

Туризм: междисциплинарные исследования

УДК 911.372.31

СПЕЦИФИКА ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРОМЫШЛЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ (НА ПРИМЕРЕ ООО ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ «САДЫ АУРИКИ»)

Данилов А.Ю., Крылова Д.А.

Ярославский государственный университет, Ярославль

В статье анализируется понятие и сущность промышленного туризма, отмечено его возрастающее значение в российском туризме на примере ООО ПО «Сады Аурики». Выявлены проблемы и предложено несколько вариантов совершенствования качества экскурсионного обслуживания на предприятии.

***Ключевые слова:** промышленный туризм, производственные экскурсии, ООО ПО «Сады Аурики», гончарный завод.*

В последние годы во всем мире бурно развивается промышленный туризм, ведь современного туриста уже трудно заинтересовать только набором стандартных сервисов, например, обычной обзорной экскурсией. Под промышленным (производственным) туризмом можно понимать посещение действующих или исторических производственных предприятий (фабрики, заводы, комбинаты и др.). Наиболее распространенным видом услуг в промышленном туризме являются производственные экскурсии, в которых объектом показа выступает производственный процесс, сопровождаемый рассказом об истории предприятия. Такие экскурсии также предусматривают демонстрацию агрегатов, механизмов, оборудования предприятия, мастер-классы, покупку сувенирной продукции (шопинг).

Промышленные экскурсии на производственные предприятия сегодня широко распространены в мире. Для предприятий открытие своего производства для посещения туристов – это маркетинговый ход, направленный на обеспечение лояльности потребителей и усиление (поддержку) бренда. Для туристов – это способ удовлетворения интересов – познавательных, профессиональных и многих других. Для государства производственный туризм – это в том числе инструмент профориентационной деятельности, пропаганды патриотизма и способ увеличения налоговых поступлений.

Одной из основных особенностей производственных экскурсий является то, что при посещении предприятий турист находится под

воздействием обстоятельств повышенной опасности. Именно на производственных предприятиях существует высокий риск получения различных травм. Поэтому обеспечение безопасности производственных экскурсий особенно актуально.

Наряду с безопасностью, еще одной особенностью производственных экскурсий является их высокая степень наглядности. Такие экскурсии способствуют активизации внимания экскурсантов, являются формой наглядного ознакомления туристов с техникой и технологией производств, организацией производства, содержанием труда, условиями труда и пр.

Поэтому экскурсии на промышленное предприятие требуют особо тщательного планирования, хронометража, возможно, даже изменения некоторых элементов производственного цикла. Заниматься таким проектированием должны совместно как специалисты туристского бизнеса, так и представители самого предприятия – технологи, заведующие производством, ведущие специалисты. Такое сотрудничество приведет к усилению эффекта от экскурсии и повышению качества экскурсионного обслуживания в целом.

Еще одной особенностью производственных экскурсий является их интерактивность, которая подразумевает под собой взаимодействие между субъектами и объектами. Во время таких экскурсий экскурсанты помимо пассивного слушания и перемещения между объектами получают возможность влиться в активное взаимодействие с экскурсоводом или объектом, что поможет «самостоятельному» исследованию заинтересованного туриста. Это усиливает эмоциональность восприятия материала и делает экскурсию более интересной и более запоминающейся. Такие экскурсии включают в себя мастер-классы, викторины, игры, использование интерактивных экспонатов и создание максимального контакта с экспозицией, инсценировки, использование аудио- и видеоматериалов и т.д.

Производственные экскурсии воздействуют на все органы чувств человека. Ведь во время посещения производства экскурсант может услышать звуки станков или агрегатов (слух), почувствовать запахи производимых продуктов (обоняние), увидеть все производственные процессы (зрение), иногда даже попробовать на вкус произведенный продукт (вкус) или в ходе мастер-класса прикоснуться к производству (осязание). Благодаря этому материал экскурсии усваивается с большей эффективностью.

Производственная экскурсия повышает лояльность потребителя к продукции, ведь в ходе неё демонстрируется открытость, «прозрачность» производственных технологий, которая необходима для доверия потребителя к выпускаемой продукции, к предприятию в целом. Именно на производстве можно увидеть все процессы создания того или иного товара от начала и до конца.

И, наконец, еще одна особенность – это обязательность тщательного планирования экскурсии и возможность изменения режима производственных циклов. Предприятиям, которым удалось выстроить производственный процесс таким образом, чтобы продемонстрировать его экскурсантам, повышают степень доверия к своей торговой марке и укрепляют имидж компании.

Сегодня в России существует много промышленных предприятий, которые с радостью встречают гостей, приехавших узнать о секретах производства уникальных товаров. Таковым является и гончарный завод «Сады Аурики» в Гаврилов-Ямском районе Ярославской области. Это один из филиалов Производственного объединения «Сады Аурики», крупнейшей в России группы компаний, ориентированной на цветочно-садоводческий рынок товаров и услуг.

ООО ПО «Сады Аурики» организует свою деятельность по адресу: Ярославская область, г. Гаврилов-Ям, ул. Радищева, д.2.

Миссия ООО ПО «Сады Аурики» звучит так: «Возрождая ремёсла руками наших мастеров, превратим Россию в цветущий сад». Т.е. основными целями предприятия можно считать возрождение современного выхода продукции керамического ремесла узкой направленности на российский рынок, популяризация керамического ремесла, прививание вкуса и представления о красоте.

В сферу деятельности предприятия входят:

1. Оптовая торговля цветочно-садоводческими товарами (профессиональные субстраты и субстратные компоненты, профессиональные почвосмеси, удобрения для комнатного цветоводства и садоводства, субстраты и питательные смеси для гидропоники, декоративные материалы – мульчирующие и наполнители для флористики, сувенирная продукция «Травяничок» – фигурки животных, рыб, птиц, человечков, которые состоят из древесных опилок, капрона и семян травы).

2. Производство гончарных изделий (глиняная посуда, керамические горшки и вазы для цветов ручной работы, предметы интерьера из керамики, предметы садово-парковой архитектуры, сувенирная продукция и др.).

3. Туристская деятельность. На сегодняшний день эта отрасль является наиболее перспективной и активно развивается.

Заводу всего 10 лет, но он успел зарекомендовать себя как единственный в России гончарный цех, где трудится более 15 человек, а все изделия, производимые в промышленном масштабе, полностью создаются ручным трудом. Серийное производство гончарных изделий достигается благодаря слаженной работе коллектива предприятия. На заводе гончарных изделий трудится около 80 человек, 5 из них являются мастерами высокого класса по гончарному делу.

Желание интегрировать производство в туристскую сферу на предприятии появилось в 2009 г., когда у генерального директора возникла идея не только продолжать производство керамических изделий, но и прививать любовь к керамике, популяризировать гончарное ремесло. Во многом этому способствовало тесное сотрудничество директора с отечественными производителями керамики, художниками, мастерами. Был создан Центр керамического искусства (ЦКИ) на базе ПО «Сады Аурики».

ЦКИ создан для достижения научных, культурных и просветительских целей, направленных на популяризацию искусства керамики в России. Основная деятельность ЦКИ – организация и проведение научно-практических и информационных мероприятий, а именно: симпозиумы, конференции, семинары, конкурсы, фестивали и выставки.

В рамках данного проекта проводятся туристские экскурсии на производство, мастер-классы, форумы, симпозиумы, конкурсы, которые рассчитаны на широкую аудиторию и могут быть использованы как разнообразные формы творческого досуга.

На базе Центра в 2016 г. прошел II Международный керамический симпозиум высокого огня, в котором ежегодно принимают участие керамисты из разных стран (Финляндия, Япония, Чехия, США, Франция, Россия и др.), чтобы попробовать дровяной обжиг в уникальной авторской печи Наборигама, аналогов которой нет во всей России. Все участники – мастера высокого класса. В течение 3 недель они живут и работают на базе ПО «Сады Аурики». Заранее для участников специалисты готовят рабочие места, материалы для более комфортной работы и жильё. В результате трёхнедельной работы художники обмениваются опытом и знаниями, работают над общими проектами. Итог совместной работы визуализируется в форма финальной выставки, открытой для посещения всем желающим.

Можно выделить следующие направления туристской деятельности, которые сегодня может предложить ПО «Сады Аурики» туристам:

1. **Производственный туризм:** посещение действующего производства с целью наблюдения за производственным процессом, а также покупки готовых изделий (сувенирная продукция). Уникальность услуги в том, что экскурсия представляет собой посещение единственного в России предприятия, где ручным способом производят изделия в промышленном масштабе.

2. **Познавательный туризм:** наблюдение за процессом производства как составляющей культуры, приобретение опыта.

3. **Образовательный туризм:** обучение студентов художественных, строительных ВУЗов России и зарубежья, а также повышение квалификации действующих гончаров, художников.

4. Экологический туризм: «Сады Аурики» находятся в сельской местности, среди природы, с двух сторон окружены лесом. Само производство также экологичное, все материалы являются натуральными природными продуктами.

5. Детский туризм: проводятся экскурсии для детей от 5 до 13 лет в составе детских групп с целью обучения, познания, отдыха. В экскурсии включены мастер-классы, где дети могут попробовать себя в роли гончаров.

6. Деловой туризм. Проведение международного керамического симпозиума «Высокого огня».

Сегодня на базе завода гончарных изделий проводятся экскурсии, которые представляют интерес для детей и взрослых. Посетителям предоставляется возможность понаблюдать за работой гончара, увидеть уникальный процесс производства гончарных изделий от куска глины до произведения искусства, увидеть уникальные печи обжига, построенные в XXI в. французскими и итальянскими мастерами с по образцам XVIII в., своими руками создать авторские гончарные изделия. На предприятии также работает магазин фирменной керамической продукции, где можно приобрести сувениры для себя и своих близких. Экскурсии рассчитаны для детей разных возрастов: от 5 до 8 лет (без посещения цехов), от 8 до 13, от 13 лет и старше. Все экскурсии проходят по цехам действующего производства с соблюдением всех требований безопасности.

Однако, несмотря на многообразие экскурсионных программ, директор предприятия признаёт, что на сегодняшний день все экскурсии проводятся хаотично. Предприятие не приглашает к себе туристов, а лишь отвечает на поступившие просьбы провести экскурсию. Поэтому помимо групповых экскурсий популярностью пользуются индивидуальные программы-конструкторы для групп от 1 до 7 человек.

На сегодняшний день пока нельзя признать, что экскурсионное обслуживание и туристская деятельность в целом на ПО «Сады Аурики» имеет комплексное развитие. В результате исследования территории предприятия, посещения индивидуальной экскурсии, проведенной директором завода, а также проведения с ним интервью был выявлен ряд проблем:

1. Отсутствие маркировочных линий, ограждений, между которых посетители могут свободно перемещаться. Нет информационных табличек по типу «Руками не трогать!», «Осторожно, высокие температуры!», «Огнеопасно». Отсутствие специализированной защитной одежды для экскурсантов (каска, жилеты и т.д.).

2. Низкая эстетичная наглядность цехов, т.к. сегодня они в первую очередь ориентированы на производство и лишь потом – на прием туристов.

3. Отсутствие четко разработанного портфеля экскурсовода, куда должны входить контрольный текст, четко разработанные маршрут и хронометраж экскурсии, методические и организационные указания.

4. Недостаточная полнота излагаемой информации, т.к. не хватает фактов из истории гончарного ремесла. Недостаточно конкретной, в т.ч. статистической информации, которая подчеркивала бы уникальность гончарных изделий, их высокое качество.

5. Нет выделенного сотрудника, в обязанности которого входили бы разработка новых туристских программ и маркетинг туристских предложений предприятия.

6. Плохая слышимость в производственных цехах.

Для повышения качества экскурсионного обслуживания на предприятии в ходе нашего исследования был разработан комплекс мер:

1. Строительство объектов туристской инфраструктуры, в том числе:

– гостевых домов на территории предприятия. «Сады Аурики» находятся в сельской местности, среди природы, с двух сторон окружены лесом, рядом протекает река Которосль. Небольшие уютные гостевые домики в экологически чистом месте, с предметами интерьера из экологически чистых природных материалов – глины, станут отличным решением для туристов, которые вместе с экскурсией на «Сады Аурики» посещают и другие центры, например, Ярославль, Ростов.

– ресторана/кафе, в котором вся посуда будет глиняной. Прием пищи туристов будет сопровождаться музыкальной программой, где мелодии исполняются на керамических инструментах.

2. Открытие музея истории керамики, где будут представлены интересные факты из истории гончарного ремесла, в экспозиции – уникальные керамические произведения мастеров предприятия, а также участников симпозиумов, которые оставляют свои изделия на хранение предприятию.

3. Маршрут по цехам в целях безопасности и логики передвижения должен быть маркирован линиями или обставлен стойками ограждения. Туристам должны перед экскурсией выдаваться каски и жилеты с логотипом предприятия.

4. В каждом цехе необходимо разместить глиняные панно с интересными фактами из истории гончарного дела (в виде рисунков), что в свою очередь повысит эстетическую привлекательность цехов.

6. Необходимо создать методическую разработку экскурсии, включающую контрольный текст экскурсии, технологическую карту, портфель экскурсовода, карту-схему маршрута экскурсии.

7. Проведение работы с персоналом предприятия на предмет различных ситуаций при общении с гостями-туристами, установка определенных стандартов общения.

8. Разработка фирменной одежды для сотрудников (фартуки, платки, бейджики с логотипом предприятия).

9. Разработка специального туристского паспорта предприятия, в котором будут отражены основные вопросы: история предприятия и древнего ремесла, производственная деятельность и сырьевая база, особенности технологии, продукция (с иллюстрациями), посещение (с указанием количества гостей и географии гостевого потока) и др. В паспорт могут быть включены планы местности, экскурсионный план/схема предприятия, фотографии. Можно предположить, что умельцы предприятия смогут создать карту местности в форме глиняной раскрашенной «плитки».

Качество экскурсионного обслуживания на предприятии во многом определяется:

- дружелюбностью персонала, готовностью рассказать и показать процесс гончарного производства, любовью к своему делу;

- высокой транспортной доступностью;

- расположением рядом с другими объектами туристского интереса (Гаврилов-Ям и с. Великое);

- высокой наглядностью, которая достигается за счет демонстрации действующего производства;

- интерактивностью, т.к. в рамках экскурсий проводятся мастер-классы;

- уникальностью, т.к. сегодня гончарное производство находится в упадке, и такие предприятия встречаются достаточно редко, особенно на территории Ярославской области;

- экологичностью производства. Само производство является экологически чистым, так как не загрязняет окружающую среду, используются только природные материалы – глина.

Следует отметить, что руководство компании ответственно подходит к туристской деятельности своего предприятия и стремится к развитию. Сегодня в планах ПО «Сады Аурики» одной из первостепенных задач является создание мощного туристского комплекса. И только благодаря слаженной работе персонала, комплексной системе менеджмента и взаимодействию с туристом ПО «Сады Аурики» сможет значительно повысить качество экскурсионного обслуживания и стать ярким примером успешного предприятия в сфере промышленного туризма.

Список литературы

1. Антонец, В.Г. Особенности организации экскурсий на предприятия пищевой промышленности // Проблемы и перспективы развития туризма в южном федеральном округе сборник научных трудов. Симферополь, 2016. С. 81–85.
2. Данилов, А.Ю. Культурно-исторические туристские ресурсы: сущность, классификация, методы оценки// Туризм и региональное развитие: сборник научных статей. Вып. 9 – Смоленск: Универсум, 2016. С. 30.
3. Данилов А.Ю, Иванова И.Е., Прохорова С.Н., Фролов И.В. Разработка концепции туристского объекта на базе ООО «Производственного объединения «Сады Аурики» в Гаврилов-Ямском районе Ярославской области. [Рукопись]. – Ярославль, 2106. – 24 с.
4. Емельянов, Б.В. Экскурсоведение М: Советский спорт, 2007. – 128 с.
5. Интервью с Курбанниязовым Т. – директором ПО ООО «Сады Аурики» (31 января 2017 г.).
6. Соколова Е.С. Промышленный туризм как инструмент маркетинга производственной компании // Маркетинговая деятельность в организациях в условиях современного экономического развития: российская и зарубежная практика. 2016. С. 42–43.

SPECIFICITY OF EXCURSION SERVICE AT INDUSTRIAL ENTERPRISES (ON THE EXAMPLE OF INDUSTRIAL ASSOCIATION OF "GARDENS OF AURIKA")

A.Y. Danilov, D.A. Krylova

Yaroslavl State University, Yaroslavl

The article deals with the concept and essence of industrial tourism. It is noted increasing importance in Russian tourism on the example of ООО "Gardens of Aurika". Authors are identified the problems and offered several options for improving the quality of excursion services at the enterprise.

Keywords: *industrial tourism, production excursions, "Gardens of Aurika", pottery plant.*

Об авторах:

ДАНИЛОВ Андрей Юрьевич – кандидат исторических наук, заведующий кафедрой регионоведения и туризма, Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова, e-mail: obnor@mail.ru.

КРЫЛОВА Дарья Александровна – студентка Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова, e-mail: krylovadarya1@mail.ru.