

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма
и культурного наследия

**ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ В САРАТОВЕ:
СОВРЕМЕННЫЕ МАРШРУТЫ И НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента 4 курса 421 группы

направления 43.03.02 «Туризм»

Института истории и международных отношений

Исламова Мансурбека

Научный руководитель
кандидат исторических
наук, доцент

Удалова Т. В.

Зав. кафедрой,
доктор экономических
наук, профессор

Черевичко Т. В.

Саратов 2022

ВВЕДЕНИЕ

Последнее десятилетие в Российской Федерации возрос интерес правительства в комплексном развитии туризма: как во всем государстве, так и в отдельных регионах. Еще в 2008 г. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р¹ было принято решение развивать сферу туризма как, цитата: «существенную составляющую инновационного развития нашей страны». Данная политика была закреплена в Распоряжении Правительства от 06.10.2021 № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 г.»².

Сейчас в России сложился комплекс объективных предпосылок для ускоренного развития внутреннего туризма. Начиная с 2014 года, в стране происходят серьезные изменения структуры российской туристской отрасли, которые в 2015 году закрепились в пользу внутреннего и въездного туризма. Внимание туроператоров к внутреннему туризму значительно увеличилось, и этот факт отразился на том, что значительное количество туроператоров выездного туризма переориентировались: они стали заниматься не только выездным, но ещё и внутренним туризмом. Эта тенденция усилилась после пандемии COVID-19 с 2019 г., когда мир стал замыкаться вокруг национальных границ государств.

И это неудивительно, ведь Россия – огромная страна, обладающая безграничным потенциалом для развития туризма. В частности

¹ Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 № 1662-р (ред. от 28.09.2018) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» (вместе с «Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года») [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_82134/ (дата обращения: 06.04.2022).

² Распоряжение Правительства РФ от 06.10.2021 № 2816-р (ред. от 14.03.2022) «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_397326/ (дата обращения: 06.04.2022).

экскурсионного туризма, который стал задавать темп всей туристической области страны.

Именно экскурсии создают первое впечатление о городе у его гостей. От экскурсионной деятельности во многом зависит как воспримут туристы посещаемые места, захотят ли побывать в них еще раз. Кроме того, экскурсия как одна из форм становления культурно-образовательного уровня личности развивает исторические знания, воспитывает патриотизм, наглядно иллюстрируя рассказ об определенных исторических событиях.

Саратов, в силу комплекса исторических и географических факторов, наряду со многими регионами России обладает большим потенциалом для развития экскурсионного туризма. А природное богатство региона создаёт благоприятные условия для развития важной отрасли экскурсионного туризма – теплоходных экскурсий.

В целом, развитие экскурсий на теплоходах может придать импульс для повышения туристического потенциала региона и повысить общую привлекательность города. А, значит, разработка проекта теплоходной экскурсии для прогулочных теплоходов представляется весьма актуальным.

Объектом исследования является экскурсионная деятельность в туризме.

Предметом исследования является роль и значение экскурсионной деятельности в развитии туризма в городе Саратов.

Цель исследования – разработать в городе Саратов проект теплоходной экскурсии.

Для реализации поставленной цели будет осуществлено решение ряда **задач**:

- изучить экскурсионный туризм как вид туризма;
- проанализировать экскурсию как часть турпродукта;
- провести анализ существующих экскурсионных маршрутов в г.

Саратов;

- разработать проект теплоходной экскурсии для прогулочных теплоходов «Волга-1» и «Волга-2».

Разработанность темы в научной литературе. Используемую литературу в ходе проведённого исследования можно разделить на три группы: первая – литература, анализирующая экскурсионный туризм как подвид туризма со всеми вытекающими теоретическими аспектами; вторая группа – литература, посвящённая истории Саратова, третья группа – литература, анализирующая туристический потенциал Саратовской области и Саратова.

В первой группе исследований представляется важным выделить следующие работы: «Теория и практика экскурсионной деятельности»³; «Организация экскурсионной деятельности»⁴ и «Экскурсионное дело»⁵. Они важны тем, что в них рассматриваются практически все теоретические аспекты экскурсионного туризма: от анализа законодательных актов до отдельного ситуационного анализа.

Здесь же можно выделить исследования Ясницкой А.О.⁶, Юдина И. О.⁷ и Москалевич Г.Н.⁸. В этих работах авторы не только дали определение экскурсионному туризму, но и выделили существующие проблемы в данной области и обозначили перспективы развития.

³ Данилов А.Ю. Теория и практика экскурсионной деятельности. – Ярославль, 2016.

⁴ Рассохина Т. В., Жираткова Ж. В., Очилова Х. Ф. Организация экскурсионной деятельности. – М., 2020.

⁵ Смирнова М.М. Экскурсионное дело. – Иваново, 2016.

⁶ Ясницкая А.О. Культурно-познавательный туризм // Приоритеты и тенденции управления бизнес-процессами в структуре информационных систем. Сборник научных статей по материалам Международной научно-практической конференции / Даугавпилсский университет, Латвия; Белорусский государственный институт проблем культуры, Беларусь, Физико-технический институт, Таджикистан и др. 2022.

⁷ Юдин И. О. Значение и роль культурно-познавательного туризма в современном мире // Актуальные проблемы современной науки: взгляд молодых. Сборник трудов VIII Всероссийской (с международным участием) научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. 2019.

⁸ Москалевич Г.Н. Экскурсионный туризм как одно из направлений культурно-познавательного туризма / Сборник статей. Международная научно-практическая конференция «регионы России: стратегии развития и механизмы реализации приоритетных национальных проектов и программ», конференция «научно-технологическое развитие России: приоритеты, проблемы, решения». – Курск, 04–05 июня 2021 г.

Ну, и, конечно же, нельзя не отметить работы Емельянова Б.В.⁹. Его работы применялись в ходе написания первой главы в качестве теоретического и методического пособия.

Среди исследований, посвящённые истории Саратова можно выделить следующие работы: «История саратовского края»¹⁰; «История саратовского края в 16-18 вв.»¹¹; «Город волжской судьбы»¹² и «Пережитое: дневник саратовского обывателя»¹³.

Третью группу исследований составили работы, характеризующие туристический потенциал Саратова¹⁴. Эти работы были важны для написания третьей главы, так как для начала было необходимо найти, проанализировать и описать существующие туристические маршруты в городе, а затем составить свой экскурсионный маршрут для прогулочных теплоходов.

Источниковую базу исследования составили разнообразные по видам и степени информативности опубликованные источники: ГОСТы, распоряжения Правительства и Федеральные Законы.

Наиболее значимыми представляются законодательные акты, регулирующие экскурсионную деятельность. Например, ГОСТ Р 53522-

⁹ Емельянов Б. В. Экскурсоведение. В 3-х частях. – М: ЦРИБ «Турист», 2019; Емельянов Б. В. В помощь экскурсоводу. – М.: Профиздат, 2018.

¹⁰ История саратовского края / изд-во Саратовского университета. – Саратов, 1982.

¹¹ Гераклитов А.А. История саратовского края в 16-18 вв. – Саратов, 2012.

¹² Палькин Н. Город волжской судьбы. – М., 1990.

¹³ Ситников В. Пережитое: дневник саратовского обывателя. – Саратов, 1990.

¹⁴ Акаев Д.В., Шугаев А.А. Туристическая привлекательность Саратовской области (по материалам эмпирического исследования) // Общество и реформы. – 2017. – № 4; 1.

Алексеева Ю.А. Брендинг территорий как инструмент создания туристического имиджа Саратовской области // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. Прочие социальные науки. – 2017. – № 3.; Альбом «Саратов. Модерн. Архитектура» / под ред. М.В. Провоторовой (текст), В.И. Кузьменко (фотосъемка), В.В. Кудрявцева (консультант). – Саратов, 2013.; 10. Кусков А.С., Дирин Д.А. Туризм в Саратовской области: возможности, современная ситуация, проблемы // Географический вестник. Туризм и краеведение. – 2019. – № 3(12).; 12. Макарецва Л. В., Щеглов Д. М. Туристический потенциал Саратовской области и условия его реализации // Известия АО РГО. – 2019. – Вып. 35.; 27. Энциклопедия Саратовского края (в очерках, фактах, событиях, лицах) / Приволжское книжное издательство. – Саратов, 2002.

2009¹⁵, ГОСТ Р 54604-2011¹⁶ и ГОСТ Р 50681¹⁷ и Приказ Министерства труда и социальной защиты «Об утверждении профессионального стандарта "Экскурсовод (гид)"»¹⁸.

Практическая и теоретическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в том, что разработанная теплоходная экскурсия, может быть использована в дальнейшей работе туристических предприятий Саратова, а также выдвинута в качестве предложения по развитию туризма в городе Саратов в туристический информационный центр и муниципалитет города.

Структура работы. Работа состоит из введения, трёх глав, где последняя глава имеет два параграфа, заключения и списка использованной литературы.

- Введение раскрывает актуальность, определяет степень научной разработки темы, объект, предмет, цель, задачи и методы исследования, раскрывает теоретическую и практическую значимость работы.
- В первой главе рассматриваются теоретические аспекты экскурсионного туризма, даются основные определения.
- Во второй главе экскурсия анализируется как турпродукт. Для этого рассматриваются основные законодательные акты, регулирующие процесс организации и проведения экскурсии.

¹⁵ ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и Экскурсионные услуги. Основные положения» [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200077638#7D20K3> (дата обращения: 01.04.2022).

¹⁶ ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования» [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200092284> (дата обращения: 01.04.2022).

¹⁷ ГОСТ Р 50681 «Туристские услуги. Проектирование туристических услуг» [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200083215#7D20K3> (дата обращения: 01.04.2022).

¹⁸ Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014 г. № 539-н «Об утверждении профессионального стандарта "Экскурсовод (гид)"» (с изменениями и дополнениями от 18.03.2016) [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru/> (дата обращения: 01.04.2022).

- В третьей главе создаётся новый экскурсионный маршрут для прогулочных теплоходов «Волга-1» и «Волга-2».
- В заключении подводятся итоги проделанной работы, формируются окончательные выводы по рассматриваемой теме
- В списке использованной литературы приводятся все источники, которые помогли нам написать дипломную работу.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Первая глава «Экскурсионный туризм как вид туризма, направления его развития» посвящена теоретическим аспектам экскурсионного туризма.

Под экскурсионным туризмом понимают одну из разновидностей туристической области, где главной целью является ознакомление с памятниками, культурным или историческим наследием целого народа или человечества, природными явлениями и достопримечательностями¹⁹.

Важно отметить, что экскурсионный туризм бывает внешним и внутренним. Экскурсионный туризм также может осуществляться по двум основным направлениям. Это стационарные и маршрутизированные туры. Первые рассчитаны на пребывание туристов в одном городе или у одной достопримечательности. В свою очередь маршрутизированные туры рассчитаны на посещение ряда объектов по заранее запланированному маршруту и графику²⁰.

В экскурсионном туризме использование культурных ресурсов считается только тогда, когда они сначала готовятся как туристические объекты, а затем формируются как туристические продукты и продаются на рынке туристических услуг по определённой цене. Как предложение в туризме, культурные ресурсы формируются и представлены тремя способами:

- 1) Посредством осмотра исторических объектов, городов, музеев, выставок и пр. Говоря иначе при реализации культурной деятельности.
- 2) В различного рода документальных фильмах, сериалах и пр. – посредством механического использования.

¹⁹ Емельянов Б. В. В помощь экскурсоводу. – М.: Профиздат, 2018. – С. 57.

²⁰ Немоляева М. Э., Ходорков Л. Ф. Международный туризм: вчера, сегодня. – М.: Междунар. отношения, 2020. – С. 21.

3) Наконец, в виде предметов продажи (в формате книг, дисков, сувениров, подарков и пр.)²¹.

Для преодоления ряда существующих проблем необходимо выделить основные направления развития экскурсионного туризма в России:

1. Правильное представление туристического продукта в Интернете.
2. Улучшение инфраструктуры и развитие экскурсионных объектов.
3. Продвижение экскурсионного турпродукта России на внутреннем и внешнем рынках.
4. Стимулирование участников рынка и повышение качества услуг
5. Применение информационных технологий и платформ
6. Развитие системы управления и институциональной среды
7. Обеспечение безопасности в отрасли
8. Привлечение внимания молодёжи²².

В целом, можно сказать, что экскурсионный вид туризма занимает почетное место среди других видов, таких как, к примеру, спортивный туризм и курортный отдых. Главное преимущество экскурсионного туризма – это духовное обогащение туристов, расширение их интеллектуальных способностей. И, не смотря на наличие ряда проблем в этой области, сегодня всё же об экскурсионном туризме говорят как о растущей индустрии и туристическом секторе, который становится все более универсальным.

Во второй главе «Экскурсия как часть турпродукта: функции, особенность предоставления услуги» экскурсия анализируется как турпродукт. Для этого рассматриваются основные законодательные акты, регулирующие процесс организации и проведения экскурсии.

²¹ Ясницкая А.О. Культурно-познавательный туризм // Приоритеты и тенденции управления бизнес-процессами в структуре информационных систем. Сборник научных статей по материалам Международной научно-практической конференции / Даугавпилсский университет, Латвия; Белорусский государственный институт проблем культуры, Беларусь, Физико-технический институт, Таджикистан и др. 2022. – С. 423.

²² Владыкина Ю. О. Стратегии развития туризма в российских регионах// Сервис в России и за рубежом. – 2017. – Т. 11. – № 4 (74). – С.8.

При определении термина «экскурсия» следует обратиться к ГОСТу Р 53522-2009 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования», где экскурсия оценивается, прежде всего, как туристический продукт. В данном нормативно-правовом акте даётся следующее определение: «Услуга по организации посещения объектов экскурсионного показа (объекты природного, историко-культурного наследия, промышленные предприятия и др.) индивидуальными туристами (экскурсантами) или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении и изучении указанных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 ч без ночевки»²³.

Согласно ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг» «...проектирование туристских услуг осуществляется туроператором или организацией, предоставляющей услуги по проектированию туристских услуг, а также саморегулируемой или общественной организацией, осуществляющей деятельность в сфере туризма, в целях определения основных параметров и характеристик новых туристских продуктов»²⁴.

Более детальную информацию даёт ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования», где указано, что «...экскурсионные услуги представляют собой деятельность субъектов туристской индустрии (туроператоров, турагентств, туристско-экскурсионных, экскурсионных организаций), а также физических лиц

²³ ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и Экскурсионные услуги. Основные положения» [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200077638#7D20K3> (дата обращения: 01.04.2022).

²⁴ ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг» [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200114171> (дата обращения: 01.04.2022).

(экскурсоводов, гидов-переводчиков), имеющих необходимую квалификацию по разработке, организации и проведению экскурсий»²⁵.

В ГОСТе Р 54604-2011 прописано, что экскурсовод (гид) должен обладать полной информацией о проводимой экскурсии. Здесь подразумевается знание местности, культуры, истории и языка той страны (города), где проводится экскурсия. Кроме того, экскурсовод должен обладать информацией об условиях пребывания, необходимости оформления документов, телефонах и адресах служб экстренной помощи и обеспечения правопорядка, государственных учреждений.

Иными словами, экскурсовод (гид) или сопровождающий должен не только знать теоретическую базу для проведения экскурсии, но и уметь принимать эффективные меры в чрезвычайных ситуациях. Это также указано в ГОСТ Р 54604-2011 «Услуги сопровождающего заключаются в сопровождении экскурсантов, оказании им информационных, организационных услуг и квалифицированной помощи в обычных и чрезвычайных ситуациях в период проведения экскурсии»²⁶.

Ведь только экскурсовод может детально знать программу своей экскурсии, которую он должен разрабатывать в соответствии с ГОСТ Р 50681 «Туристские услуги. Проектирование туристических услуг». Согласно данному нормативно-правовому документу проектирование туристических услуг должно разрабатываться с учётом исторических, географических, природных и социальных следующих факторов²⁷.

Исходя из вышеизученного, можно сделать следующие выводы:

²⁵ ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования» [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200092284> (дата обращения: 01.04.2022).

²⁶ ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования» [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200092284> (дата обращения: 01.04.2022).

²⁷ ГОСТ Р 50681 «Туристские услуги. Проектирование туристических услуг» [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200083215#7D20K3> (дата обращения: 01.04.2022).

Экскурсия способствует визуальному восприятию культурно-исторических объектов, знакомит нас с особенностями исторических мест и памятников, дает возможность посетить те места, в которых не были, но о роли, которых необходимо знать.

Поэтому сегодня экскурсия выполняет важную социальную функцию, так как каждое экскурсионное мероприятие существенно расширяет кругозор человека. Экскурсанты получают новую информацию по истории, искусству, архитектуре, литературе, экономике. Очень часто в ходе экскурсии участникам предоставляется возможность увидеть те объекты, о которых они знали только в теории.

В третьей главе «Экскурсионные услуги в Саратове» создаётся новый экскурсионный маршрут для прогулочных теплоходов «Волга-1» и «Волга-2».

Для достижения этой цели *в первом параграфе «Анализ существующих маршрутов»* были найдены сайты, где был проведён анализ существующих маршрутов в Саратове. Был сделан вывод о том, что наиболее популярными экскурсионными маршрутами в городе являются: храмы и церкви Саратова; Саратов купеческий; литературный Саратов; памятники и музеи Саратова, Саратов космический и Саратов немецкий. А самыми популярными местами в этих маршрутах стали проспект им. П. А. Столыпина (бывший проспект им. С. М. Кирова), набережная Космонавтов, Троицкий собор, Музейная площадь и парк «Липки».

Во втором параграфе «Проект экскурсии: теплоходная экскурсия для прогулочных теплоходов «Волга-1» и «Волга-2»» была разработана теплоходная экскурсия «Прибрежный Саратов» для прогулочных теплоходов «Волга-1» и «Волга-2» с использованием инновации – аудиогuida.

Был сделан вывод, что региональная поддержка и субсидирование правительства может способствовать успешной реализации данного проекта. Кроме того, аудиогиды в период вне сезона теплоходных экскурсий можно сдавать в аренду, применять в других экскурсионных маршрутах региона и

города. Таким образом, проект теплоходной экскурсии «Прибрежный Саратов» представляется достаточно важным с точки зрения развития всего туризма в Саратовской области и городе Саратов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Экскурсионная деятельность является важной и неотъемлемой частью туристской сферы. Сегодня экскурсия выполняет важную социальную функцию, так как каждое экскурсионное мероприятие существенно расширяет кругозор человека. Экскурсанты получают новую информацию по истории, искусству, архитектуре, литературе, экономике. Очень часто в ходе экскурсии участникам предоставляется возможность увидеть те объекты, о которых они знали только в теории.

В результате исследования экскурсионной деятельности в городе Саратов, в частности, ознакомления с ассортиментом экскурсионных предложений, проведения контент-анализа туристических форумов и групп в социальных сетях, мы пришли к выводу, что Саратовская область имеет богатое историческое прошлое, что отражается не только в наличии уникальных природных объектов, но и архитектурных сооружений, памятников, музеев и археологических объектов. В комплексе с географическим расположением региона, хорошими природными и климатическими условиями создаются благоприятные условия для развития самых разнообразных видов туризма, в том числе и экскурсионного.

Главная достопримечательность Саратова – река Волга позволила разработать теплоходную экскурсию «Прибрежный Саратов» для прогулочных теплоходов «Волга-1» и «Волга-2».

В перспективе разработанный экскурсионный маршрут позволит повысить конкурентоспособность региона и увеличить прибыль в туристической сфере. А внедрение инновационного на саратовском рынке экскурсионного продукта повысит интерес горожан и гостей города в целом к экскурсионным маршрутам.

Также город может стать более привлекательным с точки зрения развития иных видов туризма. Что позволит увеличить доходность предприятий гостиничного бизнеса, транспорта, питания и других туристических сфер. Кроме того, муниципалитет города получит

дополнительные финансовые потоки не только от внутреннего, но также от въездного международного туризма. Таким образом, реализация теплоходной экскурсии «Прибрежный Саратов» для прогулочных теплоходов «Волга-1» и «Волга-2» представляется для региона весьма востребованным проектом.