

**Савина Нина Владимировна**

канд. филол. наук, доцент

УО «Белорусский государственный экономический университет»

г. Минск, Республика Беларусь

## **ВЕКТОР ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКО-ИНФОРМАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ БЕЛАРУСИ**

*Аннотация:* в статье анализируется деятельность туристических информационно-аналитических центров (ТИЦ) Беларуси. Раскрыты определения ТИЦ и влияние их деятельности на развитие индустрии туризма. Предложены направления совершенствования функционирования ТИЦ Республики Беларусь на основе изучения и применения данной туристической практики в Российской Федерации.

*Ключевые слова:* туристическо-информационный центр, индустрия туризма, Российская Федерация, Республика Беларусь.

Активное развитие туризма последних десятилетий привело к появлению новых форм организации туристической деятельности. Одним из инструментов по решению вопросов эффективной деятельности индустрии туризма являются туристическо-информационные центры. Они функционируют во всех странах мира, их столицах и крупных городах, а также и в регионах, где доходы от туризма становятся весомыми для местной экономики.

ТИЦ следует рассматривать как *сервисную службу*, которая предоставляет информацию о местных туристических продуктах, достопримечательностях, исторических ценностях региона, мероприятиях, экскурсионных маршрутах, транспорте, шопинге, развлечениях и другом [1].

ТИЦ можно рассматривать и как *справочные бюро*, специализирующиеся на оказании информационных услуг туристам. В них туристы могут получить информацию о достопримечательностях страны, наличии мест на наиболее популярные экскурсии, ознакомиться с анонсами культурно-массовых мероприя-

тий, выставок, фестивалей и иное, а также приобрести буклеты, фотоальбомы, путеводители, карты и сувенирную продукцию [3].

Под ТИЦ также понимают *единицу инфраструктуры туристической сферы территории*, направленную на сбор, обработку, хранение и предоставление информации о территории заинтересованным субъектам. Данный элемент инфраструктуры туристического рынка позволяет решить проблему информированности субъектов туристической деятельности, открытости и доступности туристического рынка, что соответственно повышает эффективность функционирования субъектов туристического рынка, стабилизирует процессы их развития на территории деятельности ТИЦ [8].

Указанные подходы к определению ТИЦ говорят о возможности влияния данного компонента индустрии туризма на ее эффективное развитие. Согласно Закону «О туризме» от 11 ноября 2021 г. №129-3, туристические информационные центры создаются на территории Республики Беларусь и за ее пределами местными исполнительными и распорядительными органами, иными юридическими лицами, физическими лицами, в том числе индивидуальными предпринимателями. Обеспечение функционирования туристических информационных центров, созданных местными исполнительными и распорядительными органами в форме государственных учреждений, осуществляется за счет средств соответствующих местных бюджетов и иных источников, не запрещенных законодательством. ТИЦ осуществляют сбор, накопление, обработку, анализ и распространение информации о туристических ресурсах; предлагаемых экскурсиях; культурных мероприятиях, организуемых на территории Республики Беларусь; расписании движения транспорта общего пользования; иной информации, необходимой для участников и субъектов туристической деятельности. ТИЦ обозначены информационным знаком, на зеленом фоне которого расположена буква «i» белого цвета, и который размещается на вывеске, информационном стенде (табло) по месту их нахождения. Создание ТИЦ за пределами территории Республики Беларусь осуществляется в порядке и на условиях, устанавливаемых законодательством иностранного государства, в котором со-

здается такой информационный центр, с соблюдением требований, установленных настоящим законом и иными актами законодательства [4].

Во исполнение Закона Республики Беларусь от 11 ноября 2021 г. №129-З «О туризме», Совет Министров Республики Беларусь 7 декабря 2022 г. №839 постановил утвердить «Положение о порядке и условиях создания и функционирования туристических информационных центров, а также их учета» (далее Положение). В Положении прописаны функции ТИЦ, виды деятельности, источники финансирования, рекомендации по месторасположению, режиму работы и формату базовой информационной документации, штатной численности. В соответствии с Положением задачами ТИЦ являются: популяризация внутреннего и международного въездного туризма; развитие сотрудничества с субъектами туристической индустрии и иными юридическими лицами; проведение как в Республике Беларусь, так и за ее пределами маркетинговой деятельности, направленной на ознакомление с туристическим потенциалом Республики Беларусь; реализация программ, стратегий, концепций, планов мероприятий и иных мер по поддержке туристической индустрии, развитию внутреннего туризма и международного въездного туризма; популяризация белорусской истории, национальной культуры, традиций и достижений белорусского народа. В Положении также включена информация по безбарьерному доступу к ТИЦ в соответствии с «Правилами обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной, транспортной и производственной инфраструктуры, транспортных средств и оказываемых услуг, оценки уровня их доступности», утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 21 ноября 2022 г. №796 [2].

Национальной стратегией развития туризма в Республике Беларусь до 2035 года предусматривается формирование в стране к 2025 году 70 ТИЦ. Их количество в 2030 году должно составить 75, и в 2035 – 80 единиц [6]. Учет ТИЦ осуществляет Государственное учреждение «Национальное агентство по туризму» (далее – Агентство, официальный сайт <https://www.belarustourism.by>) Республики Беларусь. По состоянию на 01.06.2024 года в Реестр туристических

информационных центров Республики Беларусь (далее – Реестр) включено 22 ТИЦ, указана их организационно-правовая форма, местонахождение и контактные данные, учредитель, режим работы, туристические ресурсы на территории соответствующей административно-территориальной единицы, перечень оказываемых услуг, ссылки на социальные сети (при их наличии)[7]. Даже при беглом изучении Реестра, путешественник сможет получить емкую и фактологичную информацию по имеющимся туристическим ресурсам региона (дестинации) – месторасположения ТИЦ, сделать выбор из предлагаемого перечня необходимых ему услуги, возможность их бронирования.

Анализируя деятельность ТИЦ, отмечаем их *основные задачи*: сбор и систематизация данных о развитии туризма в каждом районе, продвижение туристического потенциала своей малой родины, предложение туристических услуг высокого качества, предоставление достоверной и исчерпывающей информации о туристических возможностях регионов. Такой характер деятельности ТИЦ отводит им *роль консолидатора* работы сферы индустрии туризма региона. Маркетинговая деятельность ТИЦ направлена на изучение и анализ туристического рынка, в том числе, формирование спроса на услуги, возможность продвижения туристических продуктов. ТИЦ и их филиалы создаются и осуществляют деятельность, чаще всего, в пунктах прибытия и следования туристических потоков. *Цель деятельности ТИЦ* – объединить финансовый, организационный, интеллектуальный потенциалы и усилия всех участников туристического рынка для удовлетворения запросов и интересов реальных и потенциальных потребителей туристических услуг. ТИЦ должен функционировать как элемент туристической инфраструктуры, который непосредственно влияет на качественные параметры обслуживания туристов и формирование привлекательного туристического имиджа посещаемой ими дестинации. Типовые функции специалистов по туризму туристических информационных центров сводятся к следующим основным направлениям работы:

– *деятельность по взаимодействию с государственными органами и субъектами туристической индустрии, иными заинтересованными по развитию*

туризма в регионе, например: участие в разработке и реализации программ, стратегий, концепций, планов мероприятий и иных мер по поддержке туристической индустрии, развитию внутреннего туризма и международного въездного туризма и др.;

– *сбор, накопление, обработка, анализ и распространение информации*, включая ведение Государственного кадастра туристических ресурсов Республики Беларусь, направление анонсов о значимых мероприятиях, открытии новых объектов туристической индустрии, разработке новых туристических маршрутов в ГУ «Национальное агентство по туризму» и иные организации и др.;

– *обеспечение посетителей ТИЦ информацией* о средствах размещения, объектах питания и транспорта; местных продуктах и сувенирах; банках и пунктах обмена валюты; местных обычаях, религии; медицинских учреждениях, отделениях милиции, местных и региональных достопримечательностях и др.;

– *ведение учета посетителей*, включая оперативное информирование субъектов хозяйствования и государственных органов управления о предложениях и замечаниях туристов и др.;

– *оказание платных услуг*, среди которых: организация экскурсионного обслуживания; информационно-консультационные услуги; бронирование мест проживания в гостиницах и аналогичных средствах размещения, мест для проезда в транспортных средствах и иные, разъясняя до момента предоставления услуги, за какие из них взимается плата и способы оплаты[9].

Министерством спорта и туризма Республики Беларусь в 2025 году намечено формирование сети ТИЦ. Благодаря ей путешественникам станет проще планировать свои поездки, а органам управления – адресно направлять ресурсы для более эффективного развития индустрии гостеприимства, подсказывать инвесторам перспективные проекты из имеющегося локального анализа[5]. Создание в стране единой скоординированной сети ТИЦ будет содействовать

дальнейшему развитию индустрии туризма, созданию привлекательного туристического имиджа регионов Беларуси и страны в целом.

Эффективности деятельности ТИЦ Беларуси будет способствовать *изучение опыта деятельности и развития ТИЦ в Российской Федерации*. Особое внимание необходимо уделить деятельности профильной координирующей организации Российской Федерации – «Национальная ассоциация информационно-туристских организаций» (НАИТО). Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р56197-2014 (ИСО 14785:2014) – «Туристские информационные центры», «Методические рекомендации по организации в субъектах Российской Федерации деятельности в сфере развития туризма» позволяют упорядочить функционирование ТИЦ, повысить качество оказываемых ими услуг. Интересен и ценен российский опыт размещения ТИЦ на базе краеведческих музеев (на 01.01.2024 год их количество в Беларуси составило 160 единиц), в учреждениях образования.

Созданию туристическо-информационного пространства и содействие туристическо-информационной деятельности в Беларуси, будет способствовать внедрение изученного опыта Российской Федерации на основе расширения профессиональных связей между белорусскими и российскими специалистами в индустрии туризма, включая руководителей ТИЦ. Вектор деятельности туристическо-информационных центров Республики Беларусь указывает на проведение встреч, обмен информацией и опытом, используя площадки форумов, выставок, конференций, съездов, которые объединяют представителей туристического бизнеса Беларуси и России, работающих на внутренний и въездной туризм.

### ***Список литературы***

1. Акимова О.С. Логистический менеджмент в деятельности туристическо-информационного центра / О.С. Акимова // Вестник Саратовского государственного технического университета. – 2007. – Т. 1. №4. – С. 1–6.

2. Национальная стратегия развития туризма в Республике Беларусь до 2035 года // Министерство спорта и туризма Республики Беларусь / [Электрон-  
6 <https://phsreda.com>

ный ресурс]. – Режим доступа: [http://mst.by/uploads/files\\_news/strateg-1671.pdf](http://mst.by/uploads/files_news/strateg-1671.pdf) (дата обращения: 19.05.2024).

3. Национальный центр законодательства и правовых исследований Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://center.gov.by/articleKupriyanova.html/> (дата обращения: 20.05.2024).

4. О туризме: Закон Республики Беларусь №129-З от 11 ноября 2021 г. // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 13.11.2021, 2/2849 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pravo.by/document/?guid=12551&p0=H12100129&p1=1> (дата обращения: 16.05.2024).

5. От туркомплексов и агроусадеб до речных круизов и глэмпингов: что предлагает рынок туруслуг в сезоне 2024 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.sb.by/articles/marshruty-yarkikh-vpechatleniy-turizm-belarus-2024.html> (дата обращения: 26.05.2024).

6. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 7 декабря 2022 г. №839 «О мерах по поддержке туристической индустрии, развитию внутреннего туризма и международного въездного туризма» // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 09.12.2022, 5/51061. Минск, 2022 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://docviewer.yandex.by/view/0/?\\*=slL7kma2V5bm89MCJ9&lang=ru](https://docviewer.yandex.by/view/0/?*=slL7kma2V5bm89MCJ9&lang=ru) (дата обращения: 27.05.2024).

7. Реестр Туристических информационных центров Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.belarustourism.by/vazhnye-dokumenty/ТИЦы%20реестр.pdf> (дата обращения: 04.06.2024).

8. Сайт Городского туристическо-информационного бюро Санкт-Петербурга [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ispb.info/about/structure/> (дата обращения: 20.05.2024).

9. Типовые функции специалистов по туризму туристических информационных центров [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

[https://www.belarustourism.by/important-documents/?ELEMENT\\_ID=32979](https://www.belarustourism.by/important-documents/?ELEMENT_ID=32979) (дата обращения: 04.06.2024).