

РОЛЬ ИНФОРМАЦИОННО-ТУРИСТСКОЙ СЛУЖБЫ ГОРОДА ИРКУТСКА В РАЗВИТИИ ВЪЕЗДНОГО ТУРИЗМА

Информационно-туристская служба создана в Иркутске. Основная цель новой организации заключается в том, чтобы создать единое комфортное информационное пространство для приезжающих в город туристов и самих жителей города.

Ключевые слова: информационно-туристская служба, въездной и выездной туризм, туристский поток

Туризм – одно из немногих направлений, которое уверенно развивается в нашем регионе. Потенциал развития очень велик, учитывая особенности расположения Иркутска, который является самым близким крупным городом к Жемчужине Сибири – озеру Байкал.

Основная проблема развития – неравноценность въездного и выездного туризма между собой. Российские туристы предпочитают Байкалу Турцию и Таиланд, а иностранцы считают путешествие в Сибирь экстремальным видом туризма. Чтобы поддерживать и увеличивать приток туристов в наш регион - в особенности, иностранцев – необходим выход на международный уровень обслуживания.

Для того чтобы создать единое комфортное информационное пространство для приезжающих в город туристов и самих жителей города создана информационно-туристская служба.

Информационно-туристические службы принято обозначать латинской буквой «i» (классически — на зелёном фоне), могут быть и другие варианты указателей.

По форме собственности информационно-туристические службы могут быть:

- 1) городские (муниципальные);
- 2) частные (коммерческие);
- 3) общественные организации;
- 4) принадлежащие ассоциациям предприятий туризма.

Информационно-туристические службы (ИТС) могут финансироваться из бюджета города, страны, из средств ассоциаций туризма, и т.п. Иногда коммерческие информационно-туристические службы создаются на базе туроперато-

* Ржепка Элина Анатольевна – доцент, кафедра менеджмента и сервиса, Байкальский государственный университет экономики и права, г. Иркутск, tourism@isea.ru.

** Овсеенко Марина Владимировна – студент, направление «Туризм», Байкальский государственный университет экономики и права, г. Иркутск, tourism@isea.ru.

ров с целью привлечения потенциальных клиентов или повышения качества обслуживания своих клиентов.

Режим работы ИТС обычно зависит от потока туристов: круглый год или только в «высокий сезон».

Служба, в первую очередь, призвана предоставлять информацию о туристических возможностях Иркутска всем желающим. Организация также будет способствовать консолидации предприятий и организаций, обслуживающих туристов, с тем, чтобы повысить уровень сервиса.

Кроме того, предусмотрено сотрудничество с региональными общественными и частными организациями, государственными структурами в создании единого информационного пространства. Другая сфера деятельности службы – контакты с зарубежными информационными центрами для обобщения опыта других государств в использовании туристического потенциала. Специалисты издают различные каталоги, путеводители, буклеты и т.п., а также готовят стенды для презентации Иркутска на российских и зарубежных туристических форумах.

Офис информационно-туристской службы был открыт в 2009 году в здании Дома Европы. В период с 2009 по 2012 гг. было принято 5072 человека, из которых подавляющее большинство – иностранцы (4050 человек). Поэтому, в 2013 году было принято решение об отделении информационно-туристской службы от Дома Европы и перемещении ее в отдельное помещение, как самостоятельное бюджетное учреждение.

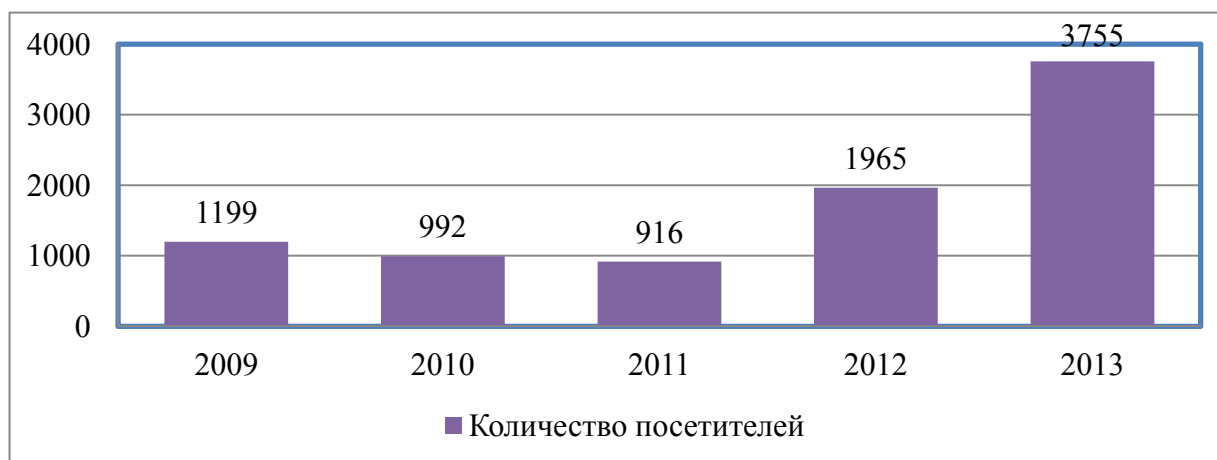


Рис. 1. Динамика приема посетителей ИТС

Благодаря открытию отдельного офиса ИТС, на основании отчетности, только за 2013 год службой было принято 3755 человек, из которых 2845 иностранных. В числе иностранных граждан: 31 % с Германии, 29 % с Франции, 11 % с англоговорящих стран.

Так как граждане, которые покупают полноценные туры, обеспечены всей информацией и не нуждаются в ориентировании по городу, услугами ИТС

пользуются в основном люди, занимающиеся самостоятельным туризмом. Поэтому все материалы, а это: карты, экскурсии, маршрутные листы, видеоматериалы и различные виды листовки – абсолютно бесплатны (с финансовой помощью городской администрации на 2013 год ИТС было предоставлено 8000 экземпляров карт, 1000 экземпляров видео носителей с фильмом и информацией об Иркутске).

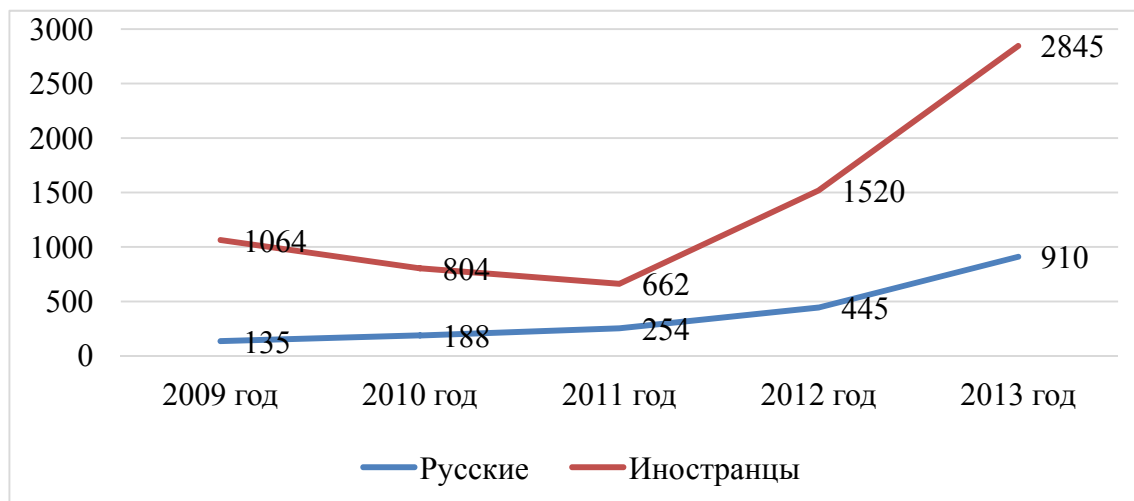


Рис. 2. Динамика количества русских и иностранных граждан, посетивших ИТС

Также, информационно-туристская служба располагает с 2013 года новым сайтом www.irkvisit.info (старый домен был закрыт из-за неудобного для пользователей адреса). Он оборудован русским и английским языками и содержит в себе всю информацию, включая в себя 3D экскурсию по городу; проект «Зеленая миля» (пешеходный маршрут с осмотром 30 исторических объектов), который направлен на ознакомление читателя с историей Иркутска; перечень отелей, хостелов, ресторанов; информацию о маршрутах к наиболее востребованным местам в Иркутске и в его окрестностях.

ИТС за 2013 год посетила выставки «Интурмаркет», «МИТТ», «МАТИВ» (г. Москва), «Байкалтур-2013» (г. Иркутск), участвовала в зарубежных выставках CITM (China International Travel Mart, г. Куньмин, КНР), WTM (World Travel Market, г. Лондон, Великобритания). Вследствие участия в самых крупных зарубежных выставках, произошло размещение материалов о нашем регионе в компании «FollowMe2Russia» (г. Лондон), которая специализируется на отправке туристов в Россию.

Плюс ко всему, информационно-туристская служба города Иркутска включена в список организаций на Lonely Planet, в список которой попасть можно только по положительным рекомендациям от туристов. К слову говоря, это очень большой шаг, т.к. для иностранных туристов этот сайт – культовый бренд, который очень популярен в настоящее время.

Границы развития ИТС весьма обширны – в их планы входит установка мобильных пунктов ИТС (с картами и материалами), расширение уличной навигации, реклама сайта и презентации на российских и зарубежных выставках, участие в деловых мероприятиях.

Такие изменения в будущем позволят увеличить поток туристов в ИТС, а как следствие – и в Иркутск, т.к. туристы будут полностью наделены информацией, что и является основной функцией ИТС и показывает ее значительную роль в развитии въездного туризма.

К настоящим планам ИТС можно отнести основные:

- 1) продвижение города Иркутска как центра деловых коммуникаций на российском и международном туристских рынках;
- 2) формирование городской среды, благоприятной для пребывания туристов;
- 3) содействие формированию современных деловых коммуникаций, в т.ч. через развитие ИТС;
- 4) выпуск специализированной информационно-печатной продукции, электронных справочников;
- 5) организация и проведения мониторингов и социологических исследований в сфере туристской деятельности на территории г. Иркутска;
- 6) организация ознакомительных рекламно-информационных туров для российских и иностранных туроператоров, пресс-туров для СМИ;
- 7) содействие организации и проведению форумов, конференций по вопросам развития туризма в городе;
- 8) создание развитие и обслуживание системы ориентирования русских и иностранных туристов по г. Иркутску.

Мировой опыт показывает, что информационно-туристские службы (или визитно-информационные центры или конвеншн-бюро) оказывают неоценимую поддержку развитию въездного туризма и улучшению имиджа города и региона на уровне страны и мира в целом.

Список использованной литературы

1. Информационно-туристская служба г. Иркутска [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://irkvisit.info/about>.
2. Портал городской администрации г. Иркутска [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.admirkutsk.ru/?doc=20495>.