

Copyright © 2018 by Sochi State University



Published in the Russian Federation
Sochi Journal of Economy
Has been issued since 2007.
ISSN: 2541-8114
2018, 12(2): 142-150

www.vestnik.sutr.ru



Articles and Statements

UDC 379.851

The Improvement of Service Technologies in the Domestic and International Cultural Tourism

Veronika A. Akhmerova ^{a, *}, Nadezhda K. Serdyukova ^a

^a Sochi state university, Russian Federation

Abstract

The article is devoted to the topic of improving service technologies in domestic and inbound cultural tourism. Now the preferences and tastes of consumers are constantly changing, so it is becoming more relevant to search for new forms of tourist service. Today Sochi is Russia's largest resort destinations with various types of tourism (beach, health-improving, business, event, ski, active and also Olympic). Sochi has a rich historical and cultural heritage. Magnificent sanatorium-palaces, theaters, buildings of sea and railway stations are connected with the interesting history of development of Sochi as a resort. Cultural and historical objects of the city are increasingly attracting the interest of tourists. The role of cultural tourism is growing. There are many companies offering services for the tourists. In order to have an advantage in the competition for consumers, it becomes increasingly important to search for new forms and ways of servicing. To implement this goal, it is possible to introduce new types of excursion routes for Sochi Hop-on, Hop-off, that is, with the possibility of an exit for acquaintance with the object of the show. Currently, such buses have gained immense popularity all over the world, they could be found in the largest tourist centers. China, Singapore, the United States, Canada, Spain, Germany – not the entire list of countries where excursions on double decker are popular. The article also analyzes statistical data on the dynamics of domestic and inbound tourism in Russia, as well as offers of cultural-cognitive products on the market. A study of consumers was conducted to determine the attractiveness of a new tourist product based on the online survey. The results showed that this tourist product would contribute to improving the competitiveness of the city of Sochi and, as a result, the development of domestic and incoming tourism in Russia as a whole.

Keywords: cultural tourism, domestic tourism, inbound tourism, sightseeing tours, Hop-on/Hop-Off.

1. Введение

Современный туризм представляет собой общемировое явление, он не ограничивается границами одной страны. Туризм способствует сближению стран и народов, развитию экономики, и, что немаловажно, делает общество терпимее и помогает понимать и ценить культуру и традиции другой страны, развивать дружеские отношения с другими народами.

* Corresponding author

E-mail addresses: veronika_sochi@mail.ru (V.A. Akhmerova), nserdyukova@sutr.ru (N.K. Serdyukova)

В современном обществе туризм называют индикатором качества жизни населения, т. к. он способствует повышению благосостояния человека.

Туризм – одна из самых динамично развивающихся отраслей экономики. Всемирная туристская организация (UNWTO) опубликовала итоги развития мирового туризма за 2016 год. Согласно приведенным данным по числу туристских прибытий с 1950 года зафиксирован рост почти в 50 раз (25 млн. прибытий в 1950 г. против 1,235 млрд. прибытий в мире в 2016 году). Культурно-познавательный туризм играет ведущую роль среди основных видов туризма. Это связано, прежде всего, с потребностью в расширении знаний, интеллектуальном развитии, интересом к мировым культурам. По различным оценкам культурно-познавательный туризм составляет от 35 до 60 % потоком мирового туризма.

Развитие экономики России находится на новом уровне. В настоящее время наблюдается рост темпов экономического развития, стабилизируются показатели по инфляции, повышается интерес инвесторов, взят курс на импортозамещение. В таких условиях туризм становится эффективным инструментом социально-экономического развития страны. Одна из важнейших задач на современном этапе заключается в максимально полном использовании ресурсов России.

В развитии экономики России туризм играет важную роль. Он не только стимулирует рост экономики страны, но и способствует развитию малого и среднего бизнеса, занятости населения, увеличению объема экспорта, увеличению поступлений налогов в бюджет. Кроме того, он способствует сглаживанию диверсификации в развитии различных регионов страны и повышению общего уровня жизни населения. Поэтому немаловажным становится вопрос создание конкурентоспособного туристского продукта, способного удовлетворить потребности российских и иностранных туристов.

2. Материалы и методы

В исследовании использовались первичные статистические источники, а также статьи по тематике культурно-познавательного туризма. Информационной базой исследования послужили нормативно-правовые документы, регламентирующие туристскую и экскурсионную деятельность; статистические материалы Ростуризма и ТурСтата, концепция по развитию туризма в Российской Федерации. Для определения портрета потенциального потребителя было проведено онлайн-анкетирование среди потенциальных покупателей усовершенствованного продукта культурно-познавательного туризма.

3. Обсуждение

Вопросы формирования и продвижения конкурентоспособного турпродукта становятся все более актуальными в рамках действия Федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019-2025 гг.)». Она нацелена на устойчивое развитие российских регионов, в которых должен максимально использоваться потенциал территории, а также быть сняты инфраструктурные ограничения. Такие меры помогут повысить конкурентоспособность турпродукта России как на внутреннем, так и на международном туристских рынках. Данная программа направлена на развитие доступности комфортной туристской среды.

На сегодняшний день одним из наиболее привлекательных видов туризма для организации въездных и внутренних поездок по России является рекреационный (или пляжный) туризм. Около 38 % россиян предпочитают именно такой отдых. Курорты Краснодарского края и Крыма у большинства ассоциируются именно с этим видом туризма. Но данные регионы обладают богатыми культурно-историческими ресурсами, которые смогут привлечь дополнительные туристские потоки. Кроме того, открытие Крымского моста может способствовать созданию уникального комбинированного туристского продукта двух регионов. Также не стоит забывать, что вкусы и предпочтения потребителем со временем претерпевают изменения. В последние годы наблюдается тенденция уменьшения продолжительности отпусков. Поэтому туристы хотят максимально успеть все: искупаться в море, пройти лечение или оздоровление, посетить основные достопримечательности, а также стать свидетелем уникальных событий или посетить концерт любимого исполнителя. Их все меньше интересует определенный вид туризма, они стремятся скомбинировать несколько видов отдыха сразу. Становится все более актуальным поиск новых форм обслуживания туристов.

У большинства россиян Сочи ассоциируется в первую очередь с пляжным отдыхом,

о чем свидетельствуют результаты проведенного анкетирования представленные на [рисунке 1](#). Теплое Черное море — визитная карточка курортов Краснодарского края и Крыма. Наличие пляжей с развитой инфраструктурой будет способствовать привлечению туристов, желающих отдохнуть на море с комфортом.

Интерес к российскому курорту иностранцев сильно возрос после проведения XXII Зимних Олимпийских и XI Паралимпийских игр. Именно тогда многие узнали о городе и поменяли свое представление о стране в целом. Если до проведения игр лишь малая доля иностранцев слышали о городе Сочи, то сейчас их число значительно возросло. А вместе с этим возросло и желание посетить Россию, и, в частности, Сочи в качестве места для своего отдыха.

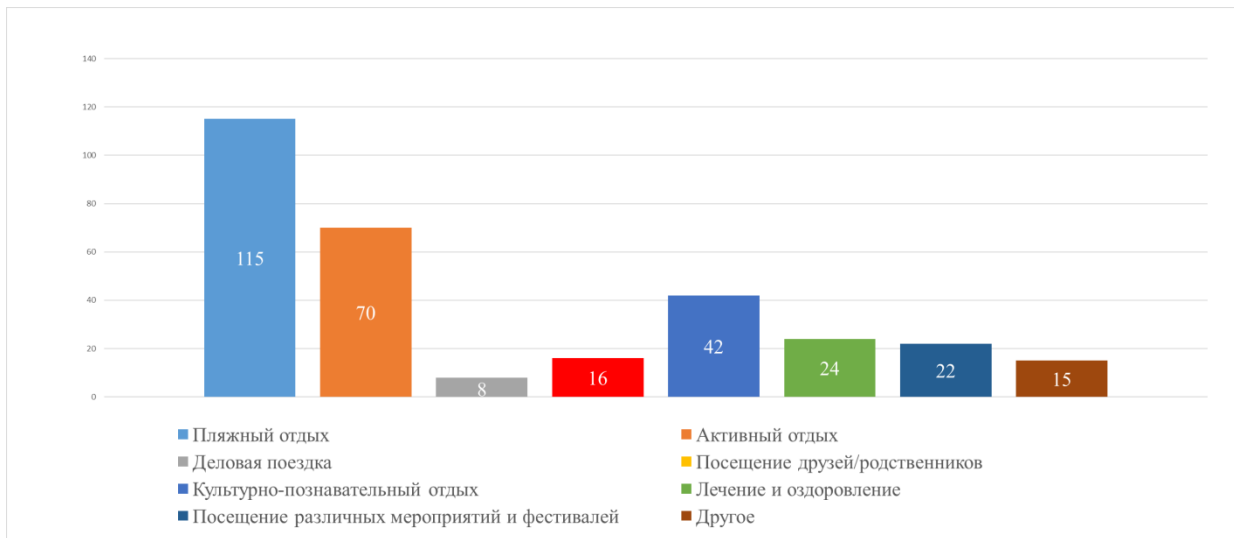


Рис. 1. Популярные виды отдыха среди туристов Сочи

Стоит заметить, что Олимпийские игры внесли огромный вклад в постройку новой и модернизацию старой инфраструктуры. Были построены дороги, позволяющие более комфортно и быстро передвигаться по городу, обновлена коммунальная инфраструктура. Благодаря Олимпиаде увеличилась емкость номерного фонда от частных гостевых домов и мини-отелей до отелей известных сетевых брендов уровня 5*. Благодаря проведению классификации средств размещения качество сервиса перешло на новый уровень. К тому же большие усилия были направлены на повышение квалификации персонала отелей, а также улучшение профессиональных навыков и умений. В настоящее время одним из основных требований для сотрудников сферы туризма является знание иностранных языков, чтобы сделать отдых иностранных гостей более комфортным. В настоящее время туристы из зарубежных стран предпочитают отдых именно в сетевых отелях, так как знание сотрудниками иностранных языков в них является обязательным, и гости не испытывают трудностей с языковым барьером.

Олимпийское наследие дает несомненное преимущество городу для привлечения туристов. Кроме того, олимпийские объекты становятся притягательными не только в качестве экскурсионных объектов, но и как места проведения масштабных событий. Благодаря этому в Сочи прибывает большое количество туристов, желающих собственными глазами увидеть российский этап Гран при Формулы 1, Кубок Конфедерации, конкурс молодых исполнителей «Новая волна», цирковое шоу «Цирк дю Солей», шоу Ильи Авербуха и, конечно, Чемпионат мира по футболу. Сегодня Сочи становится новой культурной столицей страны.

Таким образом, популярным среди россиян и иностранных туристов становится и событийный туризм, который включает посещение спортивных и культурных мероприятий.

Но не стоит забывать, что Сочи имеет богатое историко-культурное наследие. Великолепные санатории-дворцы, Зимний и Летний театр, здания морского и железнодорожного вокзалов связаны с интересной историей развития Сочи как курорта.

Культурные и исторические объекты города все больший вызывают интерес туристов. Возрастает роль культурно-познавательного туризма. Появляется множество экскурсионных

фирм, предлагающих туристам идентичные услуги. Для того чтобы иметь преимущество в конкурентной борьбе за потребителей, становится все более актуальным поиск новых форм и способов обслуживания. Для реализации этой цели возможно внедрение новых для Сочи типов экскурсионных маршрутов, работающих по программе Нор-он, Нор-офф, то есть с возможностью выхода для ознакомления с объектом показа. Такие экскурсии будут способствовать развитию внутреннего и въездного туризма в рамках Федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2018-2025 годы).

В настоящее время подобные экскурсии завоевали огромную популярность во всем мире, их можно встретить в крупнейших туристских центрах. Китай, Сингапур, США, Канада, Испания, Германия — далеко не весь список стран, где популярны экскурсии на даблдекерах.

Как показали результаты онлайн-анкетирования экскурсии по системе Нор-он/Нор-офф посещали лишь 43 % опрошенных. Таким образом, 57 % опрошенных экскурсии по системе Нор-он, Нор-офф могут привлечь в силу своей новизны. Большинство опрошенных (83 %) посещали обзорные экскурсии за границей. Только 17 % ответили, что посетили обзорную экскурсию в России. Стоит заметить, что только в трех российских городах есть экскурсии по системе Нор-он, Нор-офф — в Москве, Санкт-Петербурге и Казани.

79 % опрошенных ответили, что считают целесообразным внедрение подобных экскурсий в городе Сочи. Только 21 % оказались против этой идеи. Данные по преимуществам, которые отметили респонденты у обзорных экскурсий по системе Нор-он, Нор-офф представлены на рисунке 2.

Большинство опрошенных (64 %) указали возможность выйти из автобуса для ознакомления со всеми объектами показа по маршруту следования. 36,5 % отметили возможность прослушать экскурсии в течение всего дня, без привязки к строгому расписанию. Для 26,5 % важным оказался фактор наличия аудиогuida на нескольких иностранных языках. Это становится актуальным в связи с проводимыми в городе мега-событиями, на которые прибывает большое количество иностранных гостей. 18 % заметили, что в таких экскурсиях объем и качество полученной информации не зависит от настроения или способа преподнесения информации экскурсоводом. 13 % привлекает единый билет, действующий на все автобусы.

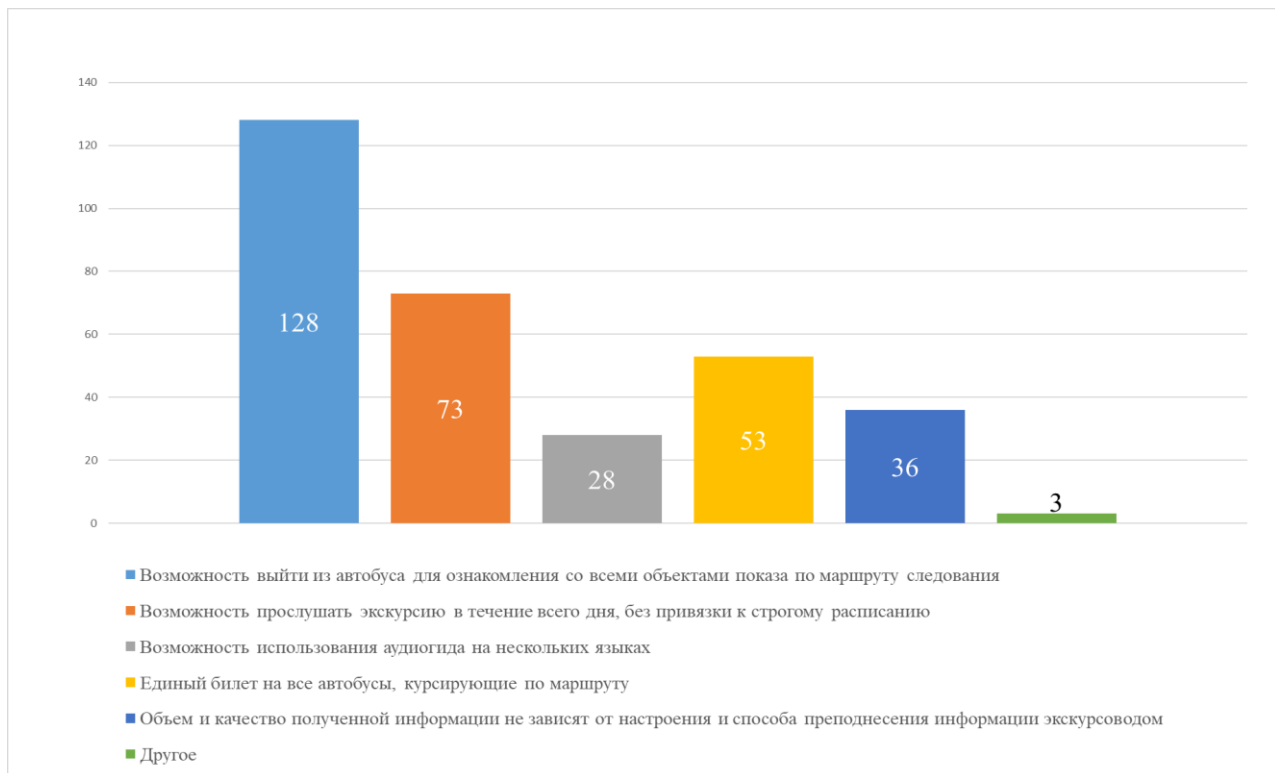


Рис. 2. Преимущества обзорных экскурсий Нор-он, Нор-офф

Таким образом, для совершенствования технологий обслуживания во внутреннем и въездном туризме в Сочи целесообразно внедрение комбинированных обзорных экскурсий на по системе Нор-оп, Нор-off, включающих поездки на даблдекерах, а также теплоходах по морю. Внедрение обзорных экскурсий по системе Нор-оп, Нор-off в Сочи имеет ряд преимуществ:

- подобных экскурсий в России еще очень мало, поэтому такой тип экскурсий привлекает туристов в силу своей новизны. Яркий дизайн автобусов и теплоходов может также привлечь туристов, которые просто прогуливаются по городу;
- туристам не нужно подчиняться стандартной программе экскурсии — они могут зайти и выйти на любой остановке по маршруту в течение дня, чтобы посетить объекты показа, сфотографироваться или искупаться в море;
- на все автобусы и теплоходы действует единый билет, каждому туристу выдается карта маршрута и наушники, которые он забирает с собой;
- автобус или теплоход можно использовать не только по основному назначению, но и как средство передвижения по городу, вместо рейсовых автобусов;
- возможность использования аудиогuida на русском, английском, немецком, французском, испанском, итальянском, китайском, арабском и других языках. В связи с растущим в последнее время интересом иностранных туристов это становится все более актуальным. Самостоятельно путешествующие туристы сталкиваются с проблемой отсутствия продажи экскурсионных услуг на иностранном языке в точках продажи экскурсий;
- качество проводимой экскурсии не зависит от субъективных факторов — настроения экскурсовода, способа преподнесения им информации. Туристы получают самую важную информацию о городе и его достопримечательностях, что способствует лучшему ее запоминанию.

Как показали результаты исследования, целесообразно создание нескольких маршрутов с единым билетом не на один, а на несколько дней, так как это позволит туристам наиболее полно познакомиться с городом.

Маршрут №1 «Центр Сочи» будет построен на основе главных достопримечательностей и знаковых мест, сосредоточенных в центре города Сочи: ж/д вокзал Сочи, музей истории города-курорта Сочи, Музей спортивной славы, стала «Орден Отечественной войны I степени», Платановая аллея, Парк «Ривьера», Здание морского вокзала и морской порт, ресторан «Чайка», яхтенная марина, площадь у Южного мола Морского порта Сочи, Собор Архангела Михаила, Арт-галерея «Форт», КЗ «Фестивальный», Российский Международный Олимпийский Университет, художественный музей, площадь Искусств, кафе «Белые ночи», Приморский бульвар, Зимний театр, Уголок «Фитофантазия», Летний театр, парк им. Фрунзе, дом-музей В.В.Барсовой, Центральный стадион им. Славы Метревели, терренкур, «Чебуречная», санаторий им. Орджоникидзе, Мацеста, сад-музей «Дерево-Дружбы», цирк, Дендрарий, литературно-мемориальный музей Н.А.Островского, сад российско-японской дружбы, зал органной и камерной музыки им. А.Ф.Дебольской, кафе «Аленка», монумент Михаила Архангела. Данный маршрут позволит познакомиться с историей становления и развития Сочи как курорта. Длительность маршрута 2 часа, 18 остановок.

Маршрут №2 «Сочи-Олимпийский парк» кроме всего прочего познакомит со временем проведения в городе такого масштабного события, как XXII Зимние Олимпийские игры. Данный маршрут познакомит с такими объектами показа, как Мацеста, дом-музей «дача Сталина», дача Квитко, тисо-самшитовая роща, курортный городок, парк «Южные культуры», Орнитологический парк, «Сочи Парк», Стадион «Фишт», Ледовая арена «Шайба», Ледовый Дворец «Большой», Керлинг-центр «Ледяной куб», «Адлер-Арена», Олимпийский парк, Автомузей, Поющие фонтаны, стена чемпионов игр, Сочи Автодром. Длительность маршрута 2 часа, 23 остановки.

Маршрут №3 «Морской Сочи» будет проходить на теплоходе по побережью Черного моря с остановками на морских причалах Сочи, Мацесты, Курортного городка, Адлера и Имеретинского курорта. Это позволит туристам быстрее добраться до любой точки по маршруту следования. Длительность маршрута 40 минут, 5 остановок.

На основе средних цен на экскурсии, предлагаемые в Москве и Санкт-Петербурге, была определена оптимальная цена обзорной экскурсии в Сочи (таблица 1).

Таблица 1. Стоимость обзорной экскурсии по системе Нор-он/Нор-офф в Сочи

Маршрут	Срок действия билета	Стоимость
Маршрут №1	24 часа	Взрослый 600 руб. Льготный 500 руб. Детский 400 руб.
Маршрут №2	24 часа	Взрослый 600 руб. Льготный 500 руб. Детский 400 руб.
Маршрут №3	24 часа	Взрослый 600 руб. Льготный 500 руб. Детский 400 руб.
Маршруты №1 и 2	24 часа	Взрослый 800 руб. Льготный 700 руб. Детский 500 руб.
	48 часов	Взрослый 1200 руб. Льготный 1100 руб. Детский 800 руб.
Маршруты №1 и 2	24 часа	Взрослый 1200 руб. Льготный 1100 руб. Детский 800 руб.
Маршруты №1, 2 и 3	48 часов	Взрослый 1600 руб. Льготный 1500 руб. Детский 900 руб.

Для иностранных туристов эта стоимость также будет привлекательной, так как в большинстве европейских городов их стоимости выше в два и более раза, что также связано с курсовой разницей.

4. Заключение

Результаты исследования показали, что новый турпродукт, сочетающий обзорные экскурсии по системе Нор-он/Нор-офф на даблдекерах и теплоходах, будет способствовать улучшению качества обслуживания в культурно-познавательном туризме на внутреннем и международном рынках.

Как уже говорилось, в настоящее время туристы хотят комбинированный турпродукт, сочетающий элементы различных видов отдыха. Подобные экскурсионные продукты благодаря экономии времени позволяют это сделать. Турист может прослушать часть экскурсии, провести время на пляже и получить загар, а вечером снова отправится на экскурсию. Во время масштабных мега-событий данный продукт позволит туристам совместить событийный отдых и изучением истории города и его основных достопримечательностей. Как правило, участники подобных мероприятий привязаны к жесткому таймингу, поэтому не успевают познакомиться с городом, так как большинство экскурсий начинаются в неудобное время. С этой проблемой, как раз, возможно справиться с помощью внедрения обзорных экскурсий по системе Нор-он/Нор-офф.

Литература

1. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы)». Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 02 августа 2011 г. №644. Официальном сайт Федерального агентства по туризму. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.russiatourism.ru/rubriki/-1124140245/> (дата обращения: 30.06.2018).

2. Алфёрова Н.С. Влияние культурно-познавательного туризма на развитие территории / Татищевские чтения: актуальные проблемы науки и практики. Материалы XV Международной научно-практической конференции. В 3-х томах. 2018. С. 180-182.
3. Андриевская М.А., Ибрагимов Э.Э. Основные направления развития культурно-познавательного туризма в России / Молодежь. Туризм. Образование Материалы IV научно-практической очно-заочной конференции для школьников, учителей и студентов. Научный редактор А.В. Гумеров. 2017. С. 11-13.
4. Баландина А.В., Замараева О.А., Сагизова Е.И.. Характеристика информационных возможностей маршрутов Bus Turistic в столицах // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Прикладная экономика. Урбанистика. 2015. №1 (17). С. 137-148.
5. Ветитнев А.М., Копырин А.С., Бобина Н.В. Некоторые эффекты олимпийского туризма //Туризм: гостеприимство, спорт, индустрия питания: материалы II Всерос. научн.-практ. конф. г. Сочи, 26-28 октября 2016 г. Отв. ред. к.п.н., доц. Томилин. Сочи : РИЦ ФГБОУ ВО «СГУ», 2016. 226 с.
6. Запруднев Р. Стратегические планы развития Сочи и проблемы курорта на современном этапе / Актуальные проблемы развития науки и общества в XXI веке: Материалы международной научно-практической конференции. Отв. ред. О.И. Сластухина. Сочи ИИЦ СИМБиП, 2014. 432 с.
7. Зарипова Д.Ф. Особенности подбора объектов показа при планировании загородных экскурсий для иностранных гостей // Туризм: гостеприимство, спорт, индустрия питания: материалы II Всерос. научн.-практ. конф. г. Сочи, 26-28 октября 2016 г. Отв. ред. к.п.н., доц. Томилин. Сочи: РИЦ ФГБОУ ВО «СГУ», 2016. 226 с.
8. Королева О.В., Черевичко Т.В. Туристские предпочтения россиян как фактор развития внутреннего туризма // Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы. 2016. Т. 8, № 1. С. 234-244.
9. Лысикова О.В. Трансформация предпочтений российских туристов в дискурсе поведенческих стратегий / Актуал. проблемы экономики и менеджмента. 2014. № 2 (2). С. 103-112. [Электронный ресурс]. URL: http://www.sstu.ru/upload/medialibrary/8bc/2_02_-2014-g.pdf (дата обращения 30.06.2018).
10. Романова Г.М., Сердюкова Н.К., Романова Л.М., Сердюков Д.А., Салеева Т.В. Оценка эффективности продвижения туристского продукта курортов Краснодарского края: моногр. Под ред. Г.М. Романовой. Сочи: РИЦ ВПО «СГУ», 2014. 196 с.
11. Сайбель Н.Ю., Кузьминова П.И. Проблемы и перспективы развития культурно-познавательного туризма в Краснодарском крае / Научные достижения и открытия 2018: сборник статей IV Международного научно-практического конкурса. Под общей редакцией Г.Ю. Гуляева. 2018. С. 80-84.
12. Сердюкова Н.К., Сердюков Д.А. Анализ развития туроперейтинга на рынке сочи в постолимпийский период / Олимпийское наследие и крупномасштабные мероприятия: влияние на экономику, экологию и социокультурную сферу принимающих дестинаций материалы VIII международной научно-практической конференции. 2016. С. 123-129.
13. Сердюкова Н.К., Романова Л.М., Сердюков Д.А. Оценка эффективности продвижения турпродукта курортов Краснодарского края // Интернет-журнал Науковедение. 2016. Т. 8. № 4 (35). С. 36.
14. Федотова С.В., Аигина Е.В. Культурно-познавательный туризм как одно из ключевых направлений развития туризма в России / Международный туризм и спорт материалы II Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Под ред. Ю.В. Жилковой. 2014. С. 272-276.
15. Штомпель Л.В. Роль маркетинга территории в выявлении конкурентных преимуществ туристских центров / Туризм: гостеприимство, спорт, индустрия питания: материалы II Всерос. научн.-практ. конф. г. Сочи, 26-28 октября 2016 г. / отв. ред. к.п.н., доц. Томилин. Сочи: РИЦ ФГБОУ ВО «СГУ», 2016. 3226 с.

References

1. Federal'naya tselevaya programma «Razvitie vnutrennego i v"ezdnoogo turizma v Rossiiskoi Federatsii (2011-2018 gody)». Utverzhdena rasporyazheniem Pravitel'stva Rossiiskoi Federatsii ot 02 avgusta 2011 g. №644. Ofitsial'nom sait Federal'nogo agentstva po turizmu.

[Elektronnyi resurs]. URL: <http://www.russiatourism.ru/rubriki/-1124140245/> (data obrashcheniya: 30.06.2018).

2. Alferova N.S. Vliyanie kul'turno-poznavatel'nogo turizma na razvitie territorii / Tatishchevskie chteniya: aktual'nye problemy nauki i praktiki. Materialy XV Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii. V 3-kh tomakh. 2018, pp. 180-182.

3. Andrievskaya M.A., Ibragimov E.E. Osnovnye napravleniya razvitiya kul'turno-poznavatel'nogo turizma v Rossii / Molodezh'. Turizm. Obrazovanie Materialy IV nauchno-prakticheskoi ochno-zaochnoi konferentsii dlya shkol'nikov, uchitelei i studentov. Nauchnyi redaktor A.V. Gumerov. 2017, pp. 11-13.

4. Balandina A.V., Zamaraeva O.A., Sagizova E.I.. Kharakteristika informatsionnykh vozmozhnostei marshrutov Bus Turistic v stolitsakh // Vestnik Permskogo natsional'nogo issledovatel'skogo politekhnicheskogo universiteta. Prikladnaya ekonomika. Urbanistika. 2015. №1 (17), pp. 137-148.

5. Vetitnev A.M., Kopyrin A.S., Bobina N.V. Nekotorye efekty olimpiiskogo turizma //Turizm: gostepriimstvo, sport, industriya pitaniya: materialy II Vseros. nauchn.-prakt. konf. g. Sochi, 26-28 oktyabrya 2016 g. Otv. red. k.p.n., dots. Tomilin. Sochi : RITs FGBOU VO «SGU», 2016. 226 p.

6. Zaprudnev R. Strategicheskie plany razvitiya Sochi i problemy kurorta na sovremennom etape / Aktual'nye problemy razvitiya nauki i obshchestva v XXI veke: Materialy mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii. Otv. red. O.I. Slastukhina. Sochi IITs SIMBiP, 2014. 432 p.

7. Zaripova D.F. Osobennosti podbora ob"ektov pokaza pri planirovanii zagorodnykh ekskursii dlya inostrannykh gostei // Turizm: gostepriimstvo, sport, industriya pitaniya: materialy II Vseros. nauchn.-prakt. konf. g. Sochi, 26-28 oktyabrya 2016 g. Otv. red. k.p.n., dots. Tomilin. Sochi: RITs FGBOU VO «SGU», 2016. 226 p.

8. Koroleva O.V., Cherevichko T.V. Turistskie predpochteniya rossiiyan kak faktor razvitiya vnutrennego turizma // Industriya turizma: vozmozhnosti, priority, problemy i perspektivy. 2016. T. 8, № 1, pp. 234-244.

9. Lysikova O.V. Transformatsiya predpochtenii rossiiskikh turistov v diskurse povedencheskikh strategii / Aktual. problemy ekonomiki i menedzhmenta. 2014. № 2 (2), pp. 103-112. [Elektronnyi resurs]. URL: http://www.sstu.ru/upload/medialibrary/8bc/2_02_-2014-g.pdf (data obrashcheniya 30.06.2018).

10. Romanova G.M., Serdyukova N.K., Romanova L.M., Serdyukov D.A., Saleeva T.V. Otsenka effektivnosti prodvizheniya turistskogo produkta kurortov Krasnodarskogo kraja: monogr. Pod red. G.M. Romanovoi. Sochi: RITs VPO «SGU», 2014. 196 p.

11. Saibel' N.Yu., Kuz'minova P.I. Problemy i perspektivy razvitiya kul'turno-poznavatel'nogo turizma v Krasnodarskom krae / Nauchnye dostizheniya i otkrytiya 2018: sbornik statei IV Mezhdunarodnogo nauchno-prakticheskogo konkursa. Pod obshchei redaktsiei G.Yu. Gulyaeva. 2018, pp. 80-84.

12. Serdyukova N.K., Serdyukov D.A. Analiz razvitiya turopereitinga na rynke sochi v postolimpiiskii period / Olimpiiskoe nasledie i krupnomasshtabnye meropriyatiya: vliyanie na ekonomiku, ekologiyu i sotsiokul'turnuyu sferu primamayushchikh destinatsii materialy VIII mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii. 2016, pp. 123-129.

13. Serdyukova N.K., Romanova L.M., Serdyukov D.A. Otsenka effektivnosti prodvizheniya turprodukta kurortov Krasnodarskogo kraja // Internet-zhurnal Naukovedenie. 2016. T. 8. № 4 (35), p. 36.

14. Fedotova S.V., Aigina E.V. Kul'turno-poznavatel'nyi turizm kak odno iz klyuchevykh napravlenii razvitiya turizma v Rossii / Mezhdunarodnyi turizm i sport materialy II Vserossiiskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii s mezhdunarodnym uchastiem. Pod red. Yu.V. Zhilkovoi. 2014, pp. 272-276.

15. Shtompel' L.V. Rol' marketinga territorii v vyyavlenii konkurentnykh preimushchestv turistskikh tsentrov / Turizm: gostepriimstvo, sport, industriya pitaniya: materialy II Vseros. nauchn.-prakt. konf. g. Sochi, 26-28 oktyabrya 2016 g. / otv. red. k.p.n., dots. Tomilin. Sochi: RITs FGBOU VO «SGU», 2016. 3226 p.

УДК 379.851

Совершенствование технологий обслуживания в культурно-познавательном туризме на внутреннем и международном рынках

Вероника Александровна Ахмерова ^{a, *}, Надежда Константиновна Сердюкова ^a

^a Сочинский государственный университет, Российская Федерация

Аннотация. Статья посвящена теме совершенствования технологий обслуживания во внутреннем и въездном культурно-познавательном туризме. Сегодня предпочтения и вкусы потребителей постоянно изменяются, поэтому становится все более актуальным поиск новых форм обслуживания туристов. Сегодня Сочи — это крупнейший курорт России. Здесь развиты различные виды туризма — пляжный, лечебно-оздоровительный, деловой, событийный, горнолыжный, активный, а также олимпийский. Но не стоит забывать, что Сочи имеет богатое историко-культурное наследие. Великолепные санатории-дворцы, Зимний и Летний театр, здания морского и железнодорожного вокзалов связаны с интересной историей развития Сочи как курорта. Культурные и исторические объекты города все больший вызывают интерес туристов. Возрастает роль культурно-познавательного туризма. Появляется множество экскурсионных фирм, предлагающих туристам идентичные услуги. Для того чтобы иметь преимущество в конкурентной борьбе за потребителей, становится все более актуальным поиск новых форм и способов обслуживания. Для реализации этой цели возможно внедрение новых для Сочи типов экскурсионных маршрутов, работающих по программе Нор-он, Нор-off, то есть с возможностью выхода для ознакомления с объектом показа. В настоящее время такие автобусы завоевали огромную популярность во всем мире, их можно встретить в крупнейших туристских центрах. Китай, Сингапур, США, Канада, Испания, Германия — далеко не весь список стран, где популярны экскурсии на даблдекерах. В статье также проанализированы статистические данные по динамике внутреннего и въездного туризма в России, а также предложения культурно-познавательных продуктов на рынке. Проведено исследование потребителей для определения привлекательности нового туристского продукта на основе онлайн-анкетирования. Результаты показали, что данный туристский продукт будет способствовать повышению конкурентоспособности города Сочи и, как следствие, развитию внутреннего и въездного туризма в России в целом.

Ключевые слова: культурно-познавательный туризм, внутренний туризм, въездной туризм, обзорные экскурсии, Нор-он/Нор-Off.

* Корреспондирующий автор

Адреса электронной почты: veronika_sochi@mail.ru (В.А. Ахмерова),
nseryukova@sutr.ru (Н.К. Сердюкова)