

Формирование туристической инфраструктуры как инструмент повышения туристической привлекательности Самарской области

Казаков К. П.¹, Крюкова А. А.²

¹Казаков Константин Петрович / Kazakov Konstantin Petrovich – магистрант;

²Крюкова Анастасия Александровна / Kryukova Anastasia Aleksandrovna - кандидат экономических наук, доцент, кафедра электронной коммерции,

факультет информационных систем и технологий,

Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, г. Самара

Аннотация: в статье производится анализ важности туристической инфраструктуры для развития туристической отрасли, и рассматриваются механизмы повышения туристической привлекательности Самарской области.

Ключевые слова: туризм, туристическая инфраструктура, туристическая привлекательность.

В виду сложившейся мировой обстановки и обстановки на валютном рынке начался активный рост внутреннего туризма в Российской Федерации: все больше людей предпочитают отдыху за границей отечественные туристические маршруты. Особую популярность набирает активный отдых и туризм. Все это говорит о том, что на данный момент индустрия туристических услуг России переживает коренные стратегические перемены, ведущие к изменению потребительских предпочтений в сторону отечественного туристического продукта [4].

Вследствие всего вышеизложенного особое значение приобретает возможность российских регионов предоставлять туристические услуги необходимого качества. Туристическая инфраструктура становится одним из самых важных и перспективных направлений развития регионов Российской Федерации. При этом в связи с бурным ростом пользователей глобальной сети остро стоит вопрос создания туристической инфраструктуры и информационной поддержки отечественного туристического продукта в интернете [1]. Многие российские туристы, отправляющиеся отдыхать за границу, просто не осведомлены о тех туристических услугах, которые им может предложить отечественный туризм. Именно развитие туристической инфраструктуры и активное продвижение туристического продукта в регионах на сегодняшний день является одной из приоритетных задач для многих регионов страны [3], в том числе и для Самарской области.

Туристический продукт Самарской области в сети интернет представлен недостаточно полно, что не дает возможности для реализации проектов в данном направлении. Рассматривая положение дел в отрасли туризма в рамках Самарской области, можно отметить, что у региона есть все предпосылки для дальнейшего увеличения потока туристов, а также популяризации внутреннего туризма среди местных жителей. На данный момент Самарская область - один из лидеров событийного туризма в России, а в дальнейшем количество туристов будет расти под воздействием реализуемых в области масштабных проектов и в том числе под эгидой приближающегося чемпионата мира по футболу. Все это, несомненно, говорит о нарастающем интересе к данной сфере и значительному увеличению потребителей данных услуг.

Таким образом, актуальность приобретает создание инновационного интернет-сервиса туристической направленности Самарской области, который охватывал бы основные сферы внутреннего туризма региона.

Функционал интернет-сервиса должен включать в себя:

- Виртуальные экскурсии по местности в заданном радиусе на основе применения механизмов геолокации.

В мобильной версии важна реализация определения местоположения пользователя и указания объектов, интересных для туристов в заданном радиусе, с коротким аудио описанием данного объекта.

Если какой-либо из объектов заинтересовал пользователя, он может прослушать подробную экскурсию по объекту и узнать интересную для него информацию. Тем самым пользователь в мобильном приложении получит возможность, находясь в любой точке Самарской области, указав интересующий его радиус, найти все объекты, которые находятся рядом с ним. И, прослушав краткое описание, выбрать объект себе по душе для самостоятельного посещения.

- Оказание туристических услуг физическими лицами.

Основной системообразующей услугой интернет-сервиса должно стать предоставление экскурсий физическими лицами. То есть, любой житель Самарской области сможет предложить экскурсию или иную туристическую услугу и установить цену, за которую он готов ее предоставить. Далее данный пользователь и предлагаемая им экскурсия будут проходить модерацию, и если все соответствует установленному уровню качества и безопасности, то с экскурсоводом будет заключаться договор о

сотрудничестве. Так будет формироваться общая база экскурсий совершенно различных тематик и направлений, в многообразии которых пользователь сможет найти именно то, что ему по душе.

Данная инновационная бизнес-модель позволит раскрыть всю многогранность и многообразие туристических маршрутов Самарской области, а также позволит получить дополнительный доход жителям региона, любящим и ценящим историю своей малой Родины. Ведь никто кроме местных жителей не расскажет красочно, целостно и интересно о том или ином месте Самарской области. Тем самым экскурсия, предоставляемая сервисом, будет отличаться именно глубиной и вовлеченностью самого экскурсовода в жизнь любого туристического объекта, в отличие от заученных лекций, скачанных из интернета, предоставляемых туристическими компаниями.

- Агротуризм и экотуризм.

Большую актуальность данный интернет-проект приобретает и в свете активно развивающегося агро- и экотуризма. Но на сегодняшний день его развитие пока направлено на сегмент потребителей, имеющих высокую покупательскую способность, в то время как другие слои остаются неохваченными. Это будет интересно не только гостям региона, но и жителям областной столицы.

- Тематический блок для молодежного туризма.

На сегодняшний день большое количество молодежи путешествует по России, поэтому востребованным и перспективным будет реализация туристических услуг для молодежного сегмента на сервисе, что позволит более эффективно и безопасно оказывать услуги.

- Формирование туристических групп.

На сегодняшний день попасть на экскурсию или какой-либо туристический объект не так-то просто, так как для организации централизованных групп требуется группа от 10 до 25 человек. Сервис позволит формировать группы на конкретное время из одиночных туристов и тем самым даст возможность пользователю посетить любой интересующий его объект или экскурсию.

- Комплексная информационная поддержка.

Еще одним направлением реализации предлагаемого инновационного проекта является информационная поддержка туристов Самарской области. На сегодняшний день на рынке присутствует разрозненная информация о туристических услугах и маршрутах Самарской области, но при этом не существует крупного удобного информационного сайта, на котором бы в полном объеме была освещена туристическая тематика в Самарской области.

В то же время потребность в полной и структурированной информации о туристических маршрутах и туризме в целом по Самарской области остается неудовлетворенной. Из этого вытекает вполне четкое понимание необходимости создания единого информационного источника.

Таким образом, на сайте будет предоставляться контент по туристической тематике Самарской области, начиная от всех туристических маршрутов и достопримечательностей области с возможностью их обсуждения и выставления рейтинга, и заканчивая особенностями их прохождения, стоимостью и рекомендациями местных жителей и экспертов.

Также на сервисе будут представлены сформированные туристические маршруты для самостоятельного прохождения с учетом предпочтений потребителей и популярности каждого из них. Особую привлекательность будет иметь мультимедийная туристическая карта.

Моделирование бизнес-процессов - это эффективное средство поиска возможностей улучшения деятельности какой-либо системы, в том числе и системы оказания туристических услуг.

Таким образом, моделирование является неотъемлемой частью любого бизнес-проекта. Бизнес-модель предлагаемого интернет-проекта туристического сервиса Самарской области представлена на рисунке 1. В качестве языка моделирования была выбрана нотация IDEF0.

Для выявления слабых и сильных сторон существующей системы оказания туристических услуг в Самарской области проводится декомпозиция ее бизнес-процессов.

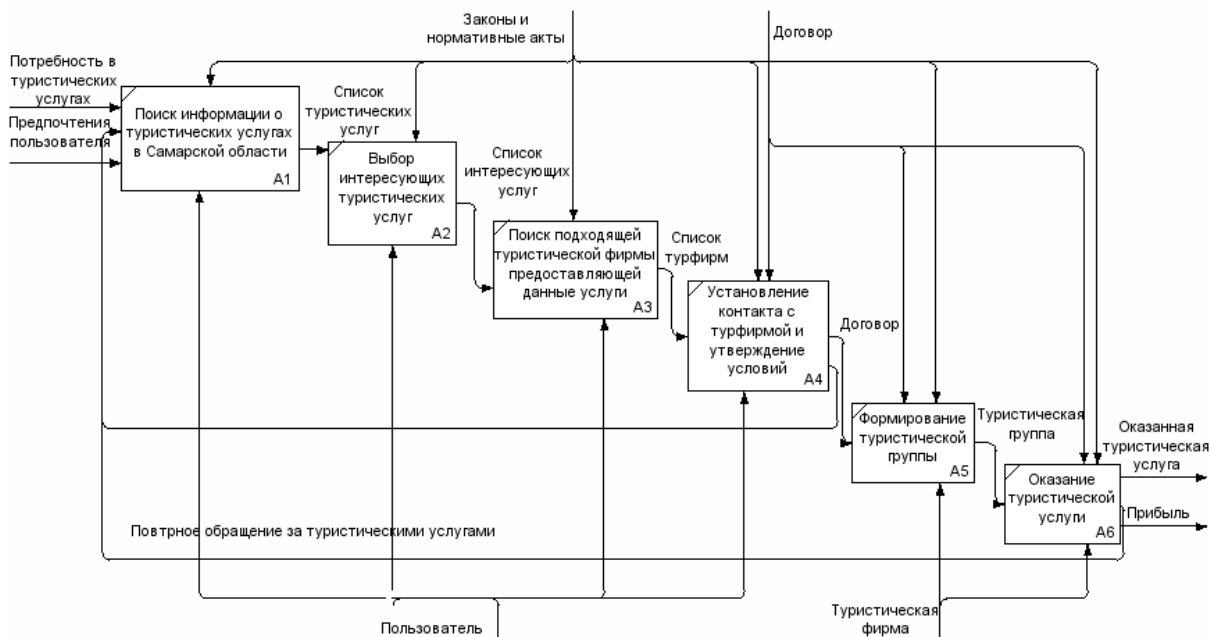


Рис. 1. Диаграмма декомпозиции модели «КАК ЕСТЬ»

Из представленной бизнес-модели видно, что основная часть действий ложиться на плечи самого туриста: ему необходимо самостоятельно найти информацию об интересующей услуге, а также выявить туристические фирмы, способные предоставить данные услуги. Такое положение дел недостаточно удобно в условиях ограниченного времени и фактора чужого города. Туристические фирмы и организации подключаются к оказанию услуг лишь на последних двух этапах данного бизнес процесса, что говорит о низкой клиентоориентированности и значительных неудобствах для потребителя.

После проведения декомпозиции контекстной диаграммы был получен бизнес-процесс оказания туристических услуг посредством интернет-сервиса (Рисунок 2).

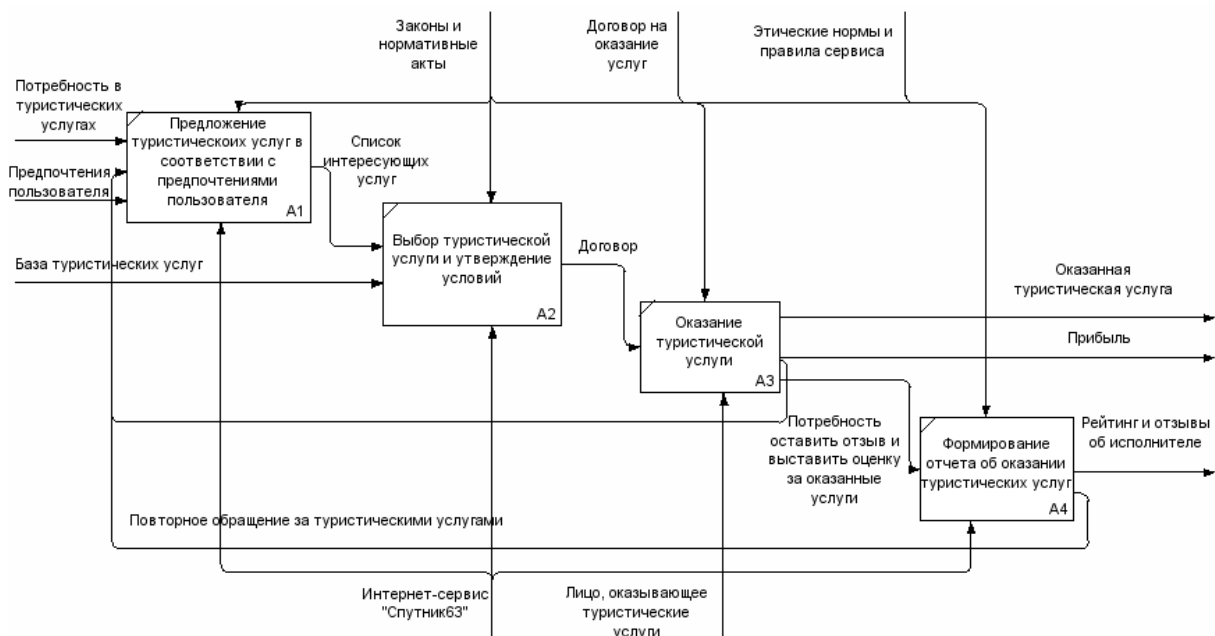


Рис. 2. Диаграмма декомпозиции модели «КАК БУДЕТ»

Таким образом, на представленной модели отчетливо видно, что бизнес-процесс является эффективным и значительно снижает затраты времени и сил для пользователя, так как вся необходимая информация и имеющиеся услуги будут располагаться в одном месте и отличаться большим разнообразием тематик и ценовых категорий. Следует отметить, что положительной стороной

предлагаемого сервиса является развитая система отзывов и оценок исполнителям. Также важной особенностью является хранение информации о предпочтениях и оказанных пользователю услугах, а, следовательно, возможности клиентоориентированного подхода.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод о том, что создание интернет-сервиса туристической направленности Самарской области повысит туристическую привлекательность области за счет развитой инфраструктуры и значительно снизит цену на многие туристические услуги.

SWOT-анализ данного проекта представлен в таблице 1, в которой отображены слабые и сильные стороны, угрозы и возможности данного сервиса, на базе которых можно в дальнейшей перспективе выработать основную стратегию продвижения проекта на рынок.

Таблица 1. SWOT-анализ интернет-сервиса

Сильные стороны	Слабые стороны
Низкая цена экскурсий Большой выбор экскурсий Удобство использования Комплексное сопровождение потребителя Востребованность Персонализированный интерфейс системы	Добросовестность исполнителей Привлечение исполнителей Ограниченный рынок Специфичность продвижения Большая трудоемкость создания контента
Угрозы	Возможности
Отсутствие интереса со стороны исполнителей Отсутствие интереса со стороны потребителей Ненадежность исполнителей	Конкретная целевая аудитория Повышение лояльности клиентов, создание сети постоянных пользователей системой Подключение новых возможностей Взаимодействие с департаментом по туризму Работа в секторе B2B

Таким образом, проведенный анализ показывает, что у сервиса есть как плюсы, так и минусы. В то же время система обладает огромными возможностями для развития и получения доли рынка туристических услуг. В свою очередь, как и любому инновационному проекту, данной системе присущи риски, главный из которых –неопределенность востребованности и принятия данной системы потребителем.

Развитие туристско-рекреационного потенциала на территории Самарской области требует системности и комплексности, поскольку сама туристская отрасль носит ярко выраженный межотраслевой характер, задействует самые разные секторы экономики, культуры, природного наследия и другие сферы. С учетом этого для эффективного функционирования и стабильного развития туристско-рекреационного комплекса Самарской области необходимо:

- развитие инфраструктуры туристической отрасли и совершенствование материально-технической базы мест оказания туристических услуг региона;
- формирование конкурентоспособного туристского продукта области, в том числе разработка новых маршрутов регионального и межрегионального уровня, создание оригинальных туристических объектов;
- укрепление партнерских взаимоотношений Самарской области в сфере туризма;
- развитие предпринимательства в сфере туризма, прежде всего малого и среднего.

При анализе было выявлено, что бизнес-процесс оказания туристических услуг в Самарской области имеет существенные недостатки и требует доработки.

Из проведенных вычислений видно, что создание и активное внедрение туристического интернет-сервиса Самарской области позволит повысить туристическую привлекательность региона и создать неплохой задел для дальнейшего ее развития.

Литература

1. Салмин А. А. Анализ интернет-технологий современной электронной торговли. Теоретические и прикладные вопросы науки и образования: межд. конф. (Тамбов, 31 января 2015). Тамбов: Изд-во «Консалтинговая компания Юком», 2015. С. 75–81.
2. Казаков К. П., Крюкова А. А. Туристическая отрасль России в условиях нестабильной геополитической ситуации // Проблемы современной науки и образования. 2015. № 12 (42). С. 120–123.
3. Ушаков, Д. С. Технологии въездного туризма: учеб. пособие. Ростов н/Д: МарТ, 2006. 384 с.
4. Холловой Дж. К. Туристический бизнес М: Знания, 2007. 798 с.