

Туристско-информационный центр города Ростова-на-Дону как инструмент маркетинговой стратегии продвижения региона на примере Ростовской области.

Головки Дарья Сергеевна

Удовенко Инна Олеговна

Южный Федеральный Университет

Ростов-на-Дону

Аннотация: в данной статье представлены основные механизмы продвижения региона посредством деятельности Туристско-информационного центра, цели, задачи, стоящие перед данным проектом, а также способы реализации поставленных задач посредством взаимодействия с представителями туристической индустрии и органами власти.

Tourist-information center of the city of Rostov-on-Don as an instrument of marketing strategy to promote the region on the example of the Rostov region.

Abstract: this article presents the main mechanisms for promoting the region through the activities of the Tourist information center, the goals and objectives of this project, as well as ways to implement these tasks through interaction with representatives of the tourism industry and authorities.

Ключевые слова: Туристско-информационный центр, Ростовская область, туризм, продвижение

Что являлось предпосылками к возникновению ТИЦев в России? Создание и функционирование основной массы информационных туристских центров в Российской Федерации происходило главным образом в течение последних пяти-семи лет. Однако построение теоретических обоснований и разработка методических подходов к формированию системы таких центров на территории российских регионов началось еще в середине 1990-х гг. Наибольшее количество туристских информационных центров на территории Российской Федерации было открыто в 2011-2014 гг.

Одним из шагов в разработке эффективного механизма взаимодействия всех участников сферы городского гостеприимства (администраций, бизнеса, общественных организаций, учебных заведений, местных жителей) для

осуществления продвижения бренда города как туристического направления, а также улучшения качества приема и обслуживания туристов, является туристско-информационный центр.

Туристско-информационный центр (далее – ТИЦ) представляет собой информационный, маркетинговый и координационный центр туристской деятельности города. Эффективно функционирующий ТИЦ позволяет объединить организационные, финансовые и интеллектуальные возможности всех заинтересованных в деле развития туризма сторон: Администрации города и непосредственных участников турбизнеса, поставщиков различного рода услуг и сувенирной продукции и других субъектов.

Наличие ТИЦа в городе или регионе расценивается сегодня как свидетельство ориентированности территории на туристов, а по работе конкретного ТИЦ туристы (и сами жители) судят о развитии туризма. Именно поэтому ТИЦ должен быть действительно полезным для туристов и активно заниматься продвижением города, рассказывая туристам о его достопримечательностях, предлагаемых услугах, продуктах и проектах.

Основной целью деятельности ТИЦа является информационная поддержка и продвижение туристских ресурсов города Ростова-на-Дону, содействие увеличению количества туристов и экскурсантов и продолжительности их пребывания на территории города, формирование единого информационного туристского пространства, содействие созданию сферы туризма, создание условий для повышения квалификации специалистов туристской отрасли.

Можно выделить следующие задачи ТИЦа:

- объединение представителей туристской индустрии и городской администрации для эффективного использования их интеллектуальных, трудовых, финансовых, информационных, технических, административных ресурсов в целях развития туризма;
- продвижение города на внутреннем и внешнем туристских рынках;

- содействие увеличению количества туристов и экскурсантов и продолжительности их пребывания в городе;
- формирование инструментов для создания качественного туристского продукта;
- формирование единого информационного туристского пространства;
- создание информационного, экономического, эстетического, бытового и психологического комфорта туристов;
- создание условий для повышения квалификации специалистов туристской отрасли.

Основные направления работы ТИЦ:

- продвижение города как туристского центра региона;
- организация мероприятий по повышению конкурентоспособности туристского продукта и др.);
- издательская деятельность (публикация путеводителей, карт, туристских маршрутов и т.д.);
- координирующая деятельность (консультирование и содействие участников туристского рынка в поиске информации о рынке и продвижении туристских услуг;
- информационно-справочная деятельность (администрирование туристско-информационного интернет-портала, информационно-консультационное обслуживание туристов и гостей города,
- предоставление справочной информации об объектах туристической индустрии;
- объединение представителей туристского бизнеса города и привлечение их в рамках создания единой событийной витрины.

С целью создания благоприятных условий развития туризма на территории города Ростова-на-Дону организована площадка, на которой могут одновременно находиться несколько представителей туристической индустрии, и где посетитель площадки может выбрать тот вид отдыха, который ему наиболее интересен. На территории города Ростова-на-Дону функционирует несколько Туристско-информационных центров – в местах прибытия целевой аудитории - ТИЦ на ЖД вокзале, ТИЦ в аэропорту «Платов», в центральной части города – в городском парке культуры и отдыха им. М. Горького, по адресу ул. Б. Садовая 45, а также функции ТИЦ выполняет стойка ресепшн в гостинице «Дон Плаза».

Проанализировав отечественный и зарубежный опыт расположения туристско-информационных центров в городах с развитой системой туристической индустрии можно определить следующие принципы размещения ТИЦа: удобное географическое расположение возможно в местах наибольшего скопления потоков туристов и горожан в центральной части города вблизи основных туристических достопримечательностей, применительно к Ростову-на-Дону очень удачно размещение ТИЦа по адресу: Большая Садовая, 45. Остановимся на детальном описании данного объекта:

- объект представляет собой мобильное строение с легко изменяемой конструкцией, оформлен в уникальном узнаваемом стиле, который гармонично интегрирован в архитектуру места и является некой визитной карточкой города Ростова-на-Дону. При создании объекта использованы экологически-чистые материалы и озеленение, как элемент декора.

Оснащение офиса туристско-информационного центра:

- стойка-ресепшн для работы с посетителями;
- стойки, полки и вешалки для информационных материалов и сувенирной продукции;

- информационный монитор с демонстрацией слайдов о достопримечательностях календаря событий;
- зона отдыха (стулья, журнальный столик и бесплатный Wi-Fi).

Позвонить в данный туристско-информационный центр можно совершенно бесплатно из любой точки России, а также каждый желающий может воспользоваться бесплатной сетью вай-фай.

В офисе ТИЦ имеется широкий ассортимент печатной информационной продукции, такой как путеводители, буклеты и брошюры с экскурсиями и полной информацией о туристских компаниях, карты с экскурсионными маршрутами по городу, буклеты с информацией о достопримечательностях города и области, а также крупных туристских центров, таких как Азов, Таганрог, Новочеркасск. Данный ТИЦ непрерывно формирует и корректирует единую базу экскурсионных маршрутов от ведущих туроператоров города Ростова-на-Дону и Ростовской области. В офисе ТИЦ можно получить полную информацию о достопримечательностях города, музеях, мероприятиях и праздниках, проходящих в городе. Здесь же можно приобрести ж/д и авиабилеты, а также сувенирную продукцию и уникальные подарочные печатные издания о Донском крае. Туристско-информационный центр работает ежедневно без перерывов с 10 до 21.00ч.

На основе всего выше написанного можно сделать вывод, что туристско-информационный центр является важным инструментом в продвижении региона на межрегиональном и федеральном уровне, является площадкой, объединяющей представителей туристского сообщества Ростовской области в единое информационное поле, которое создает благоприятное впечатление о Донском крае.

Список литературы:

1. Некоммерческое Партнёрство «Национальная Ассоциация Информационно-туристских организаций». Режим доступа - <https://naito-russia.ru/> (дата обращения 12.12.2019).
2. Официальный туристский портал города Ростов-на-Дону. Режим доступа - <https://tourism.rostov-gorod.ru/> (дата обращения 14.12.2019).
3. Официальный портал туризма Ростовской области. Режим доступа - <https://dontourism.ru/> (дата обращения 15.12.2019).