

Горбачева Ирина Петровна<sup>1</sup>,  
Феногенова Виктория Викторовна<sup>2</sup>

Муниципальное бюджетное учреждение «Развития инфраструктуры туризма и инвестиций в Дмитровском муниципальном районе Московской области» (г. Дмитров, Российская Федерация);

<sup>1</sup>Главный специалист отдела «Развития инфраструктуры туризма»;

<sup>2</sup>Руководитель учреждения; e-mail: rit.mbu@yandex.ru

## ОПЫТ СОЗДАНИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ТУРИСТСКО-ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА В РОССИИ НА ПРИМЕРЕ ТИЦ «ДМИТРОВ» В МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

*Статья посвящена рассмотрению необходимости создания и опыта развития туристско-информационных центров (ТИЦ) в России как одного из важнейших сегментов индустрии гостеприимства. На примере ТИЦ «Подмосковье. ДМИТРОВ» рассматриваются возникающие проблемы в процессе создания и функционирования ТИЦ России в современных условиях. В работе приведены основные функции и возможности ТИЦ, спектр оказываемых услуг, примеры обращений граждан, основные трудности, возникающие в процессе работы. Кроме того, в данной статье ТИЦ рассматривается не только как организация, предоставляющая информацию жителям и гостям города, но и отражена их роль в качестве связующего звена между бизнесом и муниципальными органами власти в районе, способствующая более эффективному их взаимодействию и формированию конкурентоспособного туристского продукта в регионе.*

*Большое внимание авторами статьи уделено проблеме отсутствия нормативных правовых актов, определяющих и регламентирующих деятельность ТИЦ, их полномочия, что в значительной мере затрудняет процесс работы и дальнейшего развития подобных центров. Для решения данных вопросов требуется объединение работы всех государственных и муниципальных структур, отвечающих за развитие туризма в Российской Федерации.*

*В статье приведен краткий анализ создания и функционирования ТИЦ «Подмосковье. ДМИТРОВ», опыт его работы и проблемы, с которыми пришлось столкнуться. Также представлены предложения по регламенту деятельности ТИЦ, определению их прав, обязанностей и взаимодействию друг с другом и иными организациями.*

**Ключевые слова:** туристско-информационный центр, функции ТИЦ, нормативные правовые акты в туризме, услуги в туризме, г. Дмитров.

Сегодня практически невозможно представить себе популярный европейский или американский туристический объект или город без многочисленных ТИЦ. Можно сказать, что наличие таких центров – норма для территории, претендующей на статус привлекательной для туристов [2, 3]. А количество и уровень оснащения ТИЦ – правила хорошего тона и элемент престижа для города или курорта. Среди туристов широко известно о креативности и артистичности работников ТИЦ в Париже, о том, что в Барселоне «инфобудки на каждом шагу» и путеводители и сувениры в них гораздо дешевле, что в США лучший способ найти ночлег – это обратиться в ближайший ТИЦ, а в Англии в ТИЦ

можно купить билет в театр, кино или цирк [6]. В каждой стране деятельность ТИЦ отличается своими особенностями, различны их юридическая организация, предоставляемые услуги, механизмы финансирования [1]. Но в какой бы форме ни существовал ТИЦ, основное направление его деятельности едино во всем мире – помощь туристам.

В конце 2013 г. была разработана и принята программа развития туризма в г. Дмитров 2014–18 гг.<sup>1</sup> В апреле 2014 г. Админи-

<sup>1</sup> Муниципальная программа городского поселения Дмитров Дмитровского муниципального района Московской области «Развитие туризма в городском поселении Дмитров Дмитровского муниципального района на 2014 – 2018 годы».

**NOT FOR  
PUBLIC RELEASE**

номочия в сфере разработки и продажи туристских маршрутов между учреждениями, имеющими ТИЦ, и музеями;

- закрепить формирование и продажу экскурсионных туров за ТИЦ;

- учреждения с ТИЦ должны получить статус туроператора по внутреннему и въездному туризму, что позволит предлагать маршруты и принимать группы туристов на период не менее 24 часов;

- ввести в штат учреждения по туризму, имеющего ТИЦ, необходимое количество гидов-экскурсоводов;

- расширить круг полномочий ТИЦ для возможности наращивать материально-техническую базу;

- разработать НПА, которые бы четко регламентировали функции, права, обязанности, необходимость создания ТИЦ, их деятельность, формы взаимодействия между собой и с иными организациями.

Муниципальные учреждения и ТИЦ регулярно проводят информационные (рекламные) туры для представителей турбизнеса и иных заинтересованных лиц. На проведение данного мероприятия предусмотрены бюджетные ассигнования. Целью

проведения информационного (рекламного) тура за счет использования денежных средств бюджета является возмещение поступлений от туристской сферы услуг, то есть потраченные денежные средства должны быть возмещены. В противном случае данные мероприятия имеют неэффективный характер. Для целей эффективного использования бюджетных средств предлагается следующее:

- разработать НПА или регламент, которые будут определять цели проведения подобных мероприятий;

- определить права и обязанности сторон участников;

- обусловить результатом проведения информационного тура заключение договора или соглашения о дальнейшем взаимодействии с учреждением, проводившим данное мероприятие за счет бюджетных средств;

- ввести реестр представителей турбизнеса, участвующих в информационных (рекламных) турах;

- ввести возможность взимания организационного взноса за участие в инфотуре.

#### Список источников:

1. **Акимова О. С.** Логистический менеджмент в деятельности туристского информационного центра // Вестник Саратовского государственного технического университета. 2007. Т. 4. № 1(28). С. 161–166.
2. **Афанасьев О. Е.** Туристско-информационный центр как ведущий способ формирования и продвижения имиджа города // Тезисы докладов Международного форума студентов, аспирантов и молодых ученых. Днепропетровск: ДНУ, 2013. С. 104–106.
3. **Жданчиков П. А.** Развитие системы туристских информационных центров в российских регионах // Региональная экономика: теория и практика. 2015. № 25 (400). С. 13–26.
4. **Петрачкова З. З.** Предоставление аутсорсинговых услуг российскими туристско-информационными центрами туристским организациям на основе взаимовыгодного партнерства // Сервис в России и за рубежом. 2013. № 8(46). С. 153–158.
5. **Чернякина А. О.** Роль туристско-информационных центров в комплексном подходе к формированию бренда туристско-рекреационного кластера // Вестник Томского государственного педагогического университета. 2013. № 312 (140). С. 49–51.
6. **Шарафутдинова Е. В.** Проблемы и перспективы создания туристско-информационных центров в России // Вестник Национальной академии туризма. 2009. № 3. С. 59–62.

Irina Gorbacheva<sup>1</sup>, Victoria Phenogenova<sup>2</sup>

Municipal Budgetary Institution «Development of Tourism Infrastructure and Investments in Dmitrov Municipal District of Moscow Region» (Dmitrov, Moscow region, Russia);

<sup>1</sup>Chief Specialist of Tourism Infrastructure Development Department;

<sup>2</sup>Director of the Institution

## EXPERIENCE OF CREATION AND FUNCTIONING OF TOURIST AND INFORMATION CENTER IN RUSSIA: TOURIST AND INFORMATION CENTER «DMITROV» IN MOSCOW REGION

The article deals with the problems of creation and functioning of Tourist and Information Center (TIC) in Russia as one of the most important segments of the hospitality industry. With the example of TIC «Moscow suburbs. DMITROV» the main problems that appear in process of creation and functioning of Russian TIC in current conditions are considered. The article presents basic features and capabilities of TIC, the range of services, examples of applications of citizens, the main difficulties in process of work. In addition, this article considers TIC not only as an organization that provides information to residents and visitors to the city, but also reflects their role as a bridge between business and municipal authorities in the territory for more effective their interaction and the formation of a competitive tourism product in the region.

Big attention is paid to lack of normative legal acts defining and regulating the activities of TIC, their powers, which greatly complicates the process of work and the further development of such centers. To address these issues the integration of the work of all state and municipal bodies responsible for the development of tourism in the Russian Federation is required.

The article provides a brief analysis of creation and functioning of Tourist and Information Center «Moscow region. DMITROV», experience of its work and problems that have been encountered. It also contains proposals relating to the regulation of Tourist and Information Centers' activities, defining their powers and duties as well as cooperation with each other and other organizations.

**Keywords:** Tourism and Information Center, functions of the TIC, normative legal acts in tourism, services in tourism, Dmitrov.

### References:

1. **Akimova O. S.** Logisticheskij menedzhment v dejatel'nosti Turistskogo Informacionnogo Centra [Logistics management in tourist information center activity] // Vestnik Saratovskogo gosudarstvennogo tehničeskogo universiteta [Bulletin of Saratov State Technical University]. 2007. Vol. 4. № 1(28). P. 161–166.
2. **Afanasiev O. E.** Turistsko-informacionnyj centr kak vedushhij sposob formirovaniya i prodvizheniya imidža goroda [Tourist Information Center as the leading method of forming and promoting the city's image] // Tezisy dokladov Mezhdunarodnogo foruma studentov, aspirantov i molodyh uchenyh [Abstracts of the International Forum of Students and Young Scientists]. Dnepropetrovsk: DNU, 2013. P. 104–106.
3. **Zhdanchikov P. A.** Razvitie sistemy turistskih informacionnyh centrov v rossijskih regionah [The development of Tourist Information Centers in Russian regions] // Regional'naja ekonomika: teorija i praktika [Regional economics: theory and practice]. 2015. № 25 (400). P. 13–26.
4. **Petrachkova Z. Z.** Predostavlenie outsorsingovyh uslug rossijskimi turistsko-informacionnymi centrami turistskim organizacijam na osnove vzaimovыgodnogo partnerstva [Providing tourist organizations with outsourcing services by Russian Tourist Information Centers on mutually beneficial basis] // Servis v Rossii i za rubežhom [Services in Russia and Abroad]. 2013. № 8(46). P. 153–158.
5. **Chernyakina A. O.** Rol' turistsko-informacionnyh centrov v kompleksnom podhode k formirovaniyu brenda turistsko-rekreacionnogo klastera [The role of Tourist Information Centre in the complex approach to the formation of tourism recreation cluster] // Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo pedagogičeskogo universiteta [Bulletin of Tomsk State Pedagogical University]. 2013. № 312 (140). P. 49–51.
6. **Sharafutdinova E. V.** Problemy i perspektivy sozdaniya turistsko-informacionnyh centrov v Rossii [Problems and perspectives of Information-Tourist Centres development in Russia]. // Vestnik Nacional'noj akademii turizma [Vestnik of National Tourism Academy]. 2009. № 3. P. 59–62.