

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра социологии и социальной работы

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующая кафедрой социологии
и социальной работы
Н.Ю. Масленцева
« ____ » _____ 2017 г.

ЦЕНТР ОБЪЕДИНЕННЫХ БИБЛИОТЕК Г.ЕКАТЕРИНБУРГА КАК
ИНФОРМАЦИОННЫЙ РЕСУРС ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТУРИЗМА

Выпускная квалификационная работа
направления подготовки 44.03.04 профессиональное обучение
профилю подготовки «Сервис»
профилизации «Туризм и гостиничный сервис»

Идентификационный код ВКР: 662

Исполнитель:

студентка группы ЗТГС-411С

Я.И. Демидова

Руководитель:

доцент кафедры социологии и
социальной работы,
канд. филос. наук, доцент

Л.Ф. Беликова

Нормоконтролер:

ст. преподаватель кафедры
социологии и социальной работы

В.С. Куимов

Екатеринбург 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра социологии и социальной работы

ЦЕНТР ОБЪЕДИНЕННЫХ БИБЛИОТЕК Г.ЕКАТЕРИНБУРГА КАК
ИНФОРМАЦИОННЫЙ РЕСУРС ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТУРИЗМА

Выпускная квалификационная работа бакалавра
по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение
профилю подготовки «Сервис»
профилизации «Туризм и гостиничный сервис»

Идентификационный код ВКР: 662

Екатеринбург 2017

РЕФЕРАТ

Дипломная работа выполнена на 76 страницах, содержит 36 источников литературы, а так же 1 приложение на 74 странице.

Ключевые слова: ТУРИЗМ, ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРИЗМА, ИНФОРМАЦИОННЫЙ РЕСУРС, БИБЛИОТЕКА, ЦЕНТР ОБЪЕДИНЕННЫХ БИБЛИОТЕК, БИБЛИОТЕЧНЫЙ ПРОЕКТ.

Объектом исследования Центр объединенных библиотек г. Екатеринбурга.

Предмет дипломной работы - Информационное обеспечение продвижения туризма

Цель работы заключается в изучении роли Центра объединенных библиотек г.Екатеринбурга как ресурсного центра по информационному продвижению внутреннего и въездного туризма.

Работа посвящена анализу роли Центра объединенных библиотек г.Екатеринбурга как ресурсный центр по информационному продвижению внутреннего и въездного туризма

Во введении раскрыта актуальность темы, дана общая характеристика использованных в работе методов анализа и сбора эмпирической информации, сформулированы цели, задачи, определён объект и предмет дипломной работы.

В первой главе дана характеристика основных понятий, охарактеризовано понятие информационное обеспечение туризма, описаны способы, формы информационно-библиографического обеспечения туристской деятельности, ; выявлены особенности библиотек как ресурсных центров информационного обеспечения туризма

Во второй главе проведен анализ практики деятельности Муниципального центра объединенных библиотек г. Екатеринбурга как

ресурсного центра по информационному продвижению внутреннего и въездного туризма в регионе.

СОДЕРЖАНИЕ	
ВВЕДЕНИЕ4
1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТУРИЗМА6
1.1. Информационное обеспечение туризма6
1.2. Информационно-библиографическое обеспечение туристской деятельности20
2. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТУРИСТСКИХ ПРОГРАММ НА БАЗЕ РЕСУРСОВ ЦЕНТРА ОБЪЕДИНЕННЫХ БИБЛИОТЕК Г.ЕКАТЕРИНБУРГА39
2.1. Центр объединенных библиотек г.Екатеринбурга как ресурсный центр по информационному продвижению внутреннего туризма39
2.2. Авторский проект экскурсионной программы «Ночной Екатеринбург» (на базе муниципального Центра объединенных библиотек г. Екатеринбурга).51
ЗАКЛЮЧЕНИЕ68
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ70
ПРИЛОЖЕНИЕ А - Протокол интервью с ученым секретарем центра объединенных библиотек Ивашиной Мариной Вячеславовной74

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования: ни одна турфирма не может обойтись без информации. Чем качественнее представлена информация для турфирм, тем понятнее она донесена для конечных потребителей.

Информационное обеспечение является важной частью в работе турфирм. Несоблюдение правил пользования информационной системой и невыполнение должностных инструкций может привести к неадекватности базы данных, и, как следствие, к принятию неправильных управленческих решений в сфере туризма

Проблема сбора, передачи, хранения, обработки информации обладает большим потенциалом, а ее решение представляется актуальным и значимым с позиции теории и практики.

В современных информационных системах обеспечения сферы туризма важное место занимает деятельность с использованием библиотечных ресурсов.

В наше время взаимодействие турфирм и библиотек остаются малоисследованными, т.к. это новое направление деятельности библиотек.

Объектом исследования является Центр объединенных библиотек г. Екатеринбурга.

Предмет дипломной работы – информационное обеспечение продвижения туризма.

Цель работы заключается в изучении роли Центра объединенных библиотек г. Екатеринбурга как ресурсного центра по информационному продвижению внутреннего и въездного туризма.

Задачи:

1. Изучить теоретико-методологические основы информационного обеспечения туризма.
2. Выявить особенности взаимодействия турфирм и библиотек.

3. Исследовать практику Центра объединенных библиотек г.Екатеринбурга как ресурсного центра по информационному продвижению внутреннего туризма

4. Проанализировать работу центра объединенных библиотек г. Екатеринбург.

5. Разработать авторский проект туристской программы на базе центра объединенных библиотек г. Екатеринбург.

При подготовке работы использованы следующие методы исследования:

- теоретические (изучение источников, классификация, обобщение);
- практические (анализ документов, интервью)

Практическая значимость работы состоит в возможности использования результатов исследования в совершенствовании использования информационных ресурсов библиотек с турфирмами.

1.1. Информационное обеспечение туризма

В условиях современной глобализации общественная жизнь все более технологизируется, формируются новые принципы информационного обеспечения и управления туризмом, что требует осмысления роли информационного обеспечения туризма в качестве подсистемы информационного общества.

Большое количество и разнообразие информационных потоков, которое сопровождается их постоянной актуализацией и высокой скоростью обменных операций сегодня является одной из характерных особенностей туристской деятельности.

Информационные взаимосвязи существуют между всеми участниками туристского рынка, при этом особое значение уделяется информации, предназначенной для конечных пользователей (туристов). Это обусловлено специфическими чертами туристского продукта и необходимостью предоставления максимально исчерпывающей информации для потенциальных туристов. Качество информационного обеспечения туризма представляется важнейшим фактором, который непосредственно влияет и на качество туристских продуктов и услуг¹.

Туризм — информационно насыщенная деятельность. Одним из важнейших элементов туристской деятельности является информация, которая функционирует в сфере туризма на различных уровнях². Известное изречение «кто владеет информацией, тот владеет миром» особенно

¹ Морозова Н.С. Информационное обеспечение туризма: монография. М.: Федеральное агентство по туризму. 2014. С. 5.

² Морозов М.А. Информационные технологии в туристской индустрии: Учеб. пособие. Барнаул: АлтГАКИ. 2016. С. 7.

актуально для сферы туристского бизнеса, так как именно оперативность, надежность, точность, высокая скорость обработки и передачи информации во многом определяют эффективность управленческих решений в этой области. Реализация этих условий возможна только в рамках формирования и применения современного информационного обеспечения туризма. Информация — это сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления. Совокупность всей информации, необходимой для функционирования туристской системы на том или ином уровне управления, представляет собой информационную базу данных туризма. Услуга в туризме не может быть выставлена и рассмотрена в пункте продажи, как потребительские или производственные товары. Данную услугу обычно покупают заранее и вдали от места потребления. Таким образом, туризм на рынке почти полностью зависит от изображений, описаний, средств коммуникаций и передачи информации.

В настоящее время именно информационные технологии рассматриваются как стратегический ресурс развития деловой активности, как способ повышения конкурентоспособности компании. Такой подход требует ответа на ряд нетехнологических вопросов: в чем выражается доход от внедрения информационных систем и услуг, как его измерить, какие организационные и кадровые преобразования следует предпринять для полноценной реализации проекта внедрения информационных технологий. Именно поэтому требуют решения проблемы, связанные с применением информационных технологий в управлении деятельностью туристской организации¹.

Сегодня поставщиками туристских услуг используется ряд коммуникационных технологий, способных обеспечить прямое спутниковое

¹ *Сулова Н. Ю.* Глобализация и туризм: проблемы взаимодействия. Туристическая библиотека [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://tourlib.net/statti_tourism/surova2.htm

освещение международных событий, ведение бизнеса посредством телеконференций с подвижных средств сообщения (например, возможность сделать звонок в любую часть мира с борта самолета). Кроме того, для получения информации о месте пребывания, его привлекательных особенностях также необходимы различные видео средства.

В результате применения информационных технологий возрастают безопасность и качество туристских услуг. Например, в процессе организации, управления и контроля авиа операций значительную роль играют электронные системы, помогающие при планировании маршрутов и расписания, контроле и анализе прохождения полетов, управлении персоналом, в бухгалтерском учете и перспективном планировании, которые в свою очередь, включают, например, систему передачи и направления сообщений, спутниковую систему сбора и передачи информации для воздушного транспорта, инерционные навигационные системы, систему контроля за воздушными перевозками, систему продажи авиационных билетов¹.

Наряду с этим, обеспечение высокого уровня обслуживания в гостинице в современных условиях невозможно достичь без применения новых технологий. Например, новые технологии предусматривают автоматизацию многих гостиничных процессов, электронное резервирование, введение технологий, способствующих улучшению качества обслуживания одновременно при сокращении персонала. Автоматизированные системы направлены на повышение производительности труда, поднятие уровня знаний у высших управленческих работников².

¹ Морозов М.А. Информационные технологии в туристской индустрии: Учеб. пособие. Барнаул: АлтГАКИ. 2016. С. 9.

² Есаулова С. П. Информационные технологии туристической индустрии: Учеб. пособие. М.: Дашков и Ко. 2012. С. 73.

При этом становится все более обычным совмещение профессий, что влечет за собой растущую потребность в более фундаментальной подготовке персонала, в обучении их нескольким профессиям. Компьютеры широко используют в центральных информационно - вычислительных центрах гостиниц и с их помощью происходит управление резервированием, учет посетителей, распределение комнат, учет инвентаря и контроль за поставками питания. Например, сетевые информационные технологии представляют собой актуальное и перспективное направление развития информационных технологий, цель которых состоит не только в обеспечении обмена информацией между отдельными пользователями информационно-вычислительных систем, но также и в создании возможности кооперативного использования распределенных информационных ресурсов общества, получения справочной, документальной и другой информации из различного рода специализированных информационных фондов¹.

В современных условиях возможности развития индустрии туризма тесным образом связаны с возможностями сети Internet. В сети существуют и успешно функционируют тысячи представительств туроператоров, турагентств, гостиниц, авиакомпаний, десятки систем бронирования туристских услуг. Сеть оказывает бесспорную информационную помощь и добавляет к традиционным дополнительный канал реализации туристских услуг — электронный. В рамках информационной экономики меняется схема экономических отношений между производителем и потребителем туристских услуг: информация — производство — туристские услуги. В этой схеме информация является, с одной стороны, естественной средой взаимодействия всех ресурсов, необходимых для создания турпродукта, с другой, — представляет собой самостоятельный ресурс, формирующий

¹ *Добрякова В. А.* Информационные технологии в социально – культурном сервисе и туризме: Учеб. пособие. Тюмень: Тюменский государственный университет. 2012. С 32.

потребительские предпочтения. Поэтому знание существующих информационных услуг в туризме, изучение основных областей применения, выработка умений и навыков по использованию информационных технологий, а также формирование компетенций для обоснованных рекомендаций менеджменту туризма по использованию информационных систем представляется актуальным.

Информационная система туризма — совокупность информационной базы данных туризма, специализированных информационных технологий для ее обработки и технических средств. Любые информационные и управленческие процессы в сфере туризма включают в себя разнообразные процедуры регистрации, сбора, передачи, хранения, обработки, выдачи информации и принятия управленческих решений. Информационные технологии представляют собой процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов в различных информационных системах¹.

Создание информационной базы в области туризма является одной из сложнейших проблем. Прежде всего встают вопросы проектирования эффективной информационной базы, которые являются определяющим условием успешной работы всей системы в будущем. Не менее трудоемкой задачей является наполнение информационной базы конкретными данными. Организационное обеспечение представляет собой комплекс методов и правил организации работы с информационной системой туризма, а также описание должностных инструкций пользователей данной информационной системы. В сложных информационных системах этот вид обеспечения играет весьма важную роль, так как он определяет порядок функционирования

¹ Морозова Н.С. Информационное обеспечение туризма: монография. М.: Федеральное агентство по туризму. 2014. С. 7.

информационной системы туризма, согласование всех управленческих воздействий, которые генерируются на основе этой информационной системы. Несоблюдение правил пользования информационной системой и невыполнение должностных инструкций может привести к неадекватности базы данных, и, как следствие, к принятию неправильных управленческих решений в сфере туризма. Правовое обеспечение включает в себя комплекс правовых норм и прав пользователей информационной системы туризма. Именно эта подсистема обеспечивает ограничение доступа к данным различных категорий пользователей, как правило, путем организации парольного доступа.

Кроме того, в настоящее время одними из важнейших вопросов становятся проблемы защиты информации от несанкционированного доступа. Подсистема эргономического обеспечения предполагает разработку рекомендаций и норм правильной организации рабочего места пользователя системы, в том числе, правильное расположение компьютеров в помещении, соблюдение необходимого уровня освещенности, установление нормирования работы пользователя за компьютером и т.п.

История развития информационных технологий может быть разбита на несколько этапов¹. Первый этап — это ручная технология сбора и обработки информации, господствовавшая до второй половины 19 века. Основными инструментами являлись перо, чернила и простейшие счетные аппараты, а средства коммуникации были представлены в форме курьерской и почтовой связи. В конце 19 века началась так называемая механическая технология. К этому времени относится создание пишущей машинки, телефона, которые существенно изменили технологию обработки информации и организационную структуру предприятий. С появлением электронных пишущих машинок, копировальных машин и диктофонов в 40—60 годы 20

¹ Соколова Д. Ю. Использование информационных технологий в туристической деятельности: монография. СПб: ГУЭФ. 2013. С. 190.

века связывается этап электронной технологии. Массовое производство электронно-вычислительных машин в 60-х годах и их широкое проникновение во все сферы деятельности является началом новой компьютерной информационной технологии.

Особо успешно эта технология начала внедряться с 70-х годов, когда были созданы персональные электронно-вычислительные машины¹. По степени автоматизации можно выделить ручные, автоматизированные и автоматические информационные технологии. Исторически первыми были так называемые ручные информационные технологии, в которых все процедуры по сбору, обработке и передаче информации осуществлялись вручную. Однако современный уровень развития бизнеса предъявляет принципиально новые требования к информационному обслуживанию, в том числе, обеспечение скорости передачи информации, ее актуальности, достоверности и своевременности предоставления конечному пользователю. Появление новых технологий организации информационных процессов связано, прежде всего, с использованием компьютерных технологий. Информационные технологии, применяемые в области управления технологическими процессами, могут быть реализованы в виде полностью автоматических информационных систем. В этом случае автоматизированы все процедуры регистрации, сбора, передачи, обработки информации, а также выработка управляющих воздействий, с помощью которых осуществляется управление технической системой. Такого рода полностью автоматические информационные технологии используются обычно в производственных системах. В частности, к этому классу информационных систем можно отнести так называемые технологии интеллектуальных зданий, применяемых в индустрии гостеприимства, в которых

¹ Шаховалов Н. Н. Интернет-технологии в туризме: учеб. пособие. Барнаул: АлтГАКИ. 2012. С. 13

автоматизированы процессы технической эксплуатации здания, в том числе процессы теплоснабжения, освещения, кондиционирования и т.п.

В системах организационного управления наиболее распространены автоматизированные информационные технологии, в которых выработка управляющего воздействия возложена на человека — ЛПР (лицо, принимающее решение). К таким системам относятся практически все информационные системы, используемые в области туризма.

В состав информационной системы туризма включаются средства для документационного обеспечения управления, информационной поддержки туризма, коммуникационное программное обеспечение, средства организации коллективной работы сотрудников и другие вспомогательные технологические продукты¹.

Внедрение информационных технологий предполагает не только автоматизацию основных информационных бизнес-процессов, но и иногда их существенное изменение. Прежде всего это связано с совершенствованием документооборота в системе, а повышение надежности и оперативности предоставления информации позволяет больше времени уделять ее анализу, а не рутинной обработке. Внедрение современных информационных технологий должно обеспечивать выполнение ряда требований, в том числе, наличие удобного и дружелюбного интерфейса, обеспечение безопасности с помощью различных методов контроля и разграничения доступа к информационным ресурсам, поддержку распределенной обработки информации, использование архитектуры клиент-сервер, модульный принцип построения систем, поддержку технологий Internet / intranet и т.д.

¹ *Ананьева Т.Н.* Информационное обеспечение туризма: креативное управление: монография. М.: «Русайнс». 2015. С. 78.

Современные информационные системы туризма состоят из нескольких видов обеспечивающих подсистем, к которым относятся: техническое обеспечение; организационное обеспечение; эргономическое обеспечение¹.

Техническое обеспечение представляет собой комплекс технических средств, обеспечивающий функционирование информационной системы туризма. В него входят персональные компьютеры, периферийное оборудование (принтеры, сканеры, плоттеры и т.д.), средства коммуникации и связи (модемы, сетевые платы и т.д.), а также средства оргтехники (ксероксы, факсы и т.д.). Средства оргтехники целесообразно включать в техническое обеспечение информационной системы туризма, так как они органично встраиваются в систему сбора, передачи и обработки туристской информации и являются неотъемлемым атрибутом современного туристского офиса. Кроме того, функции принтера, ксерокса, факса могут выполняться одним устройством. Выбор необходимого состава технических средств должен определяться, прежде всего, функциональными задачами информационной системы туризма и соответствующими задачами управления в туризме². Программное обеспечение — это совокупность программ и документации на них, реализующих основные функции информационной системы туризма³. Рынок программного обеспечения, предназначенный для реализации задач в области туризма, достаточно обширен. Необходимость разработки собственного программного обеспечения возникает только в случае решения уникальных задач.

¹ *Ананьева Т.Н.* Информационное обеспечение туризма: креативное управление: монография. М.: «Русайнс». 2015. С. 78.

² *Там же.* С. 83.

³ *Шаховалов Н. Н.* Интернет-технологии в туризме: учеб. пособие. Барнаул: АлтГАКИ. 2012. С. 23

К современным техническим средствам реализации информационных технологий относятся персональные компьютеры, локальные и глобальные вычислительные сети; коммуникационные средства, телефонная техника, видеоинформационные системы и др. Современные информационные системы туризма предполагают, как правило, интеграцию различных программных продуктов как общего назначения, так и специализированных.

На сегодняшний день в туризме используется достаточно много новейших компьютерных технологий, например, глобальные компьютерные системы резервирования (GDS), интегрированные коммуникационные сети, системы мультимедиа, Smart Cards, информационные системы менеджмента и другие. Перечисленные выше информационные технологии используются с разной степенью активности и имеют неодинаковое распространение. Различается также степень их влияния на развитие туристской индустрии. Влияние информационных технологий на туризм ощущается на разных стадиях создания и продвижения турпродукта.

Наибольшее влияние современные компьютерные технологии оказывают на продвижение туристского продукта (распространение и продажи). Прежде всего это касается возможности формирования новых маркетинговых каналов продвижения и сбыта туристского продукта. Так, в области рекламы получила широкое распространение прямая рассылка туристской информации по электронной почте (direct-mail). Кроме того, большинство туристских предприятий в последние годы создают свои собственные сайты в Интернете, а также используют баннерную рекламу. Хотя в настоящее время эффективность этих каналов распространения туристского продукта в России не очень высока, это направление следует рассматривать как весьма перспективное.

На западе уже сейчас наблюдается электронное наступление на традиционный туристский бизнес. Электронные туристские офисы позволяют любому владельцу кредитной карты приобрести тур,

забронировать место на самолет или в отеле, приобрести билеты на зрелищные мероприятия и заказать на прокат автомобиль в любой точке земного шара¹.

Таким образом, компьютерные технологии спровоцировали создание и применение принципиально новых электронных маркетинговых каналов продвижения и сбыта турпродукта. Компьютерные системы резервирования CRS (Computer Reservation System), появившиеся в середине 60-х годов, позволили ускорить процесс резервирования авиабилетов и осуществлять его в режиме реального времени. Следствием этого явилось повышение качества туристских услуг за счет уменьшения времени обслуживания клиентов, увеличения объемов и разнообразия предлагаемых услуг и т.д. Появилась возможность обеспечить оптимизацию загрузки авиалайнеров, реализовать стратегию гибкого ценообразования, применение новых управленческих методов и т.д. Высокая надежность и удобство этих систем резервирования способствовали их быстрому и широкому распространению².

За последние годы современная индустрия туризма претерпела весьма существенные изменения, это привело к развитию и внедрению новых информационных систем и технологий в сфере туризма. Успешное функционирование любой фирмы на рынке туристского бизнеса практически немислимо без использования современных информационных технологий. Специфика формирования и реализации турпродукта требует таких информационных систем, которые в кратчайшие сроки предоставляли бы сведения о доступности транспортных средств, возможностях размещения туристов, обеспечивали быстрое резервирование и бронирование мест, оформление билетов, счетов, обеспечение расчетной и справочной информацией и др. Это достижимо при условии широкого использования в

¹ *Институт* туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: Режим доступа: www.itig.ru/

² *Шаховалов Н. Н.* Интернет-технологии в туризме: учебное пособие. Барнаул: Издательство АлтГАКИ. 2012. С. 147.

туризме современных компьютерных технологий обработки и передачи информации. Индустрия туризма настолько многолика и многогранна, что требует применения самых разнообразных информационных технологий, начиная от разработки специализированных программных средств, обеспечивающих автоматизацию работы отдельной туристской фирмы или отеля, до использования глобальных компьютерных сетей. В настоящее время формирование туристского продукта предусматривает использование глобальных распределительных систем (GDS — Global Distribution System), которые обеспечивают быстрое и удобное бронирование билетов на транспорте, резервирование мест в гостиницах, прокат автомобилей, обмен валюты, заказ билетов на развлекательные и спортивные программы и т.д.¹.

В настоящее время большинство зарубежных предприятий турииндустрии используют системы бронирования. На российском рынке представлены, в основном, такие системы глобального резервирования, как Amadeus, Galileo Worldspan. Компьютерная система бронирования Amadeus функционирует на российском рынке с 1993 года и на данный момент в России насчитываются сотни пользователей системы. Одним из основных направлений применения информационных технологий в туризме является внедрение мультимедийных технологий, в частности справочников и каталогов. В настоящее время туристские справочники и каталоги выпускаются в книжном исполнении, на видеокассетах, на дисках, в сети «Интернет». Электронные каталоги позволяют виртуально путешествовать по предлагаемым маршрутам, просмотреть эти маршруты в активном режиме, просмотреть в видеорежиме информацию о стране, объектах по трассе маршрута, получить данные о гостиницах, кемпингах, мотелях и других средствах размещения, ознакомиться с системой льгот и скидок, а

¹ Соловьева И. То, что вы ждете от системы бронирования. Газета «Турифо» [Электронный ресурс]: Режим доступа <http://tourinfo.ru/>

также законодательством в сфере туризма. Кроме того, обычно приводится информация о правилах оформления туристских документов, туристские формальности, модели поведения туриста в экстремальных ситуациях и т.д. Клиент может спланировать программу тура, выбрать его по заданным оптимальным параметрам (цена, система льгот, система транспорта, сезон и др.). Использование мультимедийных технологий оперативно предоставляет потенциальному клиенту информацию о любом интересующем его туре, тем самым позволяет быстро и безошибочно выбрать подходящий турпродукт. При этом туроператор (турагент) имеет возможность при необходимости внести изменения в данный тур или сформировать новый эксклюзивный тур, произвести бронирование мест и продать туристу созданную в оперативном режиме туристскую услугу. В области менеджмента в туристском бизнесе произошли также кардинальные изменения. Современный уровень развития турбизнеса и жесткая конкуренция в этой области придают особую важность информационным системам туристских агентств. Функциональные возможности этих систем должны обеспечивать ввод, редактирование и хранение информации о турах, гостиницах, клиентах, о состоянии заявок, предусматривать вывод информации в форме различных документов: анкет, ваучеров, списков туристов, описаний туров, гостиниц, рассчитывать стоимость туров с учетом курса валют, скидок, контролировать оплату туров, формирование финансовой отчетности, экспорт-импорт данных в другие программные продукты (Word, Excel, бухгалтерские программы) и прочие возможности.

Эти системы не только ускоряют процесс расчетов и формирование документов, но и могут уменьшать стоимость услуг (турпакета), выбрав оптимальный по цене вариант доставки клиентов, размещения и т.п. Заказ на разработку уникальной информационной системы автоматизации туристского офиса стоит достаточно дорого, да и в настоящее время в этом нет особой необходимости, так как существует ряд хорошо

зарекондовавших себя программных продуктов. Разработками специализированных программных продуктов для туристского бизнеса в настоящее время занимается множество российских фирм, в том числе, Мегатек, ArimSoft, СамоСофт, Recsoft и др. На рынке программных продуктов представлены компьютерные системы, позволяющие автоматизировать внутреннюю деятельность туристской фирмы. Как правило, эти системы обеспечивают ведение справочных баз данных по клиентам, партнерам, гостиницам, транспорту, посольствам, а также ведение туров и учет платежей, прием заказов и работу с клиентами, формирование выходных документов и т.д. Практически все программные комплексы обеспечивают формирование бухгалтерской отчетности и часто импорт-экспорт данных в специализированные бухгалтерские программы, такие как 1С и др.

Наряду с автоматизацией туристских фирм ведется аналогичная разработка программ автоматизации деятельностью гостиниц, ресторанов и других предприятий туристского бизнеса. Применение информационных систем в этой области приводит к существенным изменениям в менеджменте, а также повышает качество обслуживания¹.

Использование туристическими фирмами информационных систем помогает им получить необходимую информацию, что очень важно для развития въездного и выездного туризма².

Информационное обеспечение туризма — это совокупность информационной базы данных туризма и специализированных информационных технологий. Доступность информации приводит к увеличению числа туристов. Так же это позволяет сформировать единое информационное туристское пространство, позволяющее работать на уровне

¹ Добрякова В. А. Информационные технологии в социально – культурном сервисе и туризме: Учеб. пособие. Тюмень: Тюменский государственный университет. 2012. С 32.

² Соловьева И. То, что вы ждете от системы бронирования. Газета «Туринфо» [Электронный ресурс]: Режим доступа <http://tourinfo.ru/>

современных международных стандартов и технологий в области туристского и гостиничного бизнеса.

1.2. Информационно-библиографическое обеспечение туристской деятельности

В современных информационных системах обеспечения сферы туризма важное место занимает деятельность по пропагандистско-информационному, научно-методическому обеспечению развития туризма с использованием библиотечных ресурсов.

В России в различные периоды и становления и развития туризма существовали свои периодические издания, книги, путеводители и туристские общества, занимавшиеся пропагандой туризма в России.

Фактически одной из самых первых реклам туристской деятельности - это документально фиксированная оплата услуг по осуществлению путешествия Вениамина Герша. Вскоре появляются первые русские путеводители¹.

Первый русский путеводитель, представлявший собой краткие историко-географические и экскурсионные очерки о Санкт-Петербурге, вышел в свет в 1799 г. Через несколько лет выходит первый путеводитель по Москве, который содержал уже сведения статистического характера. Интересно само название этого путеводителя: «Описание императорского столичного города Москвы, содержащее в себе: звание городских ворот, каменных и деревянных мостов, больших улиц и переулков, монастырей, церквей, дворцов, присутственных и других казенных мест, число обывательских дворов и покоев, рядов, рынков, фабрик, заводов, число извозчиков и прочая, собранное в 1775 году и изданное в свет для

¹ *Липина О.* География // У книжной полки: журнал для библиотек. 2012. № 1. С. 86.

удовольствия общества издателем «Описания Санкт-Петербурга г. н. с. В Г. Рубаном»¹.

В 1885 г. в СПб была опубликована небольшая книжка «Первое в России предприятие для общественных путешествий во все страны света Леопольда Липсона», которая фактически излагала концепцию работы туристской фирмы. Липсоном была сформулирована и цель деятельности туристской «конторы», Она состояла в том, чтобы «участники путешествия вынесли наибольшее наслаждение и основательно познакомились бы со страной и ее населением». В книжке содержался полный перечень услуг, которые организатор путешествий предлагал своим клиентам, в их числе «даровой проезд» и провоз багажа, «помещение и содержание в лучших гостиницах, предоставление проводников, знающих местность, безвозмездное обозрение достопримечательностей»².

В книге были оговорены все расходы на поездку, которые предстояло оплатить клиенту. «Добросовестное исполнение обещанного» рассматривалось, как девиз туристского предприятия. Здесь же Липсон предлагал четыре программы путешествий. Первая программа рассчитана на сорокадневную поездку по Италии и является экскурсионным туром. Вторая программа летнего отдыха представляет собой оздоровительное путешествие на итальянские озера сроком на 45 дней. Третья программа предполагала поездку в Финляндию и Швецию сроком на 20 дней. Четвертая поездка представляет собой большой тур на Восток. Она начинается с пароходного круиза по Дунаю, затем путешественники посещают Палестину и Египет, а на обратном пути знакомятся с историческими и культурными памятниками Италии и Парижа. Тур был рассчитан на 120 дней, его предполагаемая стоимость была около двух с половиной тысяч.

¹ *Липина О.* География // У книжной полки: журнал для библиотек. 2012. № 1. С. 87.

² *Там же.*

С 1891 г. и в течение последующих 25 лет издавались «Записки Крымского горного клуба». В 1895 году РОТ начинает издавать путеводители и справочные книги. Общество велосипедистов туристов стало издавать первый в стране туристский журнал «Русский турист», который выходил ежемесячно с 1899 по 1912 г.г. В 1913 году увидели свет только четыре его номера.

В то же время выходят журналы, популяризирующие велоспорт «Велосипед», «Самокат», в Петербурге, «Велосипедист и «Циклист» в Москве.

В дальнейшем стали выпускать не только путеводители и туристские журналы, но и появились журналы с описанием видов туризма, их пользой и конкретных туристических маршрутов.

О большом образовательном, воспитательном и оздоровительном значении экскурсий для детей писали знаменитые русские ученые и педагоги, в частности, П.Ф. Лесгафт, Р. Лейцингер. Так в 1906 г. выходит в свет брошюра Р. Лейцингера «Несколько слов об ученических экскурсиях», которая высылается во все учебные округа и 640 учебных заведений России. Среди специализированных журналов по туризму был «Русский экскурсант», который выходил в Ярославле¹.

В 1916 г. в нем была сделана одна из первых попыток классифицировать экскурсии для учащихся. Все они были разбиты на 8 типов:

- 1) историко-археологические;
- 2) историко-литературные;
- 3) естественноисторические;
- 4) на фабрики и заводы;
- 5) художественно-географические и этнографические;

¹ Курило Л.В. Основы экскурсионной деятельности: Учеб. пособие. М.: Советский спорт, 2012. С. 34.

- б) экскурсии трудовой помощи;
- 7) общеобразовательные и бытовые;
- 8) экскурсии отдыха и развлечений.

Это был первый опыт анализа той многогранной туристско-экскурсионной работы, которая осуществлялась в дореволюционной России. Так же журналы «Экскурсионный вестник», «Школьные экскурсии и школьный музей». Клубы и общества являлись самыми ведущими пропагандистами туризма в дореволюционной России.

После революции одновременно начинают появляться сопутствующие издания, так, с мая 1922 года начинают издаваться журналы «Экскурсионное дело».

В СССР многие мероприятия осуществлялись в тесном контакте с Центральным бюро краеведения и с Всесоюзным добровольным обществом пролетарского туризма и экскурсий. Особое значение для работы с населением и молодежью имели периодические издания. Всесоюзное добровольное общество пролетарского туризма и экскурсий стало издавать два журнала. Массовый просветительский журнал «На суше и на море», который выходил два раза в месяц с приложением.

Газета «Пионерская правда», издававшаяся центральным и московским комитетами ВЛКСМ, по инициативе пионерского отряда имени Миклухо-Маклая одной из московских школ, объявила путешествие пионеров и школьников по родному краю, которое стало очень массовым и популярным. В 1927 году через газету «Комсомольская правда» была развернута компания по вовлечению в туризм рабочей молодежи.

«Библиотека туриста» был ориентирован на широкую аудиторию. ОПТЭ издавал так же журналы: «Всемирный турист», «Турист-активист» и другие. Ежемесячник «Турист-активист» призван был оказывать организационно-методическую помощь специалистов в области туризма. Для пропагандистско-информационного, научно-методического обеспечения

развития туризма в Москве создается государственное издание «Физкультура и туризм». В течение ряда лет это издательство специализировалось на литературе по обобщению опыта туристско-экскурсионной работы. Существовали периодические специализированные издания и в других регионах страны: газета «Турист - дальневосточник», журнал «Турист Закавказья»¹.

Это были одни из самых первых журналов в области туризма.

Популяризацией туризма так же занимались периодические издания, такие как журнал «Мир путешествий» (в 1966 - 1990 г. Назывался «Турист»).

Газета «Туристские новости», бюллетень «Туристский вестник». Вопросам туризма были посвящены книги, выпускавшиеся такими издательствами, как «Профиздат», «Физкультура и спорт», «Молодая гвардия».

Журнал «Путешествие в СССР» выходил на четырех языках (русском, английском, немецком, французском).

Существовали и специальные издания для профессионалов: «Бюллетень туристской информации Гос. Комитета по иностранному туризму СМ СССР», «Информационный бюллетень Комитета молодежных организаций СССР», «Информационный бюллетень Бюро международного туризма «Спутник» ЦК ВЛКСМ». В СССР несомненно издавалось больше литературы, популяризирующей туризм, нежели в дореволюционный период.

В современной России существует огромное количество периодических изданий.

В зависимости от тематики, все периодические издания подразделяются на общественно-политические и специализированные. Общественно-политические издания наиболее подходят для размещения рекламы в адрес массовой аудитории.

¹ *Барбанова Н.А.* Информационно-библиографическое обеспечение туристской деятельности: монография. Самара: Асгард, 2011.С. 67.

Что касается сетевого обеспечения, то в России порталы начали появляться только с 1996 года.

С каждым новым этапом становления и развития туризма в России, все больше уделяется внимания и *его пропаганде и рекламе*: увеличивается объем туристских изданий, с появлением Интернета появляются и сетевые источники.

В связи с увеличением спроса на туристский материал, его стали хранить в библиотеках.

Библиотека — один из древнейших культурных институтов человечества, первые упоминания о библиотеках относятся, по разным сведениям, к XIV–VII вв. до н.э.¹. За долгий период существования назначение и функции библиотек претерпели существенные изменения. По мере развития человеческого общества происходил процесс институализации библиотеки: она превратилась в интегративный социальный институт, включающий информационные и культурные компоненты.

Трудно представить себе какую-либо структуру общества, которая могла бы осуществлять свою деятельность, не опираясь на библиотеку. Этим объясняется исключительно большое разнообразие видов библиотек, которые обслуживают все без исключения социально-демографические слои общества — от дошкольников до пенсионеров, представителей всех профессий и рода занятий.

Современная библиотека создает возможности для членов общества удовлетворять свои информационные потребности. При этом необходимо отметить, что информационные потребности ее пользователей могут носить самый разнообразный характер и касаться как разных сфер

¹ *Гениева Е.Ю.* Культура как способ разрешения конфликтов: роль библиотек, Электронная библиотека [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://intranet.gpntb.ru/subscribe/?journal=ntb&year=2006&num=1&art=3>

профессиональной деятельности (промышленности и сельского хозяйства, здравоохранения и образования, культуры и искусства), так и повседневной жизни (кулинарии, воспитания детей, хобби, отдыха и туризма и др.).

Роль библиотек в распространении любой информации, в том числе туристской, несомненно, велика. Очень важно, что для библиотек характерна общедоступность, во-вторых, бесплатный доступ к информации, в отличие от других информационных служб. Библиотеки принимают участие в развитии различных видов туризма.

Особое место в системе информационно-библиографического обеспечения туристской деятельности принадлежит *краеведческому туризму*.

Краеведение является - неотъемлемой частью нашей истории. В последнее десятилетие чрезвычайно возрос интерес читателей к краеведческой литературе. Задача современного краеведения - приобщение читателей к истории своего края, города как части истории России.

Краеведческая работа библиотек - это совокупность библиотечных процессов по выявлению, отбору, приобретению, систематизации, хранению краеведческих документов, а так же созданию информации о них в целях общественного пользования¹.

Краеведение стало объектом внимания с 20-х годов XX века, когда начали создаваться в библиотеках «местные отделы» - прообразы сегодняшних отделов краеведения.

В 50 - 60 гг., библиотечное краеведение достигло значительных результатов в содержательном плане. Тогда был сделан решительный шаг от постановки проблем к их анализу и теоретико-методологическому обоснованию.

¹ *Борисова О.О.* Рекламно – информационные технологии библиотечной деятельности: Учеб. пособие. СПб: Профессия, 2013. С. 115.

Постепенно, с уходом опытных специалистов, достигнутое в области краеведения было утрачено.

Однако в 80 - 90 гг., мы вновь ощутили подъем этого направления работы библиотек. Повсеместно изыскивались его оптимальные организационные формы, адекватные современному развитию общества. В 1991 г. РНБ было обновлено «Положение о краеведческой работе библиотек» (1959), послужившее основополагающим документом. Так же повсеместно в центральных библиотеках субъектов РФ создаются самостоятельные специализированные подразделения, главной функцией которых становится накопление информации о территории и пропаганда сведений о ней.

В 1990 г. созданы Союз краеведов России и его местные отделения, разработана долговременная комплексная программа «Краеведение и близкие к ней по целям и задачам государственные программы» - такие, например: «Народы России: возрождение и развитие», «Возрожденная провинция». Издается краеведческий альманах «Отечество». Вышли в свет книги о краеведческих документальных памятниках и по истории российского краеведения, во многих регионах издаются журналы и сборники краеведческих материалов¹.

Библиотеки становятся организаторами краеведческих объединений, создателями библиографических указателей о родном крае, издают буклеты, листовки о памятных местах, исторических событиях, известных земляках и так далее. Учитывая местные особенности, библиотеки могут формировать информационную среду для развития туризма в крае, проводя Дни информации, Дни специалистов, краеведческие вечера, краеведческие викторины, Дни краеведческой книги.

Например, в Астраханской областной научной библиотеке ИМ. Н.К. Крупской в 2016г. Был проведен конкурс «Библиотека и краеведческий

¹ Шиммон Р. Роль и предназначение библиотек // Библиотечная столица. 2014. № 12 (26). С.3.

туризм», целью которого было формирование практик библиотечного краеведения в целях расширения деятельности библиотек по развитию краеведческого туризма¹.

А в Сызрани проводится программа «Краеведческий экспресс», который реализуется прежде всего для школьников и предполагает участие как нескольких школ в одном проекте, так и участие целой школы в количестве учащихся, педагогов и родителей от 300 человек².

Для развития краеведения в библиотеках, рассматривается такой критерий, как доступность краеведческой информации. В этой области так же реализуется принцип равенства прав на информацию.

Каждый гражданин должен независимо от места жительства иметь доступ ко всей сумме краеведческих ресурсов: в виде самих документов, сведений о них и из них или хотя бы указания пути к открытым документальным или библиографическим ресурсам.

В отношении краеведческой информации все не так очевидно, как в других областях: существует вполне обоснованное мнение о том, что краеведческая информация «востребована только в соответствующем крае или у ближайших соседей. Однако, есть основания считать, что спрос на краеведческие ресурсы, существующий за пределами региона, уже теперь достаточно значителен, чтобы учитывать его в работе краеведческих служб, и будет расти.

Так, в Санкт Петербурге было принято руководство по краеведческой деятельности муниципальных публичных библиотек³.

¹ Астраханская областная научная библиотека им. Н.К. Крупской, официальный сайт [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://aonb.astranet.ru/>

² Туристическая компания «Профцентр». Официальный сайт [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.profcentre.ru/>

³ Конференция РБА, Руководство по краеведческой деятельности муниципальных публичных библиотек, Российская библиотечная ассоциация [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.rba.ru/>

Один из аргументов, в пользу такого предложения - то, что задачи начальной библиографии в плотную подошли к региональным массивам источников информации; другой - повышенный интерес к ретроспективной краеведческой информации за рубежом, в частности, активное копирование местных дореволюционных газет; третий - успешное существование современных коммерческих электронных библиотек, собирающих и обрабатывающих местную прессу. Понимание масштабов этого «запредельного» спроса на краеведческую информацию существенно при выборе форм обеспечения доступа¹.

Важно конкретизировать общее требование доступности краеведческих ресурсов и сформулировать, что именно и в какой форме должно быть доступно²:

I Библиографическая информация. Это наиболее привычная и традиционно основная часть краеведческих информационных ресурсов. Совершенно очевидно, что она сохранит свое значение в обозримом будущем: и сейчас, когда подавляющее большинство этих документов существует только в бумажном виде и рассредоточено по многим хранилищам; и в близкой перспективе формирования достаточно полных собраний электронных краеведческих библиотек - как средство ориентации в них³.

Хотелось бы подчеркнуть, что библиографическая информация в своих традиционных формах останется необходимой и в условиях развития автоматических средств контекстного поиска по тестам документов, потому что последние пока еще дают весьма низкие результаты по полноте и точности, а краеведческие базы данных рассчитаны на базовый основательный спрос.

¹ Шиммон Р. Роль и предназначение библиотек // Библиотечная столица. 2014. № 12 (26). С.3.

² Курило Л.В. Краеведение и туризм: Учебное пособие. М.: РМАТ. 2013. С. 72.

³ Там же.

Здесь должны быть доступны:

- информация о текущем репертуаре местной периодики;
- ретроспективный репертуар местной печати;
- ретроспективный репертуар краеведческих книг;
- аналитическая краеведческая библиографическая информация;
- оперативная информация о новых краеведческих публикациях;
- информация об основных, наиболее ценных краеведческих документах, рассчитанных на массовый спрос.

II Краеведческая фактография.

Краеведение - наиболее «фактографическая» часть библиотечной деятельности, здесь наиболее полно выражена потребность именно в фактах, извлеченных из документов и проверенных¹.

III Сами краеведческие документы.

IV Информация о составе местонахождении и держателях краеведческих ресурсов.

В современных библиотеках есть четыре основных пути обеспечения доступности краеведческих ресурсов, не считая обычного обслуживания посетителей данной библиотеки ее собственными документами и источниками.

1. Издательская деятельность в традиционной форме. Она продолжается, хотя и в меньших размерах, но уже не может рассматриваться в качестве основного фактора обеспечения доступности - в силу незначительности тиражей, ограниченных возможностей распространения за пределами своего региона, неизбежного запаздывания из-за длительности издательского процесса.

2. Электронные издания, в этом смысле, гораздо лучше печатных.

¹ Балацкая Н.М. Доступность краеведческих ресурсов, Российская библиотечная ассоциация [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.rba.ru/content/activities/section/12/mag/mag04/5_1.php?papka=12&id_sec=11

3. Сетевая корпоративная работа. Тогда доступ получают как минимум посетители библиотек-участниц корпорации, но обычно ставится и задача открытия общего ресурса в сети. В настоящее время осуществляется довольно большой круг корпоративных проектов, включающих краеведческие ресурсы.

4. Представление доступа к краеведческим ресурсам на сайтах библиотек. Как правило, не у всех библиотек имеются свои сайты в Интернет, а если и есть, то информация о краеведении не отражается в полной мере.

Что касается страноведческой информации, в библиотеках имеется доступ к страноведческим картотекам, где читатель может узнать любую интересную его информацию о какой-либо стране¹.

В 2016 г. на рынке культурных и интеллектуальных услуг российских регионов краеведческий туризм пока не получил широкого распространения (исключение – брендовые территории)². В мегаполисах и городах областного значения работают различные туроператоры и музеи, осуществляющие экскурсионную деятельность на платной основе. Почти повсеместно в небольших городах и селах краеведческий туризм не развит.

Вместе с тем в государственной программе «Развитие культуры и туризма (2013-2020 годы) реализуются программы, целями которых являются реализация потенциала российской культуры как духовно-нравственной основы развития личности и общества, а также развитие туризма³. Государственная программа включает следующие подпрограммы: «Наследие», «Искусство», «Туризм», «Обеспечение условий реализации государственной программы». В состав госпрограммы интегрированы

¹ Курило Л.В. Краеведение и туризм: Учебное пособие. М.: РМАТ. 2013. С. 65.

² Бурлакова Е.С. Краеведческо-экскурсионная деятельность библиотек: монография. Оренбург: РИО ООУНБ им. Н. К. Крупской, 2015. С. 4.

³ Росстуризм. Официальный сайт [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/contents/deyatelnost/>

федеральные целевые программы «Культура России (2012–2018 годы)» и «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы), что служит развитию этого направления

Краеведческий туризм может стать приоритетным направлением работы отечественных библиотек, включающим два основных компонента –

- информационное обеспечение туризма
- и проведение экскурсионной деятельности.

Для его реализации библиотеки обладают необходимыми краеведческими информационными ресурсами (краеведческий фонд, СБА и библиографические пособия, электронные базы данных и др.) и кадровым потенциалом.

Издание библиотеками памятных буклетов об интересных исторических местах своей местности, своего населённого пункта, электронные презентации и видеоролики к юбилеям города, известной личности и т.п. – это и есть создание туристических ресурсов.

Готовой информационно-краеведческой продукцией могут воспользоваться библиотекари, представители туристического бизнеса, пользователи; она может распространяться как на бесплатной, так и на платной основе.

Организация краеведческой туристической деятельности в библиотеках предполагает разработку, проведение обзорных и тематических экскурсий. В обзорных экскурсиях дается комплексная характеристика края/населенного пункта: природа, история, население и культура, хозяйственные достижения, выдающиеся земляки и др.

Тематические могут быть посвящены военно-историческим событиям, этнографии, литературе, культовым сооружениям, природе, экологии и др.

Экскурсии могут быть дополнены проведением встреч с известными земляками, старожилами, активной популяризацией ресурсов библиотеки.

Освоение библиотеками краеведческого туризма сопряжено с необходимостью дальнейшей разработки информационных краеведческих материалов, включающих тексты экскурсий, листовки, памятки, буклеты, электронные издания, видеоматериалы и др.¹.

Важное значение в информационно-библиографическом обеспечении туризма имеет и деятельность библиотек по развитию «культурного» туризма.

В ходе всей истории человечества люди обменивались культурным опытом, идеями, ценностями через искусство, торговлю и миграции. Уже в XVIII веке сложилась практика путешествий по Европе для изучения изящных искусств, молодые люди отправлялись в длительные турне с тем, чтобы вернуться образованными или «культурными» людьми.

В XIX веке понятие культурного туризма использовалось купцами, которые путешествовали для того, чтобы развить свое мастерство. В современных условиях с развитием техники, появлением и распространением массовых форм туризма «культурный» туризм приобрел свое современное значение.

Культурный туризм открывает и перед библиотеками огромные возможности, поскольку одна из важнейших его функций – коммуникативность, основа для объединения молодежи вокруг определенных тем или занятий.

Заинтересовать молодежную аудиторию, которая получает информацию из Интернета, массы периодических изданий можно только наглядностью. Эту наглядность обеспечивают экскурсии как перспективное направление работы со школьной и студенческой аудиторией.

Ребята могут воспринимать объект коллективно, беседуя, обсуждая, оспаривая те или иные моменты.

¹ Курило Л.В. Краеведение и туризм: Учебное пособие. М.: РМАТ. 2013. С. 76.

Одна из наиболее эффективных мотиваций – возможность сделать свое, пусть маленькое, открытие, увидеть такое, что другим пока неизвестно – будь то биография знатного земляка или история памятника архитектуры. Все, что угодно, лишь бы это было интересно и посильно юному исследователю и позволило бы ему с гордостью сказать: «Это – мой вклад в копилку информации о родном крае».

Основные цели и задачи библиотечного «культурного туризма»¹:

- формирование у юношества исторической памяти, осознания причастности к национальной истории и культуре, необходимости их изучения и сохранения;
- привлечение внимания подростков к наследию выдающихся земляков, (поощряя тем самым исследовательскую работу, творческое начало), воспитание чувства патриотизма и любви к родному краю;
- формирование ценностного отношения к культурно-историческому наследию Отечества;
- раскрытие конкретных тем школьных предметов через историческую и культурную среду.

Экологический туризм (экотуризм) – еще одно направление деятельности библиотек по информационно-библиографическому обеспечению туристской деятельности.

Библиотеками сделаны первые шаги по формированию внутрибиблиотечной последовательной системы экологического образования и просвещения населения.

Библиотеки занимаются экологическим просвещением в полном объеме и представляют свою деятельность самостоятельно. Библиотеки развивают сотрудничество с другими организациями, людьми,

¹ Шиммон Р. Роль и предназначение библиотек // Библиотечная столица. 2014. № 12 (26). С.5.

заинтересованными в улучшении экологической ситуации, с привлечением добровольцев из числа учащейся молодежи.

Экологический туризм (экотуризм) - путешествия с целью посещения мест с относительно нетронутой антропогенным воздействием природных территорий.

Данный вид туризма обеспечивает общение с природой и способствует усилению интереса туристов к природоохранным мероприятиям. Программы экологического туризма предусматривают посещение национальных и других парков, заповедников, экологически чистых мест и т. д. В процессе подобных туров проводятся семинары по экологии, встречи с общественностью и другие мероприятия.

Термин «экотуризм» используется в индустрии туризма уже более 10 лет, однако в это понятие вкладывается разное содержание. В одном случае экотуризм - это путешествия, предпринимаемые в нетронутые человеческой цивилизацией, экологически чистые уголки природы для поддержания экологического равновесия в природе. В другом - термин «экотуризм» рассматривается как ярлык предлагаемого к продаже турпродукта¹.

Путешествия, совершаемые в рамках экологического тура, достаточно разнообразны - от небольших познавательных туров для школьников, до регулярных туристических программ в национальных парках Исследования показали, основным мотивом участия в экологических турах является желание насладиться первозданной природой.

Вся деятельность по экологическому воспитанию, просвещению, информации среди молодежи в библиотеках носит системный характер, который можно условно разделить на следующие этапы:

- Изучение состава и использования книжного фонда, позволяющее судить о познавательности и воспитательной ценности

¹ *Сенин В.С.* Организация международного туризма. Туристическая библиотека [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://tourlib.net/books_tourism/senin10.htm

каждого издания, не только нового, но и изданий прежних лет. В результате этой работы библиотеки имеют возможность судить о качестве фонда литературы и документов по экологии; анализировать состав активной и пассивной части фонда; определить пробелы в комплектовании; наметить оптимальные формы и методы работы с новыми и «старыми изданиями» в освоении самых современных тем.

- Изучение информационных потребностей читателей – молодежи в литературе экологической направленности. Этот этап предполагает изучение потребностей в учебных, научных, общеразвивающих, деловых, социально – правовых, общежитейских, эстетических знаниях и навыках. Внедрение новых информационных, развитие рекомендательной библиографии по экологии, формирование информационной культуры.

- Создание системы совместной деятельности - библиотека, школа, комитет по природоиспользованию, структуры дополнительного образования, музеи, СМИ. Развитие договорных отношений, разработка и реализация совместных программ, акций, проектов.

- Воспитание через литературу в молодежи, детях, подростках экологической ответственности как черты личности, как единства нравственного, эстетического отношений к сфере обитания, к своему телесному и духовному здоровью.

- Предоставление возможностей детям и подросткам внести свой вклад в охрану окружающей среды. Развитие творческих способностей в процессе экологической деятельности и широкая демонстрация их труда. Заметки в СМИ, издание буклетов¹.

¹ Клицунова В. А. Рекомендации по открытию и эксплуатации зеленых маршрутов: монография. Минск: Ковчег, 2014. С.13.

Таким образом, экотуризм – это не только воспитание ответственности за окружающую среду, но и путешествие в места относительно нетронутой природы, что приводит к развитию внутреннего туризма.

Библиотеки становятся центром информационного обеспечения туризма не только в мегаполисах и крупных городах, но и в сельской местности. Появилось новое направление в экономическом развитии территорий – *сельский туризм*.

Сельский туризм — сектор туристской индустрии, ориентированный на использование природных, культурно-исторических и других ресурсов сельской местности и её особенностей для создания комплексного туристского продукта. Туристы некоторое время ведут сельский образ жизни, знакомятся с местной культурой и местными обычаями, принимают участие в традиционном сельском труде.

Например, в Приамурье ГБУ "Агентство по туризму Амурской области" предлагает маршруты по данному виду туризма, которые пользуются широкой популярностью не только у российских туристов, но и собираются группы зарубежных гостей¹.

В библиотеках сосредоточены уникальные материалы по историко – культурному наследию населения района, районная и сельские библиотеки являются сегодня центрами информации для местного сообщества, активно занимаются краеведческой работой, накапливая ценный материал по истории, этнографии, культуре, природе района, поэтому они могут и должны стать основными источниками информации по сельскому туризму в районе. Модернизация библиотек, использование в их деятельности новых информационных технологий, сети Интернет способствует оперативному получению и активному использованию информации по всем направлениям сельского туризма.

¹ *АмурВизит*. Официальный сайт [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.amurvisit.ru/tour/>

Таким образом, постоянная потребность библиотек в подтверждении своей социальной значимости, спрос среди населения на культурные услуги и успешный опыт коллег в сфере туризма являются весомыми аргументами для информационно-библиографического обеспечения туристской деятельности.

Современные библиотеки не только нацелены на повышение качества обслуживания туристов, но и развивают туристскую инфраструктуру. Основными направлениями такой деятельности библиотек являются:

- Краеведческий туризм;
- Культурный туризм;
- Сельский туризм.

2. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТУРИСТСКИХ ПРОГРАММ НА БАЗЕ РЕСУРСОВ ЦЕНТРА ОБЪЕДИНЕННЫХ БИБЛИОТЕК г.Екатеринбурга

2.1. Центр объединенных библиотек г.Екатеринбурга как ресурсный центр по информационному продвижению внутреннего туризма

Современные библиотеки играют большую роль в развитии туризма.

Главная цель библиотек Свердловской области в развитии туризма – обеспечение реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий органов государственной власти Свердловской области в сфере туризма и туристской деятельности.

Деятельность библиотек включает:

- организацию конгрессно-выставочных мероприятий для продвижения регионального туристического продукта;
- информирование о туристских организациях, предоставляющих услуги на туристском рынке;
- оказание консультационной помощи;
- организацию событийных мероприятий;
- разработку, издание и распространение полиграфических материалов и рекламной продукции о туристской сфере Свердловской области;
- ведение реестра туристских продуктов, реализуемых на территории области;
- предоставление услуг по информационному обеспечению туризма на территории Свердловской области;
- организацию подготовки экскурсоводов и гидов-переводчиков

- и другое¹.

Библиотеки развивают туристскую инфраструктуру и нацелены на повышение качества обслуживания туристов. Любой желающий будь то иностранный турист или житель области сможет получить квалифицированную консультацию по вопросам туризма в Свердловской области. Работа направлена на активное участие в крупных международных отраслевых выставках.

Деятельность библиотек направлена на сбор и обработку информации туристической направленности, составление базы данных экономических, туристических, культурных и творческих ресурсов Свердловской области, формирование взаимосвязи между туристическими объектами внутри региона, разработка новых туристических продуктов и маршрутов, улучшение взаимодействия между бизнесом, обществом и властью в туристическом секторе.

Муниципальное объединение библиотек г. Екатеринбурга является одной из крупнейших муниципальных библиотечных систем России.

Их система - член Российской Библиотечной Ассоциации, член некоммерческого партнерства «Ассоциированные Региональные Библиотечные Консорциумы» (АРБИКОН), член международной Ассоциации пользователей и разработчиков электронных библиотек и новых информационных технологий (ЭБНИТ).

1 апреля 1997 года, по распоряжению Главы Администрации города, произошла реорганизация сети муниципальных библиотек Екатеринбурга: Муниципальная информационная библиотечная система, обслуживающая взрослое население, и Муниципальное объединение детских библиотек были

¹ Кудрина Е. Л. Система планирования в учреждениях социально- культурной сферы: Учеб. пособие. М.: ФАИР: Гранд, 2016. С. 113

преобразованы в единое Муниципальное объединение библиотек (МОБ). В 2011 году Муниципальное объединение библиотек перешло в статус бюджетных учреждений и стало именоваться: «Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга» (МБУК МОБ)¹.

Муниципальному объединению библиотек города Екатеринбурга «Организация библиотечного обслуживания горожан с помощью новых информационных технологий» присужден знак «Екатеринбургское качество».

Каждый пятый житель Екатеринбурга – читатель муниципальных библиотек. Общее количество пользователей МОБ составляет более 220 тысяч человек, все они имеют доступ к электронным ресурсам и интернет.

Совокупный универсальный фонд документов Муниципального объединения библиотек составляет 1.091.903 экземпляров, в том числе: книги, периодика, электронные издания и аудиовизуальные материалы.

Библиотеки – активные информационные агенты сетевого, виртуального пространства, обеспечивающие доступ, как к собственным, так и мировым информационным ресурсам, дающие пользователям профессиональные консультации по навигации и выбору источников информации

Библиотеки как центры неформального образования сегодня актуальны и востребованы. На их базе реализуются обучающие программы информационной культуры для взрослых и детей:

- Курсы повышения медийной компетентности пожилых людей «И-сеть: дружественный Интернет для старшего поколения. Шаг 2»

- Информационная культура екатеринбуржцев

¹ *Муниципальный* центр объединенных библиотек г. Екатеринбург. Официальный сайт [Электронный ресурс]: Режим доступа <http://моб.екатеринбург.рф>

-Сетевые интернет-проекты с образовательной составляющей по освоению новых коммуникативных технологий

- ✓ Великая Победа: о прошлом для будущего
- ✓ Книжный шкаф поколения Next
- ✓ Екатеринбург в словах и историях

Библиотека в электронной среде. Электронная среда всё активнее осваивается муниципальными библиотеками. Постоянно расширяется виртуальное присутствие Муниципального объединения библиотек Екатеринбурга, увеличивается спектр виртуальных услуг. Сегодня это 4 сайта (кроме корпоративного сайта, собственные сайты имеют библиотеки №1 им. А. Герцена, №28 им. А.М. Горького, с 2015 г. свой сайт появился у библиотеки №9), 14 страниц в социальной сети Фейсбук, 19 страниц в сети ВКонтакте, 5 страниц в сети Google +, 1 страница в сети «Одноклассники», аккаунты в Instagram, каналы на видеохостинге YouTube и Flickr.

Виртуальные площадки по своим функциям становятся дополнительными структурными подразделениями библиотек, где не только размещается новостная информация, идёт продвижение библиотеки, книги и чтения, информации о территории и ресурсах, ведётся поиск партнёров для мероприятий, но предусмотрены интерактивные возможности: размещаются опросы населения, можно высказать пожелание, задать вопросы, сделать заказ и продлить книги.

Завершив в 2010 г. полную автоматизацию информационно-библиотечного обслуживания пользователей, создания системы электронных ресурсов и электронных услуг, МБУК МОБ переходит к следующему этапу, рассчитанному на 2016-2018 годы. Он предполагает изменение системы культурно-просветительских практик на основе общедоступных IT-инструментов и будет реализован в рамках проекта «Новые библиотечные практики в виртуальном пространстве на основе общедоступных IT-инструментов».

Проект посвящён технологиям новых культурных и образовательных практик от идеи до реализации. В нём предлагается модель создания и продвижения культурного события с помощью общедоступных IT-инструментов и сервисов, которая может быть использована, кроме библиотек, и другими учреждениями культуры. Использование лишь нескольких IT-инструментов взламывает изнутри традиционные форматы. Так появляются новые культурные практики: онлайн чтения, интернет-конкурсы и фестивали, формируется система дистанционного образования. В ходе проекта апробируются различные этапы создания, продвижения, реализации культурных событий городского (районного) уровня и последующего использования и хранения полученных творческих интерактивных продуктов. В структуре модели культурного события представлены IT-инструменты, каналы коммуникаций, интерактивные продукты.

Библиотеки МБУК МОБ развиваются как «библиотеки нового типа».

Модернизация муниципальных библиотек г. Екатеринбурга проводится в конкретном контексте совместно с местными сообществами и учётом баланса интересов различных групп, поэтому в каждом из микрорайонов формируются индивидуальные, с собственным творческим почерком модели библиотек нового типа. Библиотеки органично вливаются в городской интеллектуальный ландшафт и становятся частью городской инфраструктуры. Реперными точками модернизации являются:

- 1.Расширение библиотечного пространства – выход за стены библиотеки. Освоение технологий деятельности в городском пространстве – в парках, на улицах, дворах самых удалённых городских микрорайонов. Использование виртуального пространства для продвижения информации о библиотечно-библиографических возможностях библиотеки и новых книгах, привлечение местных сообществ к совместной научно-познавательной

деятельности и сохранению коллективной памяти на виртуальных площадках библиотек с помощью онлайн-сервисов.

2. Выбор полифонии и мультимедийности как принципа деятельности, продвижение традиционной книжной и электронной визуальной культуры, находящихся не в антагонизме, а во взаимодействии. Предоставление на площадках МБУК МОБ возможности чтения бумажных или электронных текстов и любых видов коммуникаций, реальных и виртуальных, в зависимости от выбора читателей.

3. Реализация системы непрерывного профессионального образования в рамках образовательной программы МБУК МОБ «Уверенный библиотекарь» с использованием возможностей обучения и переобучения по образовательным программам СОУНБ им. В.Г.Белинского и ЕАСИ.

Реализация приоритетных направлений деятельности будет поддерживаться:

- трансформацией традиционной библиотечной среды и организационно-ресурсным обеспечением библиотек;

- модернизацией компьютерного оборудования и совершенствованием современных коммуникативных технологий: широкоформатное подключение к сети интернет, Wi-Fi, предоставление возможностей получения документов и ресурсов вне стен библиотеки с применением технологий удалённого заказа, оцифровки электронной доставки, мобильных технологий;

- межбиблиотечным сотрудничеством, участием в библиотечных корпоративных сетевых проектах как регионального, так и федерального уровня¹.

МОБ создают проекты, для развития различных областей деятельности.

¹ *Бурлуцкая Е.* Информация - для всех! / Е. Бурлуцкая // Библиополе. 2015. N 4. С. 11.

В настоящее время нет, наверное, ни одной библиотеки, которой не приходилось бы создавать проекты, принимать участие в различных конкурсах.

Благодаря проектной деятельности, помимо улучшения финансового состояния библиотек, усиливается их роль в местном сообществе, улучшается качество услуг, предоставляемых читателям, библиотеки приобретают свой имидж, появляются новые перспективы в работе.

Проект – комплекс действий, направленных на решение какой-либо проблемы, имеющей истоки и конечное решение, это комплекс работ, ориентированных на достижение конечного результата. Замысел проекта должен быть социально значимым. При этом он может быть очень скромным, но обязательно нужным кому-то.

Конечный результат – это продукт, услуга или концепция, завершённые по составу своих свойств и характеристик, предусмотренных в проекте.

Библиотечные проекты – это социальные некоммерческие проекты, которые предназначены для изменения ситуации в области обеспечения более полного, качественного и эффективного доступа к информации как целевых читательских групп, так и широкой общественности города¹.

Для развития туризма Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбург разработало культурно-просветительскую экскурсионную программу, ориентированную на образовательный туризм и семейный отдых и представляющую уникальный имидж Екатеринбурга в событиях, именах, архитектурных решениях.

¹ Збаровская Н. Проектная деятельность библиотек / Н.Збаровская // Библиотека. 2015. № 4. С. 79.

Данный экскурсионный проект является видом туристической деятельности, т.к. он обеспечивает удовлетворение духовных, эстетических, информационных и других потребностей туриста или экскурсанта.

Город в подарок: прогулки с библиотекой по Екатеринбург в оффлайн и онлайн форматах.

Программа реализуется по 3-м направлениям и представляет более 40 разработанных маршрутов в форматах пешеходных прогулок, квестов с элементами городского ориентирования и рекомендуемых виртуальных маршрутов, обеспеченных разработанными библиотеками информационными материалами и нанесённых на интерактивные карты, размещённые на официальном сайте Муниципального объединения библиотек города Екатеринбурга. Программа может быть использована как дополнительный ресурс при организации экскурсионных туристических маршрутов по городу.

В настоящее время появилось новое понятие – Виртуальный туризм. Отправляясь в офлайн-путешествие, турист целью визита задает страну, регион, город и значительно реже – определенное учреждение. Даже если конечным пунктом все-таки является конкретное заведение: музей, ресторан мирового уровня, отель (в тех случаях, когда выход за его территорию не планируется), то по пути к нему путешественник невольно получает комплекс впечатлений от особенностей региона, в котором он оказывается.

Виртуальные туры – это многообразие вариантов экскурсионных маршрутов, нанесённых на интерактивные карты, разработанные на основе интернет-сервисов. Они содержат не только геолокационную информацию о месте размещения конкретных объектов. Во всплывающих «по клику» окнах размещены фото, справочные и историко-культурные сведения об улицах, зданиях, памятниках, обелисках, мемориальных комплексах и мемориальных досках, на основе которых можно создавать множество индивидуальных образовательных экскурсионных маршрутов в зависимости от поставленных

целей и задач. По двум виртуальным картам, разработанным, наполненным необходимым содержанием и размещённым на сайте Муниципального объединения библиотек города Екатеринбурга может быть составлено несколько десятков интереснейших историко-культурологических маршрутов:

- Имена Победы на карте Екатеринбурга
- Литературная карта Екатеринбурга

Интерактивная карта «Имена Победы на карте Екатеринбурга» рассказывает о памятных местах Екатеринбурга-Свердловска, событиях Великой Отечественной войны и подвигах свердловчан, сражавшихся за победу. Весь материал сгруппирован по 7 административным районам города, в каждом из которых можно познакомиться с памятниками, мемориальными досками, посвящёнными героям и событиям, или знаковыми объектами, ставшими символами эпохи. Так, например, гуляя по Железнодорожному району, можно включить в свой маршрут не только известный памятник Уральскому добровольческому танковому корпусу, стелу памяти железнодорожников, погибших в годы войны, мемориальные доски, посвящённые героям войны, или напоминающим о том, что в здании Трансмаша (ул. Свердлова, 8) производились комплектующие для легендарных танков Т-34, но и Паровоз-кукушку под номером «2343», ставший памятником (ул. Челюскинцев, 102), а до этого, исполнявший свой трудовой долг и вносивший вклад в Победу над врагом в 1941-1945 годах, а также памятник - паровоз Эу701-40 бригады депо Свердловск-Пассажирский, доставлявший подарки свердловчан воинам Северо-Западного и Ленинградского фронтов и другие знаковые, но не известные широкому кругу объекты.

Создание интерактивной туристической карты предлагает подробную информацию о туристических объектах и районах.

Интерактивная карта не только содержит информацию о гостиницах и гостевых домах, с ее помощью можно забронировать в них номер. Карта поможет проложить маршрут путешествия, подскажет, какие культурные или исторические достопримечательности расположены на пути.

Кроме того, на страницах интерактивной карты есть сведения об автозаправочных станциях, банках, банкоматах, аптеках, фельдшерских пунктах, транспорте, работе местных администраций, полиции и МЧС.

Интерактивная «Литературная карта Екатеринбурга» знакомит с литературной средой города по нескольким книжно-литературным разделам, позволяющим построить знакомство с творческой средой и атмосферой города по разным направлениям: литературные улицы, памятники и памятные доски, посвященные писателям и литературным героям, творческие союзы, издательства, музеи, библиотеки, театры, книжные магазины. Есть фото и интересный фактографический материал по каждому из объектов. Любой из маршрутов может стать основой для рассказа о насыщенной событиями жизни Екатеринбурга как мегаполиса культуры – фестивалях, конкурсах, перфомансах, литературных премиях и др. Так, экскурсия, посвященная культурной жизни Екатеринбурга, станет интереснее, если к маршруту, связанному с известными именами писателей-классиков Д.Н. Мамина-Сибиряка, П.П. Бажова, Ф.М. Решетникова, современных писателей А. Решетова, Б. Рябинина, Л. Сорокина, Л. Татьяничевой, будут добавлены новые объекты – памятники: Человеку-Невидимке, Остапу Бендеру и Кисе Воробьянинову, Владимиру Высоцкому и Марине Влади.

Пешеходные прогулки и квесты представляют собой простейший вид детского туризма. Эта одна из самых доступных и привлекательных форм внеурочных занятий с учащимися младшего школьного возраста. Кроме познавательного прогулки и экскурсии имеют большое оздоровительное

значение. Они содействуют закаливанию организма, помогают закреплять основные двигательные навыки, способствуют физическому развитию детей.

Пешеходные прогулки и квесты с акцентами на уникальных элементах имиджа Екатеринбургской библиотеки проводят, выходя за стены своих помещений, во всех районах города, ориентируясь на их специфику. Все экскурсии проводятся бесплатно. Они посвящены разным направлениям: исторические прогулки, литературные прогулки, арт-прогулки, экологические прогулки, достопримечательности районов. Для экскурсий исторической направленности используются костюмы. Разработаны задания для квестов. Сотрудники библиотек владеют навыками проведения презентационных мероприятий — экскурсий, квестов, семинаров. Темы самых популярных маршрутов, всего их более 40, перечислены в приложении, приложено также несколько пресс-релизов «прогулок с библиотекой».

Авторские тематические экскурсии разрабатываются на основе результатов проведённой исследовательской работы и максимально полного сбора информации — как архивной, так и опубликованной. Тексты публикуются в журналах и научных сборниках и могут быть использованы для образовательного туризма. Примером такого маршрута является «От Береговой до Тарасовской: судьбы людей в истории домов» — экскурсия по одной из старейших улиц Екатеринбурга — улице Максима Горького, ранее улицы Тарасовская, Механическая, Береговая.

С целью изучения роли библиотек в развитии туризма нами было предпринято интервью с ученым секретарем Центра объединенных библиотек г. Екатеринбурга Ивашиной Мариной Вячеславовной, которая там работает с 2014 года. (ПРИЛОЖЕНИЕ А)

Центр объединенных библиотек предлагает свои цифровые продукты, с помощью которых можно создавать различные туристические маршруты, для развития культурного туризма в Екатеринбурге.

Муниципальное объединение является признанным информационным центром, много лет успешно ведет работу с различными категориями населения города.

В изменившихся условиях работы библиотек центр находит современные востребованные формы взаимодействия и со школьниками, и со студентами, и с взрослыми посетителями.

Сложилась традиционные формы работы центра.

Проводятся интеллектуальные встречи, электронные викторины, пешеходные прогулки и квесты, а так же виртуальные путешествия.

Муниципальные библиотеки являются частью городской социальной инфраструктуры, помогающей решать повседневные проблемы горожан не только на площадках библиотеки, но и за её пределами. Муниципальные библиотеки активно включаются во многие городские проекты и являются частью городской инфраструктуры. Они видят проблемы в городской среде, предлагают варианты решения.

Библиотеки создают различные программы, для того, чтобы помочь людям жить в мире информации для жизни, образования отдыха.

Туризм-это одно из направлений работы библиотек.

В 2016 году была реализована программа, прогулки с библиотекой по Екатеринбургу в оффлайн и онлайн форматах, которая может быть использована как дополнительный ресурс при организации туристических маршрутов.

Программа реализуется по 3-м направлениям и представляет более 40 разработанных маршрутов в форматах пешеходных прогулок, квестов с элементами городского ориентирования и рекомендуемых виртуальных маршрутов, обеспеченных разработанными библиотеками информационными материалами и нанесённых на интерактивные карты, размещённые на официальном сайте Муниципального объединения

библиотек города Екатеринбурга. Программа может быть использована как дополнительный ресурс при организации туристических маршрутов.

Авторские тематические экскурсии разрабатываются на основе результатов проведённой исследовательской работы и максимально полного сбора информации – как архивной, так и опубликованной. Тексты публикуются в журналах и научных сборниках и могут быть использованы для образовательного туризма.

Центр объединенных библиотек г.Екатеринбурга является ресурсным центром по информационному продвижению внутреннего туризма. Он обладает большой информационной базой, которую турфирмы могут использовать в своей работе.

2.2. Авторский проект экскурсионной программы «Ночной Екатеринбург» (на базе муниципального Центра объединенных библиотек г. Екатеринбурга)

Создание таких социокультурных туристских маршрутов востребовано сегодня в противовес сложившемуся формальному и коммерческому подходу к туристам со стороны организаторов туристской деятельности.

Основными результатами технологии социокультурного проектирования являются программа и проект.

Программа представляет собой развернутый документ, в котором прорабатывается вся совокупность условий для успешной реализации проекта. Проект может осуществляться как составная часть программы или как самостоятельный вариант решения.

Несомненно, что в социокультурном проектировании важную роль играет исследовательская деятельность, потому что проектировщик должен

соединить в своем проекте идеальность представлений и реальность воплощений.

Под социокультурным проектированием понимается специфическая технология, представляющая собой конструктивную, творческую деятельность, сущность которой заключается в анализе проблем и выявлении причин их возникновения, выработке целей и задач, характеризующих желаемое состояние объекта (или сферы проектной деятельности), разработке путей и средств достижения поставленных целей¹.

Интерес к использованию методов проектирования в социальной сфере возникает в конце 1950 гг.

Эффективность использования проектных технологий в коммерческой деятельности позволили задуматься о возможности данного метода применительно к решению социокультурных проблем.

Первоначально теоретические основы социального проектирования разрабатывались в рамках концепций социальной инженерии и социальной утопии.

Впоследствии было выработано несколько подходов к социальному проектированию. Субъектно-ориентированный подход рассматривает создателя проекта как основного автора проектной идеи. Проблемно-ориентированный подход значительное внимание уделяет процессу взаимодействия субъекта и объекта проектирования. Объектно-ориентированный подход определяет проектирование как одну из форм социального планирования².

В настоящее время установилась трактовка социального проектирования как особой разновидности научно-практической деятельности, направленной на реконструкцию уже имеющихся и создание новых объектов, выполняющих

¹ Марков А.П., Бирженюк Г.М. Основы социокультурного проектирования: Учеб. пособие. СПб: СПГУКИ, 2012. С. 113.

² Луков В.А. Социальное проектирование: Учеб. пособие. М.: Флинта, 2012. С. 53.

ту или иную социокультурную функцию, а также на создание прообразов намечаемого и возможного будущего состояния таких объектов¹.

По способу (методу) проектирования можно выделить философско-теоретическое проектирование — конструирование моделей мира и человека на основе рационального мышления; духовно-ценностное проектирование — создание в рамках религиозно-этических систем идеала, воплощающего представление конкретной культуры о человеческом совершенстве; художественное проектирование «второй реальности» с помощью образа, знака, символа и др.

По объекту проектирование может быть социальным (создание моделей общественных явлений, социальных институтов, новых форм социального устройства и общественной жизни, разработка систем управления, законов и т.д.); педагогическим (создание моделей и образов идеального человека в рамках этических и педагогических систем, самопроектирование личностью своего развития); инженерным (проектирование «второй природы» из материала «первой») и др. Комбинация различных способов проектирования в соотношении с теми или иными составляющими объектной области дает нам множество вариантов проектной деятельности – в виде специализированных технологий. Например, синтез художественного и технического проектирования рождает технологию дизайна; соединение различных элементов социального, духовно-ценностного и педагогического проектирования – идеологию и т. д. Социальное проектирование в отличие от других видов проектирование обязательно должно осуществлять с учетом субъективных факторов. При этом в основание социального проектирования должны быть заложены следующие параметры: противоречивость социального объекта, многофакторность и многовекторность развития социального объекта, невозможность описания социального объекта

¹ Луков В.А. Социальное проектирование: Учеб.пособие. М.: Флинта, 2012. С. 54.

конечным числом терминов, наличие множества субъективных составляющих объекта и субъективность формирования социального ожидания и прогноза¹.

Социокультурное проектирование — это специфическая технология, представляющая собой конструктивную, творческую деятельность, сущность которой заключается в анализе проблем и выявлении причин их возникновения, выработке целей и задач, характеризующих желаемое состояние объекта (или сферы проектной деятельности), разработке путей и средств достижения поставленных целей.

Основными результатами процесса проектирования является создание социальных программ и социальных проектов.

Социокультурная программа — это развернутый документ, необходимый для оптимизации культурной жизни (т. е. процессов создания, сохранения, трансляции и развития культурных ценностей, норм, традиций, технологий) и включающий в себя помимо анализа социокультурной ситуации и обоснования приоритетов культурного развития функционально-содержательные модели учреждений и организационно-управленческих структур, а также материально-техническое, организационное, кадровое и информационное обеспечение реализации, намеченных в рамках программы мероприятий².

Социокультурный проект — это локальная программа, ориентированная на решение или профилактику различного рода проблем путем изменений в социокультурной среде и в основных сферах жизнедеятельности личности, создание условий успешной самореализации человека.

В соответствии с ГОСТ Р 54869-2011 «Требования к управлению проектами», проект – это комплекс взаимосвязанных мероприятий, направленных на создание уникального продукта или услуги в условиях

¹ Марков. А.П. Основы социально-культурного проектирования: Учеб. пособие. СПб: СПГУКИ, 2012. С.344.

² Колесова Ю.А. Туристско-рекреационное проектирование: Учеб. пособие. М.:КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2016. С.352

временных и ресурсных ограничений. В основу туристско-рекреационного проекта должен быть положен разумный баланс между сроками и бюджетом для создания уникального продукта (услуги). Создание и донесение до потребителя такого продукта (услуги) является целью проекта. Поставленная в проекте цель должна быть достижимой, реальной, базироваться на современных технологиях.

Проектирование туристских продуктов/услуг выполняется в Российской Федерации в соответствии с требованиями действующего законодательства и государственных стандартов. Согласно ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги», «туристские услуги – результат деятельности исполнителя услуги (юридического лица или индивидуального предпринимателя) по удовлетворению потребностей потребителя (туриста) в организации и осуществлении путешествий, отдыха и рекреации.

Туристские услуги, входящие в туристский продукт, оказываются гражданам (туристам) туроператорами, турагентами, объектами туристской индустрии, операторами информационных систем, а также организациями, предоставляющими услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников в соответствии с заключенными договорами.

Формирование туристского продукта проводится туроператорами по их усмотрению, исходя из конъюнктуры туристского рынка, или по заказу туриста или иного заказчика туристского продукта

Туристский продукт формируется в соответствии с техническими и технологическими требованиями.

Технические требования, направленные на обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, охраны окружающей среды, минимизацию рисков для потребителей туристских услуг, устанавливаются в соответствии с законодательством, а также по ГОСТ Р 50644.

Основные требования к туристским услугам и условиям обслуживания туристов таковы: соответствие назначению, безопасность, точность и

своевременность исполнения, эргономичность, комфортность, эстетичность, информативность, доступность.

Результатом проектирования туристских услуг служат следующие документы:

- карта (схема) туристского маршрута с указанием пунктов остановок, средств размещения, предприятий питания.
- технологическая карта туристского путешествия.
- информационный листок к туристской путевке.
- листок с дополнительной информацией.
- перечень основных работников (количественный состав на каждом этапе), обеспечивающих оказание туристских услуг на маршруте.

Важная процедура на стадии инициации проекта – оценка туристско-рекреационного потенциала территории с выделением ключевых образующих ресурсов. Для этого проводится паспортизация ресурсов и последующая их оценка. Наличие, состояние ключевых туристско-рекреационных ресурсов территории и их современное использование отражается в туристско-рекреационном паспорте территории – документе, разрабатываемом в рамках концепции и программы развития туризма в регионе или муниципальном образовании. Нормативно-правовой основой формирования туристско-рекреационного паспорта территории муниципального уровня стали изменения в Федеральном законе №131 от 06.10.2003 о правах органов местного самоуправления на создание условий для развития рекреации и туризма.

Туристско-рекреационный паспорт территории предназначен для предоставления сводной информации потенциальным инвесторам в целях оценки и принятия решений о формах и путях развития туристско-рекреационной сферы, т.е. о выгодности тех или иных инвестиций. Для природных туристско-рекреационных ресурсов территории ведется кадастр туристско-рекреационных ресурсов (КТРР) – свод экономических,

экологических, организационных и технических показателей, характеризующих количество и качество природного ресурса, состав и категории природопользователей.

Процесс проектирования внутри конкретной фирмы включает в себе следующие этапы: анализ проблемной ситуации, выработку целей, задач по ее разрешению, проектирование и внедрение новых форм активности персонала.

Формирование социально-культурных проектов и программ представляет собой довольно сложный процесс. Каждый его этап имеет свою логику, задачи, содержание. Только реализовав задачи одного этапа, можно переходить к следующему. Так слагается логическая цепочка действий, которые в итоге приводят к созданию целостной программы.

Программа обслуживания – это набор запланированных услуг, распределенный по дням и времени их предоставления.

Программное обслуживание представляет собой комплексное предоставление определенного набора услуг клиенту в процессе преодоления им пространства (на транспорте, пешком, на животных или другими способами), подчиненное основной цели (мотиву), побудившей его (клиента) к решению собственных проблем (возможности знакомства, обучения, самовыражения, удовлетворения любопытства и т.д.) с помощью путешествия¹.

Основной целью туристской программы является путешествия. Это связано с тем, что, турист не считает программу и обслуживание качественным, если цель путешествия не достигнута.

Базисной основой для разработки туристских программ являются:

- живописное, вызывающее интерес место расположения объекта;
- хорошие погодноклиматические условия;

¹ ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг от 07.01.2011 г.

- хорошее санитарное состояние места отдыха, его чистота ухоженность;
- комфортные и уютные гостиницы;
- здоровое и вкусное питание, его хорошая организация;
- максимальная изолированность от шума;
- наличие естественных водоемов.

На базе муниципального Центра объединенных библиотек, я разработала авторский проект экскурсионной программы «Ночной Екатеринбург».

Городская экскурсия – это вид туризма, предусматривающий показ как всего города, так и отдельных его частей.

Городские экскурсии называют также познавательными: они помогают узнать нечто новое и неизведанное, расширить свой кругозор и, возможно, приобрести новые увлечения и открыть себя.

Экскурсия – это всегда маленькое приключение, полное впечатлений, эмоций и событий.

Проанализировав 10 фирм г. Екатеринбурга, я сделала вывод, что 5 фирм предлагают городскую экскурсию по Екатеринбургу, 1 фирма предлагает ночную костюмированную экскурсию, направленную на мифы и легенды Екатеринбурга и ни одна не предлагает ночную экскурсию по освещенным архитектурным местам.

Технологическая карта экскурсии «Ночной Екатеринбург»

Основные показатели маршрута:

Вид маршрута: автобусный - пешеходный

Категория сложности: бескатегорийный

Продолжительность экскурсии: 3 часа

Целевая аудитория: молодежь

Начало обслуживания на маршруте: рекомендуемое время с 20:00 до 23:00

1. Адрес, с которого начинается экскурсия: Вокзальная, 22.
2. Краткое описание экскурсии.

В наши дни Екатеринбург – самый крупный и красивый город Урала, сохранивший свою самобытность и привлекательность благодаря значительному числу храмов, старинных особняков, дворцов и парков, памятников дореволюционной архитектуры и т.д.

Ночью Екатеринбург становится другим. Более сказочным и спокойным. Особо привлекательными выступают освещенные архитектурные места.

Ночь - это единственное время, когда мы принадлежим сами себе. Время, где нет правил, моральных преград и общественного мнения.

Маршрут представляет собой автобусное путешествие по программе развития экскурсионного туризма в Екатеринбурге по маршруту: ЖД Вокзал – Площадь труда – Пр. Ленина 24А – Малышева 51 – 8 Марта 43 – Бориса Ельцина 3 – Толмачева 34 с посещением уникальных архитектурных объектов г. Екатеринбурга.

Маршрут в основном охватывает территорию центрального района. Основное передвижение туристов между пунктами размещения - автобусом. Группы туристов сопровождаются экскурсоводами.

3. Описание маршрута.

Пункт 1. Памятник основателям города Татищеву и де Генина.

Памятник основателям Екатеринбурга находится в самом центре города, около Плотинки. На мой взгляд, это самый красивый памятник Екатеринбурга. Хотя многие краеведы восприняли его появление весьма неоднозначно. Причина в том, что в реальности отцы-основатели города были слишком не похожими людьми, а на памятнике они - словно братья.

Памятник изображает стоящих рядом отцов-основателей города Екатеринбурга – Василия Никитича Татищева и Вилима Ивановича де Геннина. Между тем, эти два человека, мягко говоря, недолго любили друг друга.

Пункт 2. Здание мэрии в Екатеринбурге.

Это оно из наиболее шикарных зданий города. Архитектором столь изысканной постройкой выступала Г.А.Голубева. В этом здании она воплотила весь свой талант. Эта великолепная постройка была возведена достаточно давно, однако смогла сохранить свое первоначальное великолепие. Фасад здания окрашен в коричневый цвет, а огромные серые колонны дополняют его величественный вид. На крыше здания расположены статуи военных со шпиками, а в вечернее время они подсвечиваются фонарями. Территория вблизи здания уложена эксклюзивной плиткой, которая в сочетании с огромными ступенями полностью дополняет образ. Это здание пользуется ошеломляющим успехом у зарубежных туристов, которые приезжают осмотреть достопримечательности города, а сделать фото на его фоне стало их доброй традицией.

Пункт 3. Небоскреб «Высоцкий».

Он в Екатеринбурге построен в конце 2011 года, находится в центре города, в районе улиц Малышева — Карла Либкнехта — Красноармейская, резко выделяется на фоне исторической городской застройки.

На протяжении четырех лет бизнес-центр являлся самым высоким зданием в Екатеринбурге и считался главным северным небоскребом мира, но уступил этот статус башне «Исеть», достроенной в конце 2015 года.

Смотровая площадка БЦ «Высоцкий» на втором месте по высоте здание в городе, располагается на уровне 186 метров над землей, на 52 этаже. Общая этажность здания (с учетом всех технических этажей) составляет 54 этажа. Чуть ниже уровня смотровой площадки, на 51-м этаже, располагаются панорамные VIP-номера отеля «Высоцкий», на 53-м этаже работает спасалон Eсо-Spa, на вершине небоскреба оборудована вертолетная площадка.

Пункт 4. Екатеринбургский Государственный цирк.

Расположен в живописном месте Екатеринбурга – на берегу реки Исеть, на пересечении улиц Куйбышева – 8 марта. Открыт 1 февраля 1980 года. По своей конструкции здания считается одним из лучших в Европе и

приспособлен для самых сложных постановок, а его интерьер отделан уральским камнем. В цирке 2558 мест, два манежа (основной и репетиционный). Более 20 млн. зрителей посетили цирк за время его существования. Цирк носит имя нашего земляка, народного артиста СССР талантливого дрессировщика Валентина Филатова.

Пункт 5. Ельцин центр.

Общественный, культурный и образовательный центр, открытый в Екатеринбурге в 2015 году при участии фонда «Президентский центр Б. Н. Ельцина» рядом с кварталом Екатеринбург-Сити.

Одним из основных объектов центра является Музей Бориса Ельцина, посвящённый современной политической истории России и личности первого президента России. Также в центре функционируют арт-галерея, кино-конференц зал, книжный магазин, кафе, архив, библиотека, парк научных развлечений, коворкинг и прочие организации. На площадках центра регулярно проводятся лекции, концерты, выставки, фестивали и различные общественные мероприятия. В кинозале ведёт работу центр документального кино.

Пункт 6. Храм на крови.

Храм-на-Крови - один из крупнейших храмов Екатеринбурга, всегда привлекающий множество паломников и туристов со всей России и из других стран. Сразу же после постройки он стал одним из главных экскурсионных объектов Екатеринбурга.

Полное официальное название храма – Храм-на-Крови во имя Всех святых, в земле Российской просиявших.

Он стал третьим в России храмом на крови. Первый построен в Угличе на месте убийства царевича Дмитрия, второй – в Санкт-Петербурге на том месте, где убили царя-освободителя от крепостной зависимости Александра II.

Маршрут экскурсии «Ночной Екатеринбург».

Маршрут	Время	Объект показа	Продолжительность показа	Наименование подтемы и основные вопросы	Организационные вопросы
Вокзальная, 22	20:00	Окрестности жд вокзала	5 мин	а) Встреча и краткое знакомство с группой. б) Цель экскурсионного сбора в) Краткая историческая справка о городе Екатеринбург	Доведение порядка передвижения, расположения на местах остановок (оставление мест для прохода), мер безопасности и порядок задачи вопросов (в конце экскурсии).
Площадь Труда	20:20	Памятник основателям Екатеринбургa	15 мин.	Краткая информация о памятнике и основателях.	
Пр. Ленина 24а	20:50	Здание мэрии	10 мин.	Внешний осмотр здания, краткая информация об архитектурном строении	В случае необходимости предложить до 5 мин. на посещение туалета.
Малышева 51	21:20	Небоскреб «Высоцкий»	15 мин.	Внешний осмотр здания, желающие могут посетить смотровую площадку.	
8 марта 43	21:50	Екатеринбургский цирк	20 мин	История архитектурного строения, прогулка по парку около цирка	
Бориса Ельцина 3	22:20	Ельцин центр	15	История открытия музея	
Толмачева 34	22:50	«Храм на крови»	10 мин	Краткий рассказ об истории храма	

Экскурсионный тур проходит в г. Екатеринбург от ул. Вокзальная 22 до ул. Толмачева 34 и обратно на комфортабельном автобусе с профессиональными водителем и экскурсоводом на всем пути следования.

Стоимость тура составляет 600 р. с одного человека. Для групп свыше 20 человек стоимость на одного человека будет состоять 400 р. + 1 человек бесплатно. В стоимость тура входит:

- Услуги гида-экскурсовода.
- Трансфер на комфортабельном автобусе.
- Экскурсионная программа.

Информационный листок для участников к городской экскурсии «Ночной Екатеринбург»

1. Тип поездки: городская экскурсия.

(Во избежание недоразумений, просим Вас за 1-2 дня до начала экскурсии еще раз уточнить время и дату отъезда).

2. Порядок проводов туристов к месту экскурсии: встреча группы осуществляется по адресу ул. Вокзальная, 22 (у здания ж\д вокзала) в 19 час. 50 мин. в день отъезда по путевке. В случае опоздания туриста к назначенному времени, автобус ожидает не более 5 мин. Опоздавшие догоняют группу самостоятельно и за свой счет.

Проезд: в комфортабельном автобусе.

Рекомендуется взять с собой термос. Прием пищи, а в особенности горячих напитков, во время движения автобуса не желательно. Во время движения автобуса категорически запрещается: ходить по салону, отвлекать водителя, выбрасывать из окон мусор, высовываться из окон, курить и распивать спиртные напитки.

Маршрут автобуса: ЖД Вокзал – Площадь труда – Пр. Ленина 24А – Малышева 51 – 8 Марта 43 – Бориса Ельцина 3 – Толмачева 34

Остановка на каждом пункте 20 минут.

3. Питание: за дополнительную плату.

4. Отъезд группы в обратный путь: ориентировочно в 23: 00 час.

5. Рекомендуем соблюдать следующие правила:

Соблюдайте правила личной гигиены.

Употребляйте бутылированную или кипяченую воду.

Возьмите с собой необходимые медикаменты, медицинский страховой полис.

б. Документы в дорогу:

- общегражданский Российский паспорт. (По достижению 20- 45-ти летнего возраста не замененный паспорт РФ считается не действительным.)

Перечень основных работников, обеспечивающих оказание туристских услуг на маршруте

1). Руководитель (сопровождающий) туристской группы

Осуществляет контроль выполнения утвержденной программы экскурсии и условий обслуживания туристской группы. Оказывает содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристской группы. Информировывает туристскую группу о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней, правилах ввоза и вывоза из страны (места) временного пребывания имущества, товаров, сувениров и др., о валютном и таможенном контроле, об обычаях местного населения и религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, о состоянии окружающей природной среды, о санитарно-эпидемиологической обстановке, об условиях обеспечения личной безопасности и соблюдения потребительских прав и сохранности имущества туристов, о правилах оформления проката легкового транспорта в стране (месте) временного пребывания, об условиях получения неотложной медицинской помощи. Осуществляет контроль качества обслуживания туристской группы принимающей стороной. Получает специальный инструктаж у должностного лица, ответственного за эксплуатацию маршрута, по которому направляется туристская группа. Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций с местным населением, представителями правоохранительных и иных органов.

Осуществляет хранение документов, переданных туристами. Организует возвращение туристской группы на отправную базу.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; правила пребывания туристов в странах, по которым проходит маршрут путешествия; программу путешествия и условия обслуживания туристской группы в каждом пункте маршрута путешествия; условия договоров на оказание туристских услуг; терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; теорию межличностного общения, правила оформления документов, связанных с обслуживанием туристов на маршруте путешествия, и составления отчетов о туристской поездке; правила безопасности на маршруте путешествия; правила по охране труда и пожарной безопасности.

2). Экскурсовод (гид-переводчик)

Предоставляет экскурсионные услуги в соответствии с утвержденными руководителем экскурсионного бюро маршрутами, технологическими картами согласно методикам проведения экскурсий, контрольным текстам и иным документам, предусмотренным национальными стандартами. Постоянно обновляет «портфель экскурсовода», собирает и изучает исторические материалы и документы, изучает материалы архивов, статистические данные, иные документы и материалы, содержащие сведения об объектах экскурсий. Готовит индивидуальные тексты экскурсий, публичных выступлений. Участвует в разработке новых тем, экскурсий, осваивает новые темы и варианты экскурсий для различных групп населения. Участвует в работе методических секций и творческих групп экскурсоводов, в работе конференций и семинаров. Разрабатывает технику экскурсионных рассказов, публичных выступлений, ответов на вопросы. Получает информацию о месте и времени прибытия экскурсантов (туристов), организует их встречу в условленном месте. Устанавливает количество экскурсантов (туристов) в экскурсионной (туристской) группе. Удостоверяет

принадлежность экскурсантов (туристов) к экскурсионной (туристской) группе, проводит протокольные мероприятия. Выбирает оптимальное месторасположение экскурсионной (туристской) группы для проведения экскурсии. Читает экскурсионные лекции по культуре и истории, рассказывает о традициях и обычаях региона, знакомит экскурсантов (туристов) с достопримечательностями. Проводит экскурсию по музею или культурному центру, сопровождает экскурсионными пояснениями и рассказами осмотр и показ экспозиций музея и других объектов показа. Проводит инструктаж по соблюдению мер предосторожности при проведении экскурсии. Организует бережное отношение экскурсантов (туристов) к санитарно-экологическому состоянию окружающей среды на маршруте. Отвечает на общие и профессиональные вопросы экскурсантов (туристов) по теме экскурсии. Заполняет экскурсионные путевки и иную экскурсионную документацию. При заболеваниях экскурсантов (туристов), травмах оказывает первую помощь, организует вызов соответствующих служб «скорой помощи», спасателей. Координирует поведение экскурсионной (туристской) группы при наступлении чрезвычайной ситуации, сообщает соответствующим инстанциям о возникновении чрезвычайных ситуаций. Анализирует замечания и предложения экскурсантов (туристов) относительно качества предоставляемых экскурсионных услуг, вносит предложения по их совершенствованию. Ведет установленную отчетность.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий; историю, культуру и географию региона; объекты достопримечательностей в контексте истории, географии и культуры; экспозиции музеев и культурных центров; принципы организации и методики проведения экскурсий; иностранный язык в рамках проведения экскурсий на иностранном языке; деловой протокол и

этикет; теорию межличностного общения; технику публичных выступлений; основы психологии; правила работы с экскурсантами (туристами) на маршрутах (пеших, транспортных и комбинированных, городских и загородных); правила поведения экскурсантов (туристов) на транспорте; правила оказания первой помощи; схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций; правила оформления документов и составления отчетов; основы экономики и управления, организации труда; основы трудового и миграционного законодательства; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Городская экскурсия - экскурсия высокой категории сложности и требует от экскурсовода разносторонних знаний, владения в совершенстве методическими приёмами её проведения, поэтому данную экскурсию проводит работник библиотеки. Проект способствует развитию внутреннего туризма, т.к. данный вид туризма очень востребован в наше время. Увеличивается число туристов, совершивших путешествия с культурно-познавательными целями.

Данный проект поможет туристам обратить внимание на исторические объекты Екатеринбурга в вечернем освещении.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате предпринятого исследования мне удалось изучить теоретические основы информационного обеспечения туризма, выявить взаимодействия библиотек и турфирм, проанализировать работу центра объединенных библиотек.

Центр объединенных библиотек г. Екатеринбурга является ресурсным центром по информационному продвижению внутреннего туризма. Он обладает большой информационной базой, которую турфирмы могут использовать в своей работе в развитии краеведческого, сельского, культурного и других видов туризма.


В изменившихся условиях работы библиотек центр находит современные востребованные формы взаимодействия и со школьниками, и со студентами, и с взрослыми посетителями. Проводятся интеллектуальные встречи, электронные викторины, пешеходные прогулки и квесты, а так же виртуальные путешествия.

Центр объединенных библиотек играет большую Роль в распространении туристской информации

Использование туристическими фирмами информационных систем помогает им получить необходимую информацию, что очень важно для развития въездного и выездного туризма.

Готовой информационно-краеведческой продукцией могут воспользоваться библиотекари, представители туристического бизнеса, пользователи; она может распространяться как на бесплатной, так и на платной основе. Учитывая местные особенности, библиотеки могут формировать информационную среду для развития туризма в крае, проводя Дни информации, Дни специалистов, краеведческие вечера, краеведческие викторины, Дни краеведческой книги.

На основе теоретических исследований, мне удалось разработать авторский экскурсионный проект «Ночной Екатеринбург».



СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. *Ананьева Т. Н.* Информационное обеспечение туризма: креативное управление: Монография / Т. Н. Ананьева. Москва: «Русайнс». 2015. 164 с.
2. *Барабанова Н. А.* Информационно-библиографическое обеспечение туристской деятельности: Монография / Н. А. Барабанова. Самара: Асгард, 2011. 22 с.
3. *Борисова О. О.* Рекламно – информационные технологии библиотечной деятельности: Учебное пособие / О. О. Борисова. Санкт Петербург: Професия, 2012. 320 с.
4. *Бурлакова Е. С.* Краеведческо-экскурсионная деятельность библиотек: монография / Е. С. Бурлакова. Оренбург: РИО ООУНБ им. Н. К. Крупской, 2015. 56 с.
5. *Бурлуцкая Е.* Информация - для всех! / Е. Бурлуцкая // Библиополе. 2015. N 4. С. 11-15.
6. ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
7. *Добрякова В. А.* Информационные технологии в социально – культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / В. А. Добрякова. Тюмень: Тюменский государственный университет. 2012. 254 с
8. *Дягилева. Л.* Гражданин! Познай свой город / Л. Дягилева // Новая библиотека. 2014. № 12. С. 2-3.
9. *Есаулова С. П.* Информационные технологии туристической индустрии: Учебное пособие / С. П. Есаулова. Москва: Дашков и Ко. 2012. 115 с.
10. *Збаровская. Н.* Проектная деятельность библиотек / Н.Збаровская // Библиотека. 2015. № 4. С. 79-90.

11. Клицунова В. А. Рекомендации по открытию и эксплуатации зеленых маршрутов: Монография / В. А. Клицунова. Минск: Ковчег, 2014. 65 с.
12. Колесова Ю. А. Туристско-рекреационное проектирование: Учебное пособие / Ю. А. Колесова. Москва: КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2016. 528 с.
13. Кравченко М. Мой край ни в чем не повторим / М. Кравченко // туризм как перспективное направление библиотечной деятельности. 2013. № 7. С. 4-8.
14. Кудрина Е. Л. Система планирования в учреждениях социально-культурной сферы: Учеб. пособие / Е. Л. Кудрина. Москва: ФАИР: Гранд, 2016. 263 с.
15. Курило Л. В. Основы экскурсионной деятельности: Учебное пособие / Л. В. Курило, Е. В. Смирнова. Москва: Советский спорт, 2012. 208 с.
16. Липина О. География / О. Липина // У книжной полки: журнал для библиотек. 2012. № 1. С. 86-88.
17. Луков В.А. Социальное проектирование: Учебное пособие. / В. А. Луков. Москва: Флинта, 2012. 102 с.
18. Марков. А.П. Основы социально-культурного проектирования: Учебное пособие / А.П. Марков, Г.М. Бирженю. Санкт Петербург: СПГУКИ 2012. 644 с.
19. Морозов М.А. Информационные технологии в туристской индустрии: Учебное пособие / М. А. Морозов. Барнаул: АлтГАКИ. 2016. 225 с
20. Морозова Н. С. Информационное обеспечение туризма: Монография / Н. С. Морозова, М. А. Морозов, А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Л. А. Родигин. Москва: Федеральное агентство по туризму. 2014. 286 с.
21. Соколова Д. Ю. Использование информационных технологий в туристической деятельности: Монография / Д. Ю. Соколова. Санкт Петербург: ГУЭФ. 2013. 203 с

22. *Чудновский А. Д.* Информационные технологии управления в туризме: Учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. Москва : КНОРУС, 2016. 547 с.
23. *Шаховалов Н. Н.* Интернет-технологии в туризме: Учебное пособие / Н.Н. Шаховалов. Барнаул: АлтГАКИ. 2012. 251 с.
24. *Шиммон Р.* Роль и предназначение библиотек / Р. Шиммон // Библиотечная столица. 2014. № 12 (26). С.3-7.
25. *АмурВизит.* Официальный сайт [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.amurvisit.ru/tour/>
26. *Астраханская* областная научная библиотека им. Н.К. Крупской. Официальный сайт [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://aonb.astranet.ru/>
27. *Балацкая Н.М.,* Доступность краеведческих ресурсов, Российская библиотечная ассоциация [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://www.rba.ru/content/activities/section/12/mag/mag04/5_1.php?papka=12&id_sec=11
28. *Гениева Е.Ю.,* Культура как способ разрешения конфликтов: роль библиотек, Электронная библиотека [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://intranet.gpntb.ru/subscribe/?journal=ntb&year=2006&num=1&art=3>
29. *И. Соловьева,* То, что вы ждете от системы бронирования, Газета «Турифо»[Электронный ресурс]: режим доступа <http://tourinfo.ru/>
30. *Институт* туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: Режим доступа: www.itig.ru/
31. *Конференция* РБА, Руководство по краеведческой деятельности муниципальных публичных библиотек, Российская библиотечная ассоциация [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.rba.ru/>
32. *Муниципальный* центр объединенных библиотек г. Екатеринбург, Официальный сайт [Электронный ресурс]: Режим доступа

- <http://моб.екатеринбург.рф> Туризм в России [Электронный ресурс]:
режим доступа <http://sokolov33.ru/index.php/>
33. *Н.Ю. Сурова*, Глобализация и туризм: проблемы взаимодействия,
Туристическая библиотека [Электронный ресурс]: Режим доступа:
http://tourlib.net/statti_tourism/surova2.htm
34. *Росстуризм*, Официальный сайт [Электронный ресурс]: Режим
доступа: <http://www.russiatourism.ru/contents/deyatelnost/>
35. *Сенин В.С.* Организация международного туризма, Туристическая
библиотека [Электронный ресурс]: Режим доступа:
http://tourlib.net/books_tourism/senin10.htm
36. *Туристическая* компания «Профцентр», официальный сайт
[Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.profcentre.ru/>

ПРИЛОЖЕНИЕ А

ПРОТОКОЛ ИНТЕРВЬЮ С УЧЕНЫМ СЕКРЕТАРЕМ ЦЕНТРА
ОБЪЕДИНЕННЫХ БИБЛИОТЕК ИВАШИНОЙ МАРИНОЙ
ВЯЧЕСЛАВОВНОЙ

Тема: Культурно – просветительские программы муниципального объединения библиотек, как дополнительный ресурс продвижения внутреннего и въездного туризма.

Цель: Обсудить возможные формы, условия взаимодействия Муниципального объединения библиотек города с турпредприятиями для информационного продвижения внутреннего и въездного туризма в регионе.

Интервьюер: Ивашина Марина Вячеславовна

Респондент: Демидова Яна Игоревна

Обстановка: Беседа проходила в благоприятной обстановке, не прерывалась тел. Звонками.

Дата: 23.11.2016г.

Время проведения интервью: 16:00 до 16:30

№ воп- роса	<p>Благодарю Вас, Марина Вячеславовна за возможность беседы с Вами в рамках моей преддипломной практики. Беседа будет носить конфиденциальный характер. Информация будет использована лишь в учебных целях.</p> <p><i>Цель интервью:</i> обсудить возможные формы, условия взаимодействия Муниципального объединения библиотек города с турпредприятиями для информационного продвижения внутреннего и въездного туризма в регионе.</p> <p>Нам известно, что Муниципального объединение является признанным информационным центром, много лет успешно ведет работу с различными категориями населения города.</p> <p>В изменившихся условиях работы библиотек вы находите современные востребованные формы взаимодействия и со школьниками, и со студентами, и с взрослыми посетителями.</p> <p>Вопрос: <i>Охарактеризуйте, пожалуйста, систему работы вашего Центра с различными категориями населения города. Кто поддерживает Центр?</i></p> <p>Ответ: Библиотека, как свободная точка доступа к информации, не только, заключенной в книгах, но и в сети интернет, которая простым людям не доступна, т.к. она платная. База данных открыта только в библиотеках, потому что они являются партнерами многих организаций, сами участвуют во многих корпоративных проектах. Библиотеки имеют доступ к информации базы данных во всем мире.</p> <p>Библиотека-это общественное пространство, где люди встречаются и обсуждают различные проблемы.</p> <p>Библиотека работает с текстами, чтоб человек смог использовать его для отдыха, жизни, образования.</p> <p>Формирование медийной грамотности населения.</p>
-------------------	--

1	<p>Вопрос: <i>Пожалуйста, расскажите, какие сложились традиционные формы работы, технологии в вашей практике?</i></p> <p>Ответ: Проводятся интеллектуальные встречи, электронные викторины, пешеходные прогулки и квесты, а так же виртуальные путешествия.</p>
2	<p>Вопрос: <i>Как, по вашему мнению, связаны библиотеки и туризм?</i></p> <p>Ответ: Мы помогаем людям жить в мире информации для жизни, образования отдыха. Создаем программы. Одна из программ: прогулки с библиотекой по Екатеринбургу в оффлайн и онлайн форматах. Программа реализуется по 3-м направлениям и представляет более 40 разработанных маршрутов в форматах пешеходных прогулок, квестов с элементами городского ориентирования и рекомендуемых виртуальных маршрутов, обеспеченных разработанными библиотеками информационными материалами и нанесённых на интерактивные карты, размещённые на официальном сайте Муниципального объединения библиотек города Екатеринбурга. Программа может быть использована как дополнительный ресурс при организации туристических маршрутов.</p>
3	<p>Вопрос: <i>На Ваш взгляд, какие <u>направления</u> актуальны в работе с турпредприятиями с целью информационного продвижения внутреннего и въездного туризма в регионе?</i></p> <p>Ответ: Библиотека предлагает свои цифровые продукты, с помощью которых можно создавать различные туристические маршруты.</p>
4	<p>Вопрос: <i>Какие <u>формы работы</u>, по-Вашему, актуальны в работе с турпредприятиями с целью информационного продвижения внутреннего и въездного туризма в регионе?</i></p> <p>Ответ: Лонгриды, различные экскурсии, квесты.</p>
5	<p>Вопрос: <i>Какие <u>категории</u> жителей города требуют особого внимания с целью расширения базы потенциальных туристов, экскурсантов?</i></p> <p>Ответ: В основном на экскурсии приходят в выходные дни с семьей, либо студенты и ученики. Поэтому программы направлены на семью и образование.</p>
6	<p>Вопрос: <i>Какие <u>проекты</u> Центра направлены на развитие туризма в г. Екатеринбурга, Свердлов. Обл.</i></p> <p>Ответ: Город в подарок: прогулки с библиотекой по Екатеринбургу в оффлайн и онлайн форматах</p>
7	<p>Вопрос: <i>Какие <u>формы совместного творчества</u> с представителями турбизнеса, на Ваш взгляд, актуальны и возможны сегодня? Кто эти представители турбизнеса? Какие предприятия, организации?</i></p> <p>Ответ: Библиотеки не связаны с бизнесом. Они представляют информацию людям. Если турфирме интересна какая - либо информация, то они могут воспользоваться ей на сайте.</p>
8	<p>Вопрос: <i>Какие <u>темы новых инновационных турпроектов</u> Вы могли бы предложить для студентов-практикантов?</i></p> <p>Ответ: Могу предложить различные туристические маршруты по</p>

Екатеринбургу. Например: Зелёные визитки города: Зелёная Роща, Тайны Архиерейской улицы, От Тарасовской до Береговой и тд.
--

Общий анализ интервью:

Интервью позволило убедиться в том, что Муниципальное объединение библиотек города г. Екатеринбурга является частью городской социальной инфраструктуры, помогающей решать повседневные проблемы горожан не только на площадках библиотеки, но и за её пределами. Муниципальные библиотеки активно включаются во многие городские проекты, в том числе и по развитию туристской деятельности.