

Огнева Валерия Алексеевна

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ТУРИСТСКИХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ: ОПЫТ ЗАПАДА

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/1/2011/11/49.html

Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.

Источник

Альманах современной науки и образования

Тамбов: Грамота, 2011. № 11 (54). С. 146-148. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/1.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/1/2011/11/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: almanac@gramota.net

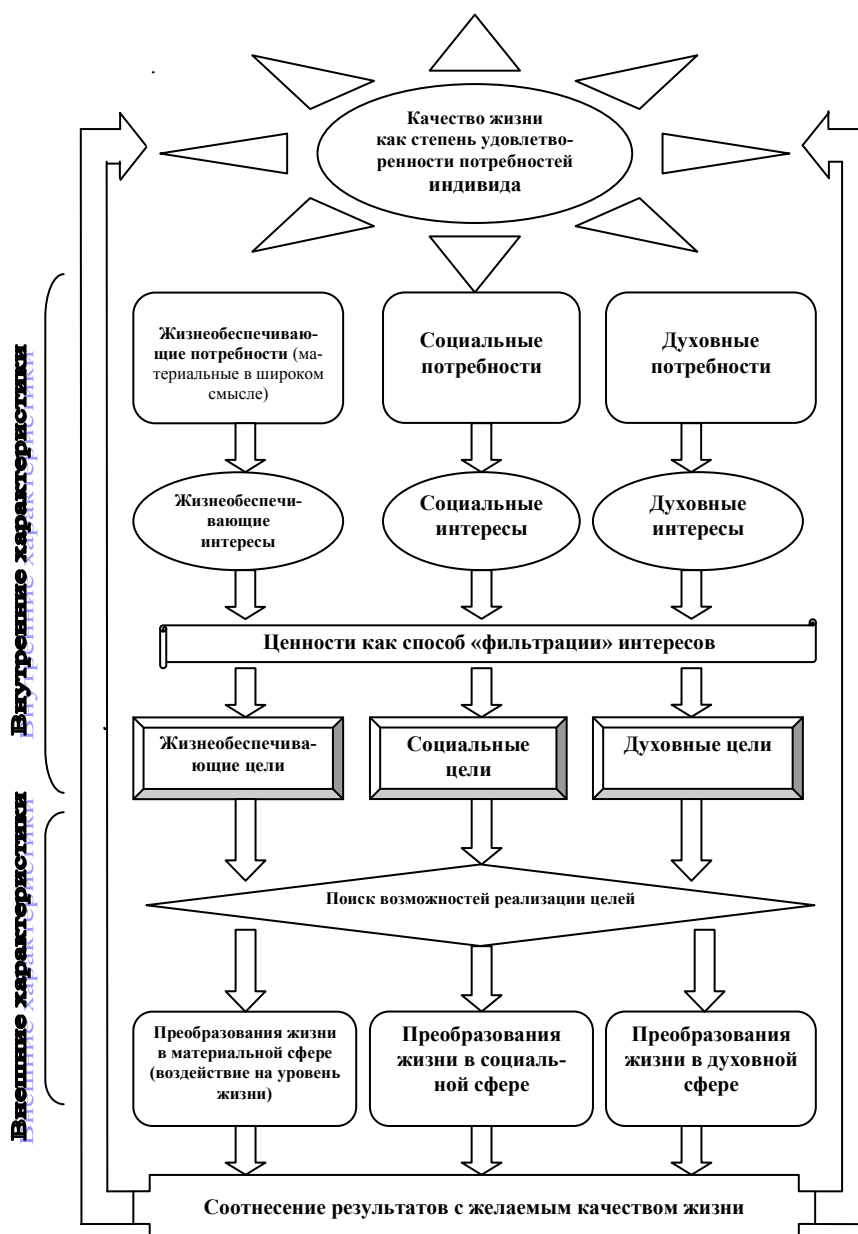


Рис. 1. Динамическая модель субъективного качества жизни

Список литературы

1. Маликов Н. С. К вопросу о качестве жизни и его измерении // Уровень жизни населения регионов России. 2002. № 2.
2. Маслоу А. Мотивация и личность. СПб.: Питер, 2007.

УДК 330.123.6

Валерия Алексеевна Огнева
Дальневосточный федеральный университет

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ТУРИСТСКИХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ: ОПЫТ ЗАПАДА[©]

Туристские информационные центры функционируют по всему миру не только в столицах и крупных городах, но и в регионах, где доходы от туризма достаточно весомы для местной экономики. Опираясь на понятийный аппарат действующего законодательства [8], было выведено определение туристского информационного центра - это информационное учреждение, бесплатно предоставляющее информационные продукты и услуги, ориентированные на удовлетворение информационных потребностей туристов.

В Европе Лондон лидирует по количеству предоставляемой туристской информации и её источникам [6]. Британский туристский центр расположен на Риджент Стрит, в центре города, там продается множество изданий для туристов на различных языках мира, есть возможность получить бесплатную консультацию по вопросам, касающимся их путешествия и получить бесплатную услугу по подбору составлению индивидуального экскурсионного маршрута. Основные информационные бюро Лондонского туристического правления находятся в аэропорту Хитроу, на вокзале Виктория и в универмаге «Selfridges» на Оксфорд Стрит. «Путеводитель по Лондону» Британского туристического управления является общим справочником для туристов, приезжающих в Лондон, его можно приобрести повсеместно, как и карту Лондона. В общественных местах бесплатно распространяется «Time Out» - еженедельный журнал, представляющий собой путеводитель с постоянными обзорами ресторанов, магазинов и ночных развлечений. Данные издания выпускаются при поддержке Лондонского туристического управления («The London Tourist Board»). Таким образом, туристы, прибывшие в Лондон любым видом транспорта, сразу же могут получить интересующую их информацию о туристских достопримечательностях и пользоваться такими услугами в любом месте города в любое время на протяжении всего пребывания. Центры туристской информации в Лондоне основаны и функционируют силами двух органов исполнительной власти: на государственном (федеральном) уровне это Британское туристическое управление, а на местном - Лондонское туристическое правление. Такого рода информационная оснащённость привлекает туристов со всего мира, обеспечивает удобство, насыщенность и безопасность туристской поездки, формирует позитивный имидж города безопасного, гостеприимного и удобного для туристов. Учредителем туристского информационного бюро может являться и коммерческая организация, как, например, в Стратфорде-на-Эйвоне также функционирует туристский информационный центр. В компании «Shakespeare Country», являющейся основателем туристского информационного центра работает 17 человек. Еще один её офис находится в соседнем городе Лемингтон. Работа центров положительно сказывается на уровне туристских прибытий в регионе, обеспечивая более прибытий миллиона ежегодно. В 2009 г. из муниципального бюджета на развитие туризма было выделено 289000 фунтов [4].

Что касается других стран Европы, то Чехия, считается одной из лидирующих стран по количеству туристских информационных центров и туристских информационных бюро, расположенных в небольших провинциальных регионах страны. Самый крупный туристский информационный центр Чехии находится в Праге, на Староместской площади, где можно узнать о чешских регионах, курортах и природных памятниках, широко не освещавшихся в зарубежных рекламных источниках. По данным Чешского государственного туристического агентства «CzechTourism», 60% от общего турпотока в Чехию приходится на ее столицу [7]. В стране существует множество туристских объектов из числа исторического наследия государства, также достойных внимания туристов, поэтому Чешское государственное туристическое агентство приняло решение создать основной информационный центр на одной из самых популярных среди туристов площадей Праги, а его филиалы разместить в других небольших городах страны, располагающих значимым туристским потенциалом.

В Швеции действует 312 сертифицированных туристских информационных центров, обеспечивающих обслуживание на иностранных языках. Они предоставляют информацию о событиях культурной и спортивной жизни данной местности и её достопримечательностях, экскурсиях, поездках, информацию о близлежащих населённых пунктах. Помимо информации о той местности, где расположен центр, можно получить информацию о туристских объектах по всей территории Швеции и забронировать гостиницу в любой точке страны [9]. Чтобы соответствовать стандарту, такие центры должны быть открыты по вечерам, предоставлять ответы на запросы, получаемые по факсу, электронной или обычной почте.

В Хельсинки также функционирует Бюро туристической информации, главный офис которого расположен за Рыночной площадью. Он оснащен современным оборудованием и предлагает туристам расширенные сервисы. Каждый год главный офис обслуживает около 400 тысяч туристов, включая трех тысяч человек ежедневно в летний сезон, большая часть из которых - иностранцы [1]. Кроме добавочных бюро на Центральном железнодорожном вокзале и возле круизного терминала «Хернесари» открыты еще два офиса в аэропорту «Vantaa». Кроме консультантов в самих бюро, на улицах города работают также их помощники. На протяжении всего лета 14 команд помощников дежурят в центре города, помогая туристам необходимой информацией. На улицах вместе с помощниками можно встретить персонажа Хелппи (Helppi) - талисмана городской кампании по семейному туризму. Он вместе с помощниками раздаёт специальные брошюры для семейного отдыха, подготовленные Бюро по туризму, в которых описываются самые популярные семейные аттракционы. Брошюры на финском, английском, шведском, немецком, русском и эстонском языках можно найти и в офисах Бюро туристической информации, киосках и на информационных стойках в центре города. Туристский информационный центр создан и функционирует при поддержке Туристического департамента Хельсинки [Там же].

В столице Эстонии на первом этаже торгового центра «Виру» функционирует туристский информационный центр. Информационный стол крупного торгового комплекса не справлялся с вопросами гостей города о Таллине, и тогда дирекция начала искать возможности для организации специализированного пункта, где бы могли работать профессионалы. Оплачивает работу двух консультантов Городское управление по туризму Таллина, а место для центра и оборудованные рабочие места бесплатно предоставлено торговым комплексом [3].

Интересен опыт столицы Арабских Эмиратов - Абу-Даби, где в целях увеличения туристского потока до 2,3 млн человек Управление туризма (ADTA) санкционировало открытие шести новых информационных бюро в международном аэропорту «Abu Dhabi International Airport» [2]. По этому случаю был издан дополнительный тираж туристического гида в количестве 1000 экземпляров, предназначенных для бесплатного

распространения. Один из информационных центров «Abu Dhabi Travellers Welcome Visitor Information Desk», функционирует в аэропорту возле терминала № 1, где вниманию туристов предлагается более 3000 путеводителей с описанием культурных достопримечательностей, курортов, универмагов, отелей и ресторанов Арабских Эмиратов. Центр работает круглосуточно. Цель акции - познакомить гостей с культурой, традициями и обычаями Арабских Эмиратов и повысить популярность Абу-Даби как туристического направления [Там же]. Департамент по маркетингу Управления туризма Абу-Даби полностью финансирует деятельность данных туристских информационных центров. Отделом по контролю туристических стандартов Управления туризма Абу-Даби к началу соревнований Формулы-1, «Гран-При Абу-Даби», которые прошли в ноябре 2009 года, было открыто ещё четыре дополнительных информационных бюро в аэропорту «Etihad Airways» [Там же]. Кроме того, перед самими соревнованиями, во время массового прибытия туристов на трассе, а также в торговых центрах работали временные информационные бюро. Для финансирования этих контор Отдел по контролю туристических стандартов провёл тендеры, а в самих бюро работают только специалисты Управления туризма Абу-Даби, прошедшие специальную подготовку. Кроме того, Управление туризма Абу-Даби выделяет средства на открытие 26 информационных терминалов, предоставляющих туристическую информацию всех категорий [Там же].

Таким образом, рассмотрев туристские информационные центры в различных регионах мира, можно говорить о развитом информационном пространстве для туристов не только в мировых столицах и крупных городах, но и в отдалённых местностях, имеющих высокий туристский потенциал. Очевидно осознание туристскими администрациями регионов с высоким туристским потенциалом доходности и приоритетности туристской отрасли и, как следствие, выделения из федеральных и муниципальных бюджетов средств на развитие туристских информационных центров. Кроме того, туристские информационные центры в различных регионах мира имеют свою специфику. Их функции изменяются в зависимости от объёма турпотока в регионе, преобладающего вида туризма и целей путешественников, но, в основном, это ответы на дополнительные вопросы туристов по перемещению в городе, подбору индивидуального маршрута. В крупных городах действует, как правило, система туристских информационных бюро и центров, расположенных возле основных достопримечательностей и ориентированных на различные группы посетителей. В пригороде же, в маленьких городах, куда туристы приезжают обычно на один-два дня в рамках большого тура, с познавательными целями, зачастую функционирует лишь один туристский информационный центр в центральной части города. Целью такого информационного центра является как можно более полное информирование туриста обо всех достопримечательностях, событиях и туристских аттрактах города. Именно у такого туристского информационного центра основная задача - продвижение дестинации.

Список литературы

1. **Барина А.** Гостям Хельсинки будет проще получить справочную информацию // *Вояж и Отдых*. 2009. № 5. С. 17-22, 31.
2. **В Абу-Даби появятся новые бюро информации для туристов** [Электронный ресурс]. URL: <http://www.tourprom.ru>
3. **В Таллине открыт новый информационный центр для туристов** [Электронный ресурс]. URL: <http://www.fortuna-chelny.ru/news.php?id=1073>
4. **Великобритания: на родине Шекспира открылся туристический информационный центр** [Электронный ресурс]. URL: <http://news.turizm.ru/uk/16408.html>
5. **Городской туристско-информационный центр** [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ispb.info/>
6. **Информационные бюро (справочные центры) в Лондоне** [Электронный ресурс]. URL: www.tournet.ru/great-britain/
7. **Новый информационный центр в Праге расскажет о чешских регионах** [Электронный ресурс]. URL: <http://www.travel.ru/news/2007/12/24/118754.html>
8. **О туризме и туристской индустрии** [Электронный ресурс]. URL: http://tourlib.net/zakon/tur_ind.htm
9. **Официальный информационный сайт Швеции по туризму** [Электронный ресурс]. URL: http://www.visitsweden.com/shveciya/Sweden-facts_ru/facts/turist-info/
10. **Роль имиджа в туристическом бизнесе** [Электронный ресурс]. URL: <http://www.taby27.ru/Teoriya-dizaina.html>
11. **Tourism Highlights** [Электронный ресурс]. URL: <http://www.unwto.org/facts/eng/highlights.htm>

УДК 332.145

Марина Николаевна Орлова

*Российская академия народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации*

УПРАВЛЕНИЕ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМ РАЗВИТИЕМ: АКТУАЛЬНОСТЬ ПРОБЛЕМЫ, МЕХАНИЗМЫ[©]

Управление развитием территории является прямой обязанностью государства и одной из насущных потребностей ее граждан.

Вопросы развития территорий решаются государствами мира с помощью различных законов, кодексов, законодательных актов. К примеру, статья L110 Градостроительного кодекса Франции гласит: «Территория