УДК 338.48

ОЦЕНКА УРОВНЯ РАЗВИТИЯ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА РЕГИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ
ASSESSMENT OF THE LEVEL OF EXCURSION ACTIVITY DEVELOPMENT AT THE REGIONAL LEVEL

Ю.Е. Холодилина
Y.E. Kholodilina

ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет», Оренбург, email: Holodilina-y-e@yandex.ru
FSBEI HE «Orenburg State University», Orenburg, email: Holodilina-y-e@yandex.ru

Аннотация
В статье представлена методика оценки уровня развития экскурсионной деятельности на локальной территории. Методика основа на количественной оценке результативных показателей (специализированные экскурсионные организации, туристские операторы внутреннего и въездного туризма, туристско-информационные центры, аудиогиды, аттестованные экскурсоводы), определяющих стартовые условия развития экскурсионной деятельности на локальной территории и качественной оценке экскурсионных продуктов и услуг (дифференцированность и инновационность) на основе экспертной оценки. Автором определены этапы проведения оценки уровня развития экскурсионной деятельности на локальной территории. Методика апробирована на примере Оренбургской области. Алгоритм проведения оценки позволяет применять ее в различные временные периоды, с изменением и уточнением субъектов экскурсионной деятельности и показателей качества экскурсионных продуктов и услуг.

Abstract
The article presents a methodology for assessing the level of development of excursion activities on a local territory. The methodology is based on a quantitative assessment of performance indicators (specialized excursion organizations, tourist operators of domestic and inbound tourism, tourist information centers, audio guides, certified guides) that determine the starting conditions for the development of excursion activities on a local territory and a high-quality assessment of excursion products and services (differentiation and innovation) based on expert assessment. The author determined the stages for assessing the level of development of excursion activities on a local territory. The method was tested on the example of the Orenburg region. The assessment algorithm makes it possible to use it in various time periods, with changes and refinements of the subjects of excursion activities and quality indicators of excursion products and services.

Ключевые слова: экскурсия; экскурсионная деятельность; экскурсионный продукт; локальная территория; город Оренбург.
Keywords: excursion; excursion activities; excursion product; local territory; city of Orenburg.

Введение

Последние десятилетия характеризуются быстрым ростом спроса населения на экскурсионно-туристическое обслуживание. Это обусловлено ростом денежных доходов, увеличением свободного времени, повышением уровня образования, а также культуры. Туризм и экскурсионные услуги являются частью социально-экономической и культурной жизни общества, что позволяет рассматривать экскурсию не как отдельную услугу, а как направление деятельности.

Экскурсионная деятельность – это деятельность по организации проведения экскурсии в сопровождении аттестованного экскурсовода по предварительно

составленным маршрутам с целью удовлетворения познавательных потребностей экскурсантов.

Главной целью экскурсионной деятельности является удовлетворения духовных, этических, информационных и иных познавательных потребностей экскурсанта, за счет предоставления качественной клиенто-ориентированной услуги «экскурсия», согласно требованиям национальных и международных стандартов.

Основным продуктом в практической экскурсионной деятельности является комплексное обслуживание – стандартный набор услуг, продаваемых потребителям в одном «пакете» под названием «экскурсия» или «экскурсионная программа».

В настоящее время экскурсионную деятельность стоит рассматривать в двух аспектах:

- как самостоятельную деятельность, направленную на предоставление услуг местному населению и способствующую повышению качества и уровня их жизни за счет развития мировоззрения, расширения кругозора, развития чувства гордости за место, в котором проживают, расширения услуг организованного отдыха и досуга и пр.;

- как составляющую часть туристского продукта, направленную на предоставление услуг приезжающим гостям и туристам. В туристском обслуживании экскурсионная деятельность является важной услугой, а в познавательном туризме – основной туробразующей услугой. При организации таких видов туризма как культурно-познавательного, историко-архитектурного, научного, этнографического, экологического, религиозного, учебно-образовательного и других, экскурсии обязательный элемент туристской деятельности.

Вызовы современного мира обусловили быстрые темпы развития внутреннего туризма и, как следствие, активный рост спроса на экскурсионные услуги. По проведенным отечественными специалистами опросам, в 2022 году самыми востребованными были следующие направления экскурсий, структура, которых представлена на рисунке 1 [4].



Рисунок 1 – Структура востребованных экскурсионных направлений, % [4]

Наибольшую популярность имеют комплексные городские и загородные экскурсии (21%), значительный интерес вызывают экскурсии с использованием интерактивных форм и методов проведения, в частности театрализованные музейные и загородные мероприятия (17%), а также природоведческие и экологические экскурсии.

Результаты исследования и их обсуждение

Каждым субъектом РФ и отдельной локальной территорией ведется работа по развитию экскурсионной деятельности как направления развития внутреннего и въездного туризма и популяризации ресурсов и объектов показа среди местного населения. В современной теории и практики экскурсионной деятельности отсутствует методический

инструментарий, позволяющий оценить уровень и эффективность развития экскурсионной деятельности.

Методика оценки уровня развития экскурсионной деятельности в регионе предполагает количественную оценку результативных показателей экскурсионной деятельности региона и качественный анализ предлагаемых экскурсионных продуктов и услуг. На рисунке 2 представлены основные этапы проведения оценки уровня развития экскурсионной деятельности на локальной территории.

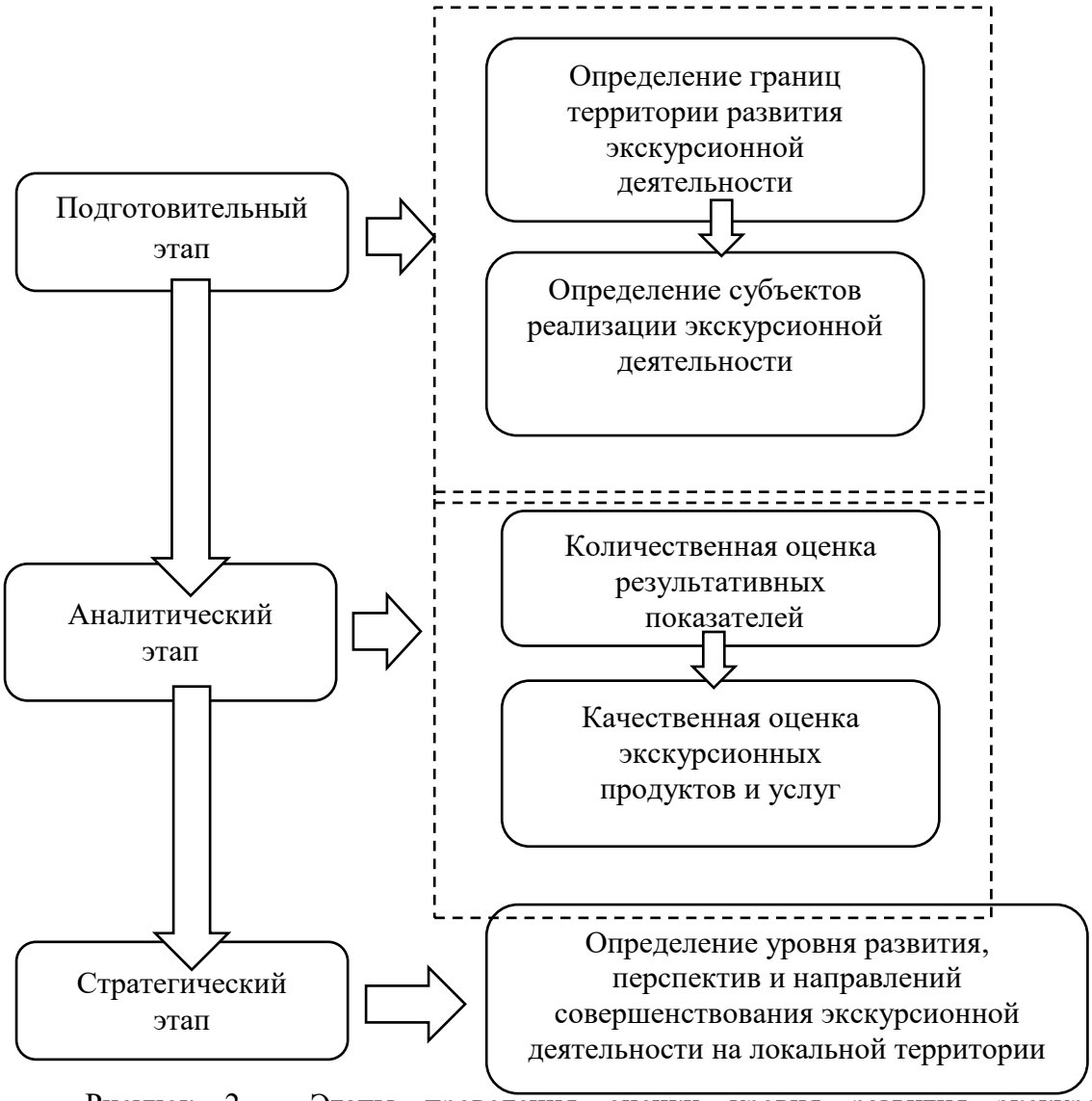


Рисунок 2 - Этапы проведения оценки уровня развития экскурсионной деятельности на локальной территории

На первом этапе методики (подготовительном) определяется территория развития экскурсионной деятельности. В качестве территории может выступать город, областной центр, регион, туристско-рекреационный кластер и иная территория. Определение границ и статуса территории необходимо для конкретизации и уточнения основных субъектов реализации экскурсионной деятельности.

Для определения стартовых условий развития экскурсионной деятельности на аналитическом этапе происходит оценка следующих результативных показателей:

- количество специализированных экскурсионных организаций (экскурсионных бюро, агентств и пр.);

- количество туристских операторов внутреннего и въездного туризма, осуществляющие экскурсионную деятельность;
- количество туристско-информационных центров (включая филиалы и отдельные локальные киоски), как субъектов экскурсионной деятельности;
- количество аттестованных экскурсоводов (в соответствии с постановлением Правительства РФ от 31.05.2022 № 992 «Об утверждении Правил оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в Российской Федерации» и от 07.05.2022 № 833 «Об утверждении Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков») [2; 3];
- количество аудиогидов на сервисах и платформах.

Расчет данных показателей должен осуществлять на душу населения той территории, на которой расположены все субъекты экскурсионной деятельности (город, регион, туристско-рекреационный кластер и пр.), формула 1.1.

$$ЭД = \frac{СЭО+ТО+ТИЦ+АЭ+А}{N} \times 100\%, \quad (1),$$

где

ЭД - где, уровень развития экскурсионной деятельности на локальной территории
СЭО – количество специализированных экскурсионных организаций на локальной территории, шт.;
ТО – количество туристских операторов, осуществляющих деятельность по въездному и внутреннему туризму на локальной территории, шт.;
ТИЦ – количество туристско-информационных центров на локальной территории, шт.;
АЭ – количество аттестованных экскурсоводов на локальной территории, чел-к;
А – количество аудиогидов на сервисах и платформах по локальной территории, шт.
N- население локальной территории, тыс. человек

После проведения количественной оценки, необходимо провести качественный анализ экскурсионных продуктов и услуг, реализуемых на локальной территории, осуществляемый на основе экспертного метода. В качестве показателей для качественной оценки экскурсионных продуктов и услуг были выбраны следующие:

1 дифференцированность экскурсионных продуктов услуг:
- по тематике экскурсий;
- по объектам показа;
- по возрасту экскурсантов;

2 инновационность и интерактивность экскурсионных продуктов и услуг:
- использование информационных технологий в экскурсионных продуктах и услугах (например, AR-туры, VR-туры, мобильные приложения, голограммы и пр.);
- использование интерактивных форм и методов в экскурсионных продуктах и услугах (например, квест-экскурсии; театрализованные экскурсии и пр.), таблица 1.

Таблица 1 – Качественная оценка экскурсионных продуктов и услуг экспертным методом

Показатель	Низкий уровень (1 балл)	Средний уровень (2 балла)	Высокий уровень (3 балла)
1 Дифференцированность экскурсионных продуктов услуг:			
- по тематике экскурсий			
- по объектам показа			
- по возрасту			

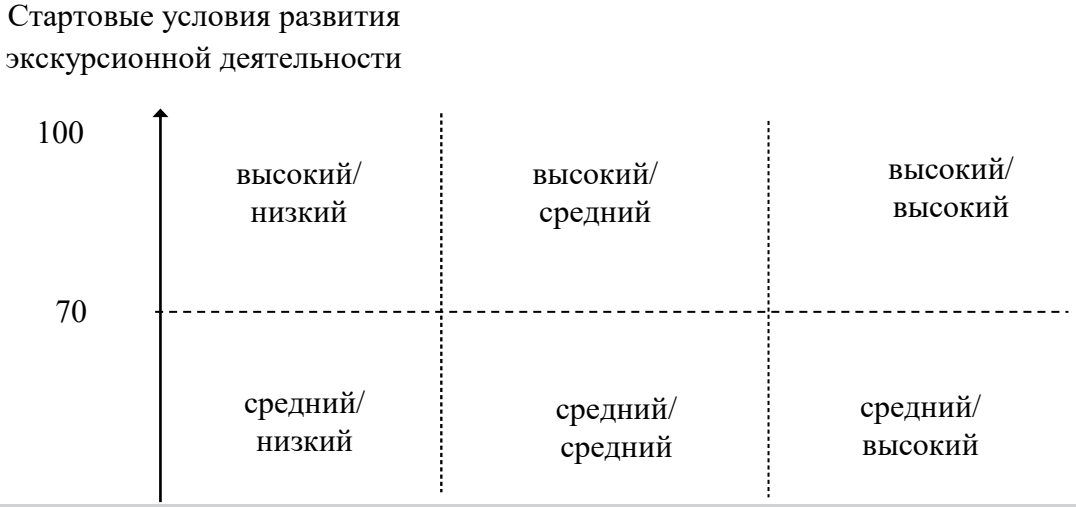
экскурсантов			
2 Инновационность и интерактивность экскурсионных продуктов и услуг:			
- использование информационных технологий в экскурсионных продуктах и услугах (например, AR-туры, VR-туры, мобильные приложения, голограммы и пр.)			
- использование интерактивных форм и методов в экскурсионных продуктах и услугах (например, квест-экскурсии; театрализованные экскурсии и пр.)			

В качестве экспертов могут привлекаться представители туристского бизнеса, сотрудники музеев, научное сообщество, органы исполнительной власти в сфере туризма и индустрии гостеприимства и пр. Следует отметить, что для качественной оценки стоит привлекать не менее 5 экспертов из разных учреждений, организаций и ведомств. Путем суммирования всех результатов, полученных от экспертов, рассчитывается средний показатель качества экскурсионных продуктов и услуг на локальной территории.

На последнем этапе методики определяется уровень развития экскурсионной деятельности локальной территории путем нанесения полученных результатов на систему координат, рисунок 3.

Соответственно, наиболее высокий уровень развития экскурсионной деятельности соответствует следующим квадратам в матрице: «высокий/высокий», «высокий/средний», «средний высокий».

Показатели «средний/средний», «низкий/высокий» свидетельствуют о начальных этапах развития экскурсионной деятельности, которая минимально оказывает влияние на повышение качества жизни местного населения и не способствует развитию туристской деятельности.



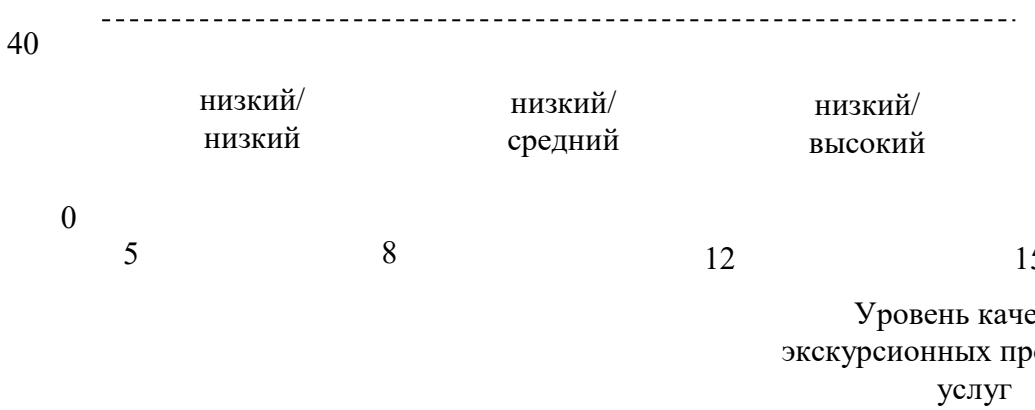


Рисунок 3 – Матрица определения уровня развития экскурсионнои деятельности на локальной территории

Показатели «высокий/низкий», «средний/низкий», «низкий/низкий» и «средний/низкий» характеризуют фактически полное отсутствие экскурсионной деятельности как самостоятельного направления деятельности на анализируемой территории.

На основе определения «места» экскурсионной деятельности в матрице, разрабатывается комплекс конкретных мер и направлений по активизации либо стартовых условий развития экскурсионной деятельности либо качества реализации экскурсионных программ и услуг.

Данная методика апробирована на примере Оренбургской области. Оренбургская область – это приграничный регион, входящий в состав Приволжского федерального округа. Регион обладает значительным ресурсным потенциалом (природные, культурно-исторические, социально-экономические ресурсы), но не относится к числу регионов-лидеров по развитию туризма. В настоящее время организация туристской деятельности является стратегическим направлением развития региона, в частности определяются территории и отдельные объекты, способствующие формированию туристского спроса, разрабатываются маршруты и программы въездного туризма, ведется работа по продвижению региона на внешнем туристском рынке [5]. Данная системная и комплексная работа органов власти и туристского бизнеса позволяет формировать въездной туристский поток, который ежегодно увеличивается и в 2022 году составил более 1,4 миллиона туристов.

Как и любой регион, претендующий на развитие и поддержание стабильного потока туристов, Оренбургской области необходимо активизировать экскурсионную деятельность.

В настоящее время в регионе осуществляется деятельность по аттестации экскурсоводов (в соответствии с постановлением Правительства РФ от 31.05.2022 № 992 «Об утверждении Правил оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в Российской Федерации» и от 07.05.2022 № 833 «Об утверждении Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков»); реализуются программы по подготовке кадров для экскурсионной деятельности, в частности подготовка методистов (разработчиков экскурсионных продуктов и программ) и экскурсоводов в рамках проекта «Городские экскурсоводы», на базе ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет»; расширяется ассортимент обзорных и тематических экскурсий. Но для определения направлений активизации и совершенствования экскурсионной деятельности определим уровень сформированности стартовых условий экскурсионной деятельности и

качества реализуемых экскурсионных продуктов и услуг на основе методики оценки уровня развития экскурсионной деятельности.

В качестве территории развития экскурсионной деятельности возьмем город Оренбург, как основной центр приема туристов, начальной точки национального туристского маршрута «Горизонты открытий» и прочих туристских программ.

На 1 ноября 2023 года на территории города Оренбурга:

- отсутствует специализированная экскурсионная организация;
- зарегистрировано 11 туристских операторов внутреннего и въездного туризма, реализующих экскурсионные продукты и услуги в составе собственных туристских продуктов [1];
- функционирует 1 туристско-информационный центр;
- прошли государственную аттестацию 25 экскурсоводов (из них 2 гида-переводчика);
- на платформах и сервисах (izi.TRAVEL, Artefact, Smartify и других) размещен 31 аудиогид по городу Оренбургу.

На основе сбора количественных данных по основным субъектам экскурсионной деятельности определим стартовые условия развития экскурсионной деятельности исходя из численности населения города Оренбурга в 539 тысяч человек (по состоянию на 1 января 2023 г.) [7].

Таким образом, стартовые условия развития экскурсионной деятельности в городе Оренбурге соответствуют низкому уровню развития.

В таблице 2 представлена качественная оценка экскурсионных продуктов и услуг на основе экспертного метода.

Таблица 2 - Качественная оценка экскурсионных продуктов и услуг города Оренбурга

Показатель	Эксперт 1	Эксперт 2	Эксперт 3	Эксперт 4	Эксперт 5
1 Дифференцированность экскурсионных продуктов услуг:					
- по тематике экскурсий	2	2	3	2	2
- по объектам показа	2	3	3	3	2
- по возрасту экскурсантов	2	2	2	1	2
2 Инновационность и интерактивность экскурсионных продуктов и услуг:					
- использование информационных технологий в экскурсионных продуктах и услугах (например, AR-туры, VR-туры, мобильные приложения, голограммы и пр.)	1	1	1	1	1
- использование интерактивных форм и методов в экскурсионных продуктах и услугах (например, квест-экскурсии; театрализованные экскурсии и пр.)	1	2	2	3	2
Всего	8	10	11	10	9
ИТОГО	48				

Таким образом, показатель качества экскурсионных продуктов и услуг по городу Оренбургу равен 9,6, что соответствует среднему значению.

Полученные результаты по двум показателям (количественная и качественная оценка) наносим на систему координат, рисунок 4.

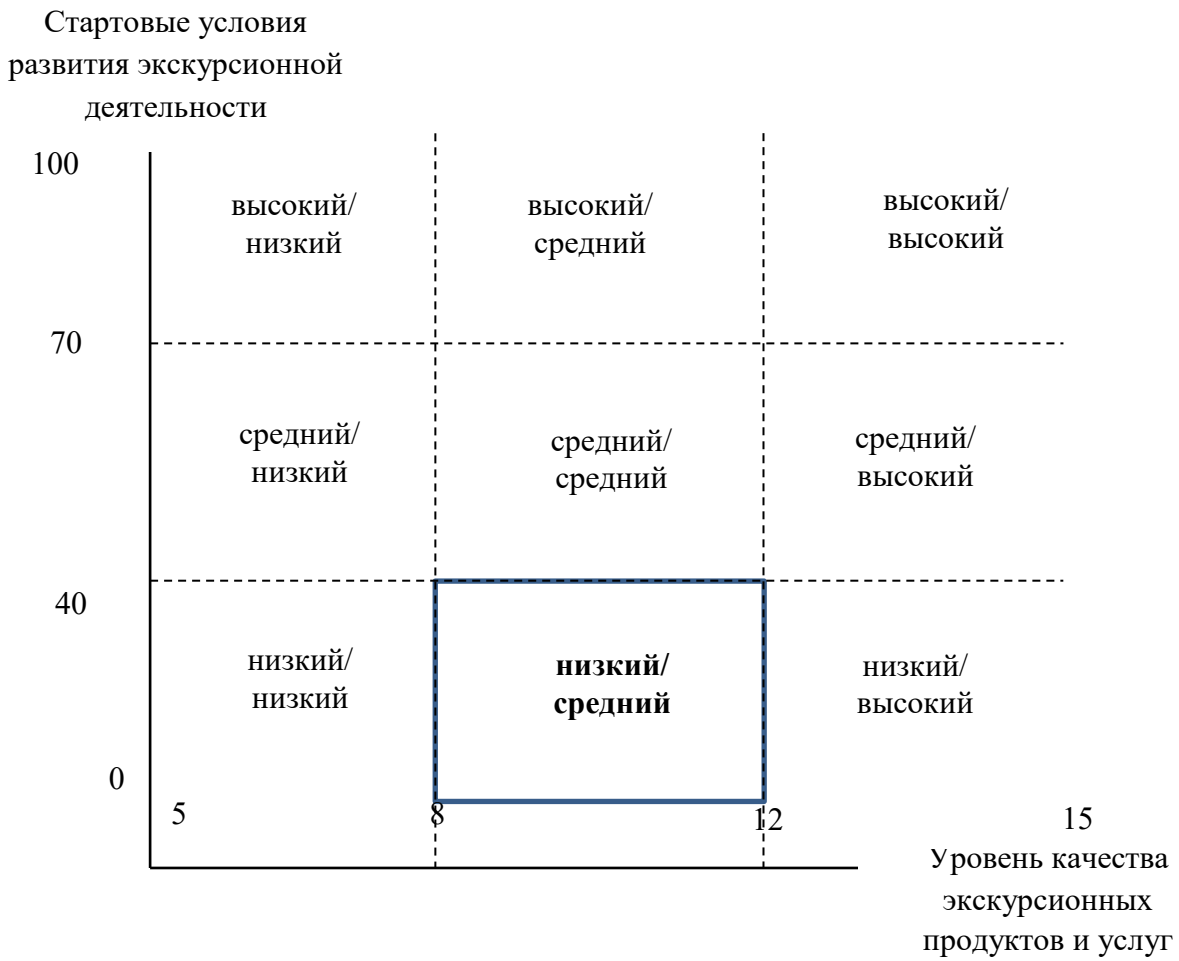


Рисунок 4 – Уровня развития экскурсионной деятельности в городе Оренбурге

Таким образом, «низкие» стартовые условия развития экскурсионной деятельности препятствуют эффективному развитию туристской деятельности (как внутреннего, так и въездного туризма), культурно-исторические, природные, социально-культурные ресурсы не используются в полной мере, разнообразие экскурсий ограничивается несколькими тематиками, туристские фирмы ориентируются на оказание услуг для школьников, не используются новые формы и методы оказания экскурсий.

Выводы

Предложенная методика оценки уровня развития экскурсионной деятельности на локальной территории позволяет определить результативность стартовых условий осуществления экскурсионной деятельности, основанных на субъектах экскурсионной деятельности, и качество экскурсионных продуктов и услуг в разрезе локальной территории. Совмещение количественных показателей и качественных оценок повышают объективность и достоверность полученных результатов. Алгоритм проведения оценки позволяет применять ее в различные временные периоды, с изменением и уточнением субъектов экскурсионной деятельности и показателей качества экскурсионных продуктов и услуг.

Список литературы

1. Единый Федеральный реестр туроператоров. [Электронный ресурс]. URL: https://tourism.gov.ru/reestry/reestr-turoperatorov/ (дата обращения 01.11.2023).
2 Постановление Правительства РФ от 31.05.2022 № 992 «Об утверждении Правил оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в Российской Федерации». [Электронный ресурс]. URL: https://base.garant.ru/404780129/ (дата обращения 01.11.2023).
3 Постановление Правительства РФ от 07.05.2022 № 833 «Об утверждении Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков»). [Электронный ресурс]. URL: http://government.ru/docs/all/140904/ (дата обращения 01.11.2023).
4 Рейтинг популярных у иностранных туристов регионов России // Аналитическое агентство ТурСтат. [Электронный ресурс]. URL: http://turstat.com/tag/statistika (дата обращения 01.11.2023).
5 Стратегия развития Оренбургской области до 2020 года и на период до 2030 года (утверждена Постановлением Правительства Оренбургской области от 20.08.10 г. № 551-пп). [Электронный ресурс]. URL: https://mineconomy.orb.ru/documents/active/11487/ (дата обращения 11.11.2023).
6 Тенденции внедрения Европейского опыта по организации экскурсионной деятельности. [Электронный ресурс]. URL: https://vuzlit.ru/353906/tendentsii_vnedreniya_evropeyskogo_opyta_organizatsii_ekskursionnoy_deyatelnosti#22 (дата обращения 11.11.2023).
7 Федеральная служба государственной статистики. [Электронный ресурс]. URL: https://gks.ru/dbscripts/munst/munst53/DBInet.cgi. (дата обращения 05.11.2023).