

*Радыгина Е. Г., кандидат педагогических наук, доцент,
заведующий кафедрой туристического бизнеса и гостеприимства,
Уральский государственный экономический университет,
Россия, г. Екатеринбург*

ФОРМИРОВАНИЕ ПАКЕТА УСЛУГ В ПРОМЫШЛЕННОМ ТУРИЗМЕ

Перспективность институционализации промышленного туризма как сектора туристской индустрии имеет значительный потенциал в промышленных регионах России. В статье рассматривается содержание промышленного туризма с точки зрения экономической структуры туристского продукта и его связи с промышленным наследием региона. Формирование пакета услуг актуально для создания полноценного турпродукта, обладающего конкурентностью на туристском рынке. Автор раскрывает основы формирования пакета услуг в промышленном туризме; приводится разделение услуг на основные и дополнительные; выделяются формы технического и функционального качества турпродукта.

Ключевые слова: туризм, промышленный тур, индустриальный туризм, сервис, услуга, пакет услуг, качество услуг.

The prospects for the institutionalization of industrial tourism as a sector of the tourism industry have significant potential in the industrial regions of Russia. The article examines the content of industrial tourism from the point of view of the economic structure of the tourist product and its connection with the industrial heritage of the region. The formation of a package of services is important for creating a full-fledged travel product that is competitive in the tourist market. The author reveals the basics of forming a package of services in industrial tourism; provides a division of services into basic and additional; The forms of technical and functional quality of a tourist product are distinguished.

Keywords: tourism, industrial tour, industrial tourism, service, service package, service quality.

Введение

Промышленный туризм (industrial tourism) определяется как «посещения и мероприятия на объекте, позволяющие посетителям понять процессы и секреты производства, относящиеся к прошлому, настоящему или будущему» [2].

Изучение индустриального наследия является значимым для промышленных регионов, поскольку позволяет изучить историю развития тех или иных отраслей промышленности, провести параллели с современными технологиями и охватить систему производственных процессов. Изучению стратегических ориентиров развития промышленного туризма в регионах России посвящены работы Клямера П. С., Лехтянской Л. В. [3], Набиев С. Р., Позднякова Е. А., Челябинина О. И. [5], Никулиной Ю. Н. [6], Чхотуа И. З., Власюк Л. И., Задорожная Г. В. [7], разработки Агентства стратегических инициатив [4]. Однако, большинство исследований посвящены перспективам и описанию потенциальных преимуществ от внедрения промышленных туров для различных категорий участников от предприятий и отрасли до социальных общностей, но не касаются особенностей их реализации и комплексного формирования пакета туристских услуг. Целью настоящей статьи является изучение промышленного тура как объекта индустрии туризма, удовлетворяющего потребности потребителей и обеспечивающего конкурентоспособность промышленных регионов в развитии туризма.

Актуальность

Промышленный туризм приобретает всё большую популярность благодаря возможности знакомства туристов с производственными процессами, технологиями и культурой предприятий. Интерес туристов к турам на

промышленные предприятия в последнее время становятся более интенсивным, особенно в индустриальных регионах России. Формирование пакета услуг в промышленном туризме является важным фактором не только привлечения туристов, но и формирования турпотока. Разработка эффективных пакетов туристских услуг позволяет привлечь внимание потенциальных клиентов, повысить конкурентоспособность территории, муниципалитета и конкретного предприятия.

В условиях современного рынка туристических услуг формирование привлекательного и качественного продукта становится важным фактором успеха. Важно учитывать потребности целевой аудитории, предлагать уникальные впечатления и обеспечивать высокий уровень обслуживания. Исследование вопросов формирования пакета услуг в промышленном туризме актуально для повышения эффективности управления туристскими ресурсами территории и развития промышленного туризма как перспективного направления в экономике промышленных регионов России.

Основная часть

Промышленный туризм можно разделить на два направления: туризм на объекты индустриального наследия и туризм на действующие производства. Только объединяя оба направления возможно создать целостную картину промышленного развития региона и увидеть перспективы его будущего. Промышленные объекты, производства и технологии являются тем центром туристского интереса, который сейчас привлекает достаточное количество туристов. Сейчас многие крупные промышленные предприятия видят для себя преимущества промышленного туризма сразу в нескольких направлениях: создание имиджа открытого предприятия, реализация задач социальной ответственности, ознакомление потребителей с продуктовым ассортиментом, акцент на качество и конкурентные преимущества, привлечение и мотивация сотрудников [6, с. 879].

Однако несмотря на то, что само предприятие и производство являются объектом туристского интереса, необходимо обратить внимание на качество услуг. Казалось бы, производство или объект индустриального наследия сами по себе являются услугой, и требования к качеству должны определяться полнотой показа объекта, но на самом деле, любая промышленная экскурсия должна учитывать основы формирования туристского продукта. Кроме того, по мере распространения и роста спроса на промышленные туры, туристы всё чаще начинают обращать внимание на вопросы комфорта и формирования впечатления, что требует составления методологии формирования промышленных туров [7, с. 159].

Первым вариантом такой методологии стала разработка Агентства стратегических инициатив [4], описавшая основные требования для проведения экскурсий на действующие производства для специалистов, хорошо владеющих технологиями производства, но не касающихся формирования и реализации турпродукта. На современном этапе внимание переключилось на совместную работу специалистов производства и специалистов туристской индустрии – на предприятиях приходят к пониманию того, что человек, сопровождающий группу на предприятии, должен быть специально обучен для этой деятельности, а формирование турпакета стоит передать туроператорам [5, с. 59]. И в том, и в другом случае, необходима совместная работа: специалист на предприятии получает знания в организации и проведении экскурсий, а специалисты туроператора знакомятся с особенностями производства.

Формирование тура основано на потребностях туристов и их целевых установках при посещении промышленных объектов. Тур включает в себя набор услуг, предоставляемых туристам на маршруте. В соответствии с п. 3.1. ГОСТ Р ИСО 13810-2016 [2] основной услугой в промышленном туре является посещение промышленного объекта (действующего или исторического), все остальные услуги являются лишь дополнением и необязательны. Пока

предложения промышленных туров не носят массовый характер, поэтому организация туров не включает большого разнообразия услуг. Однако, комплектность тура, отвечающая потребностям туристов, является важной составляющей получаемого впечатления.

В соответствии с ГОСТ 50690-2017, туристские услуги понимаются как «результат деятельности исполнителя услуги по удовлетворению потребностей потребителя (туриста, экскурсанта) в организации и осуществлении путешествий, отдыха и рекреации [1]. Стандартный набор услуг включает: перевозку, проживание, экскурсионные услуги (путевая экскурсия и экскурсии на объектах посещения), питание на маршруте, развлечения, страховку. Перечень услуг может быть дополнен образовательными, научными, спортивными мероприятиями, медицинскими услугами или услугами оздоровления, бытовыми услугами, продажей сувенирной продукции и другими. Как видим, организация тура для предприятия может обернуться значительными затратами на организацию. Кроме того, само предприятие необходимо подготовить к приему туристов (организовать вход на территорию и выход группы, определить пути прохода группы и точки остановок, обеспечить безопасность туристов и непрерывность производственного процесса).

Говоря о качестве предоставляемых услуг в промышленных турах, необходимо выделить техническое и функциональное качество. Техническое качество связано с организацией и реализацией тура (нормативные документы, соответствие требованиям, инструкции, обеспечение производственного процесса во время посещения объекта туристами и обеспечение безопасности туристов на объекте. Функциональное качество связано с достижением целей туристов при посещении предприятия (познавательных, профессиональных, культурных, развлекательных, коммуникационных и др.).

При формировании турпакета следует обращать внимание не только на ассортимент, но и на качество услуг, предоставляемых туристам. Задержки при

передвижении, неравномерное или несбалансированное питание, отсутствие активностей, развлечений и сувениров может ощутимо повлиять на впечатление туристов от поездки.

На рынке промышленных туров возможно увидеть две крайности:

- первая – промышленный тур, в основе которого лежит только посещение действующего промышленного объекта или объекта индустриального наследия с минимальным набором услуг либо вообще без них (предполагается, что туристы самостоятельно организуют передвижение, питание, проживание и прочее);
- вторая – туры, включающие излишний пакет услуг, не всегда соответствующих тематике промышленного тура.

В первом случае стоимость такого тура будет минимальна, поскольку для отдельных категорий туристов предприятия готовы проводить экскурсии бесплатно, однако не будет создано нужное впечатление от поездки, поскольку не будет формироваться целостной картины о значимости производства для данной территории. Во втором варианте мы имеем максимальную стоимость тура, но основной интерес разных типов туристов может быть удовлетворен не полностью. Наилучший результат в таком случае показывает диверсифицированный продукт, разработанный для разных туристов и учитывающий индивидуальные потребности. В этом плане хорошо себя зарекомендовали адаптивные туры, в которых активности и организация свободного времени предлагаются туристам, а туристы выбирают ту или иную активность исходя из своих потребностей, интересов, подготовленности и физической активности. Стоит отметить, что такая структура промышленного тура способна заинтересовать туристов в изучении истории и культуры региона пребывания, что будет способствовать повторному посещению.

Выводы

Значение формирования пакета услуг в промышленном туре заключается не только в создании привлекательного предложения для клиентов, но и в повышении эффективности работы предприятий, способствовании устойчивому развитию регионов и обогащении культурного опыта участников. Это делает промышленный туризм важным элементом как для бизнеса, так и для общества в целом.

Формирование пакетных предложений в рамках промышленного туризма – закономерный этап развития данного направления. Качественно подобранные и вариативные услуги, отвечающие потребностям туристов, способствуют их большей удовлетворенности, обеспечивая конкурентное преимущество перед турагами, не предоставляющими такие условия. Вариативность и свобода выбора услуг в промышленном туре позволяет учитывать специфические интересы и потребности разных целевых групп потребителей. Формирование пакета услуг позволяет легко адаптировать предложение под изменяющиеся условия рынка и предпочтения клиентов, что особенно важно в изменяющихся условиях либо зависимости содержания и продолжительности экскурсии от погодных, либо других внешних факторов.

Перспективы развития промышленного туризма связаны с разработкой нормативных требований к содержанию промышленных туров, стандартизации объема и вариативности турпакета, сотрудничеству с туроператорами и турагентами, что непосредственно указывает на формирование особого сектора индустрии туризма.

Использованные источники:

1. ГОСТ Р 50690-2017 Национальный стандарт Российской Федерации «Туристские услуги. Общие требования» (утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 октября 2017 г. N 1561-ст) // Электронный фонд правовых

- и нормативно-технических документов. - URL: <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=9&documentId=341016> (дата обращения: 13.07.2025).
2. ГОСТ Р ИСО 13810-2016 Национальный стандарт Российской Федерации «Туристские услуги. Промышленный туризм. Предоставление услуг» // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. - URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200142466> (дата обращения: 13.07.2025).
 3. Клямер П. С., Лехтянская Л. В. Показатели качества туристской услуги // Экономика и бизнес: теория и практика. - 2023. - №6-2 (100). - С. 9-13. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pokazateli-kachestva-turistskoj-uslugi> (дата обращения: 13.07.2025).
 4. Методология развития промышленного туризма в Российской Федерации. Версия 2.0 // Агентство стратегических инициатив - URL: <https://asi.ru/library/promtourism/184110/> (дата обращения: 13.07.2025).
 5. Набиев С. Р., Позднякова Е. А., Челябинина О. И. Правовые вопросы определения промышленного туризма // Сервис в России и за рубежом. - 2022. - №3 (100). - С. 56-63. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pravovye-voprosy-opredeleniya-promyshlennogo-turizma> (дата обращения: 13.07.2025).
 6. Никулина Ю. Н. Исследование востребованности и перспектив развития промышленного туризма в регионе: взгляд предприятий // Креативная Экономика. - 2017. - №8. - С. 877-892. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-vostrebovannosti-i-perspektiv-razvitiya-promyshlennogo-turizma-v-regione-vzglyad-predpriyatij> (дата обращения: 13.07.2025).
 7. Чхотуа И. З., Власюк Л. И., Задорожная Г. В. Развитие промышленного туризма в регионах России: стратегический анализ // Экономическое

возрождение России. - 2021. - №4 (70). - С.156-174. - URL:
<https://cyberleninka.ru/article/n/razvitiye-promyshlennogo-turizma-v-regionah-rossii-strategicheskiy-analiz> (дата обращения: 13.07.2025).

Информация об авторе:

Радыгина Евгения Геннадьевна,

*кандидат педагогических наук, доцент, заведующий кафедрой
туристического бизнеса и гостеприимства,*

*ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», г.
Екатеринбург, Россия*

тел. +7 904 984-06-00

e-mail: radygina@bk.ru

SPIN 8279-8619, ORCID 0000-0002-2233-7734

Information about the author:

Radygina Evgeniya Gennadievna,

*Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Head of the Department of
Tourism Business and Hospitality,*

Ural State University of Economics, Yekaterinburg, Russia

tel. +7 904 984-06-00

e-mail: radygina@bk.ru

SPIN 8279-8619, ORCID 0000-0002-2233-7734