглый год.

Информационный ресурс должен иметь удобную навигацию и дружелюбный интерфейс. В нем должна быть представлена информация о местах размещения (отели, хостелы, музеи, экскурсии, кемпенги, организованные и не организованные палаточные городки, детские лагеря), виды отдыха (рыбалка и охота, альпинизм, дайвинг, парашютный спорт, активный отдых и так далее). Информацию о районах и административных центрах следует структурировать и обеспечить интернет-ресурс информационными буклетиками с картой по этим районам с достопримечательностями в формате PDF. Формат PDF является желательным, так как документы в таком формате можно легко скачать, распечатать или открыть на любом гаджете.

Предполагается, что данный туристский интернет-ресурс будет содержать большое количество структурированной информации. С целью повышения удобства пользования ресурсом и улучшения навигации рекомендуется применять в интернет-ресурсе фильтры. Это позволит каждому интернет-пользователю, обратившемуся на сайт, в короткие сроки найти всю необходимую ему информацию.

Туристский сайт необходимо постоянно обновлять, редактировать, отвечать на вопросы пользователей и следить за корректной работой системы. Для удобства использования следует добавить на сайт такие элементы как личный кабинет, бронирование, самостоятельное составление туристической программы, а также сводки прогноза погоды. На сайте должна быть предусмотрена функция отслеживания свободных мест и путевок.

Предполагается сделать универсальный сайт для туристов. Это подразумевает под собой обслуживание не только отдельных физических лиц и их семей, но и целых туристических групп, например, школьных классов или коллективов предприятий.

Разработка и внедрение представленного интернет-ресурса позволит повысить безопасность туризма, минимизировать риск потребителей турпродукта в Краснодарском крае и перевести отрасль на рельсы устойчивого развития, что значительно скажется на качестве жизни россиян.

Туризм обладает значительным потенциалом как инструмент экономического развития для России. Он не является панацеей от всех экономических проблем, но мог бы стать более весомым стабилизирующим фактором, в ситуации сходной с нынешней. Правительство РФ должно приложить еще немало усилий по оптимизации туристской отрасли, принимая во внимание те издержки, которые это может за собой повлечь.

Список литературы

1. Шимова О.С., Основы устойчивого туризма: Учебное пособие / О.С. Шимова. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2013.
2. Министерство культуры Российской Федерации, Федеральное агентство по туризму. Официальный сайт [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru>, свободный. Загл. с экрана (Дата обращения: 17.07.2015).

3. Югополис.. Официальный сайт [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.yugopolis.ru>, свободный. Загл. с экрана (Дата обращения: 17.07.2015).