

БЕЛЯКОВСКИЙ Борис Юрьевич

*Российский государственный университет туризма и сервиса (Москва, РФ)
доцент; e-mail: bbeliakovski@mail.ru*

НИКОЛЬСКАЯ Елена Юрьевна

*Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова (Москва, РФ)
кандидат экономических наук, доцент; e-mail: nikolskaya@gmail.com*

УСПЕНСКАЯ Марина Евгеньевна

*Московский государственный университет спорта и туризма (Москва, РФ)
кандидат технических наук; e-mail: maria2620002@gmail.com*

КРАМАРОВА Татьяна Юрьевна

*Московский государственный университет спорта и туризма (Москва, РФ)
кандидат педагогических наук, доцент; e-mail: kramarova@list.ru*

**ДИЗАЙН ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЗОН ТУРИСТСКИХ ОБЪЕКТОВ:
БАЗОВЫЕ ПРИНЦИПЫ И ТРЕНДЫ**

Статья посвящена важному в условиях развития экономики впечатлений вопросу – дизайну функциональных зон туристских объектов. Выявлено, что наличие функциональных зон в туристическом объекте не гарантирует его успешность и привлекательность для туристов, и не всегда помогает в решении ключевых проблем, связанных с логистикой туристского потока и удовлетворённостью гостей. Целью статьи является определение ключевых принципов дизайна функциональных зон туристских комплексов и определение ведущих трендов в этом вопросе. Для этого авторами было проведено исследование литературных, научных и иных открытых источников информации, а также масштабное полевое исследование туристских объектов и сопряжённых со сферой туризма предприятий. В результате авторами выделены базисные функциональные зоны туристских предприятий и обозначены важнейшие требования к их дизайну. Проведённое исследование позволило сформулировать модель ключевых трендов в дизайне функциональных зон с учётом развития экономики впечатлений и её активным влиянием на сферу туризма и охарактеризовать ключевые группы выявленных трендов. Каждая группа трендов подкреплена успешными практиками и примерами. В современной индустрии туризма, испытывающей сильное влияние экономики впечатлений, средства дизайна туристской среды приобретают особое значение, они способны создавать необходимый туристского опыта, а следовательно, способствовать развитию внутреннего туризма в целом.

Ключевые слова: *туризм, функциональная зона, функциональное зонирование, дизайн туристских пространств, дизайн функциональных зон, современные тренды в туристском дизайне*



Для цитирования: Беляковский Б.Ю., Никольская Е.Ю., Успенская М.Е., Крамарова Т.Ю. Дизайн функциональных зон туристских объектов: базовые принципы и тренды // Сервис в России и за рубежом. 2023. Т.17. №7. С. 175–188. DOI: 10.5281/zenodo.10561548.

Дата поступления в редакцию: 22 ноября 2023 г.

Дата утверждения в печать: 20 декабря 2023 г.

Boris Yu. BELYAKOVSKY

*Russian State University of Tourism and Service (Moscow, Russia)
Associate Professor; e-mail: bbeliakovskiy@mail.ru*

Elena Yu. NIKOLSKAYA

*Plekhanov Russian University of Economics (Moscow, Russia)
PhD in Economics, Associate Professor; ORCID: 0000-0003-0972-1069; e-mail: nikolskaya@gmail.com*

Marina E. USPENSKAYA

*Moscow State University of Sports and Tourism (Moscow, Russia)
PhD in Engineering; ORCID: 0000-0002-9274-6453; e-mail: maria2620002@gmail.com*

Tatyana Yu. KRAMAROVA

*Moscow State University of Sports and Tourism (Moscow, Russia)
PhD in Pedagogy, Associate Professor; e-mail: kramarova@list.ru*

DESIGNING FUNCTIONAL ZONES ON TOURIST OBJECTS: THE BASIC PRINCIPLES AND TRENDS

Abstract. *The article raises an important issue connected with the experience economy development, the design of functional zones of tourist facilities. We can note that the nominal presence of functional areas in a tourist site or territory does not guarantee its success and attractiveness for tourists, and does not always help in solving key problems related to the logistics of tourist flow and guest satisfaction. The article is aimed at determining the key principles of the design of functional zones in tourist complexes and allocation of the leading trends in this matter. For this purpose, we have studied literary, scientific and other open sources of information, and have conducted large-scale field study of tourist sites and tourism-related enterprises. This allowed us to identify the basic functional zones of tourism enterprises and the most important requirements for their design. The research made it possible to formulate the key trends model in designing functional zones, considering the impact of experience economy on tourism sector, to characterize the key groups of identified trends and illustrate them by the examples. In the modern tourism industry, strongly influenced by the experience economy, the means of designing the tourist environment are of particular importance; they are able to create the necessary tourist satisfaction, and therefore contribute to the domestic tourism development as a whole.*

Keywords: *tourism, functional zone, functional zoning, design of tourist places, design of functional zones, modern trends in tourist design*



Citation: Belyakovskiy, B. Yu., Nikolskaya, E. Yu., Uspenskaya, M. E., & Kramarova, T. Yu. (2023). Designing functional zones in tourist complexes: The basic principles and trends. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 17(7), 175–188. doi: 10.5281/zenodo.10561548. (In Russ.).

Article History

Received 22 November 2023
Accepted 20 December 2023

Disclosure statement

No potential conflict of interest
was reported by the author(s).

© 2023 the Author(s)

This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY-SA 4.0).
To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



Дизайн туристских пространств в условиях растущего туристского потока – одна из важнейших задач современной индустрии туризма. Во многом, функциональность туристских объектов достигается за счёт механизмов зонирования их территории. Развитие туристских дестинаций и их отдельных объектов невозможно без детального планирования их оформления и дизайна. Это важно в условиях роста внимания к вопросам устойчивого развития, ведь грамотное функциональное зонирование позволяет снижать нагрузку на объекты туристской индустрии, распределяя потоки туристов в пространстве и во времени.

Функциональное зонирование как процедура давно применяется на регуляторном и интуитивном уровнях. Так, в природных территориях разного уровня охраны функциональное зонирование позволяет сочетать природоохранную и рекреационную функцию. Выделение зон строгой охраны, недоступной для туристов, и так называемых зон рекреации делает возможным посещение объектов природно-заповедного фонда разнообразными группами туристов с разными целями и потребностями без вреда для окружающей среды. В особо охраняемых природных территориях функциональное зонирование осуществляется на основании нормативно-правовой базы, это регуляторная процедура. Во многих туристских объектах функциональное зонирование осуществляется интуитивно, например, обязательным считается наличие входной зоны с кассой и сувенирной лавкой, санитарной зоны с туалетами и комнатами матери и ребёнка и т.д. Однако при таком интуитивном подходе, при ориентации сугубо на то, как делается в аналогичных предприятиях, всегда есть риск неправильного планирования и оформления функциональных зон. Например, в одном из крупных московских музеев входная зона не совпадает с точкой входа туристов в объект, она находится в подвальном помещении, в которое нужно попасть через узкий лестничный пролёт. Гостям приходится спускаться вниз, чтобы раздеться, посетить санитарную зону,

купить билет или подождать экскурсовода. Таким образом, гости испытывают дискомфорт несколько раз – первый раз при поиске входной зоны, второй раз – при прохождении через узкий лестничный пролёт, в третий раз – при выходе из музея. Дополнительным неудобством является удалённость санитарной зоны и её расположение до зоны контроля входных билетов, в силу чего посетителям приходится буквально отпрашиваться у контролёров на входе в залы, чтобы выйти в туалет и повторно не платить за вход в музей.

Таким образом, наличие тех или иных функциональных зон не гарантирует удобство посетителей туристских комплексов, оптимизацию оказания туристских и иных услуг, а также грамотную логистику туристского потока.

Поэтому целью данной статьи является определение ключевых принципов дизайна функциональных зон туристских комплексов и определение ведущих трендов в этом вопросе.

В научной практике вопросы дизайна функциональных зон поднимаются в достаточно узком контексте. В первую очередь вопросы функционального зонирования имеют высокую актуальность в исследованиях развития природных территорий и экологического туризма [1, 6,9]. Функциональное зонирование изучается и в контексте территориального планирования дестинаций [5].

Сидлик А.В., Прошкова М.В. [8] изучают особенности проектирования свадебных комплексов в туристических базах на основе функционального зонирования. Власюк Н.Н. и Потаев Г.А. [7] в своём исследовании дают ответ на важный для любого предпринимателя вопрос – каковы архитектурно-планировочные параметры и вместимость функциональных зон на примере музеев-заповедников. Авторы используют существующие научные источники для расчёта вместимости функциональных зон и их размеров. К слову, Министерством культуры также разработаны методические рекомендации для учреждений культуры для расчёта максимального количества посетителей

исходя из размеров помещений и зон предприятия. В работе Никольской Е.Ю., Афанасьева О.Е и соавторов [4] функциональные зоны рассматриваются сквозь призму оценки доступности музейной среды для людей с ОВЗ. Обозначенные работы могут рассматриваться как базис для разработки общих подходов к дизайну функциональных зон туристских объектов.

На основе анализа научной литературы,

требованиям к функциональным зонам туристских предприятий разного профиля, а также на основе полевых исследований туристских объектов гг. Москвы и Санкт-Петербурга, которое проходило в августе-ноябре 2023 г. нами выделены ключевые (можно даже сказать обязательные) функциональные зоны туристских предприятий и обозначены важнейшие требования к их дизайну. Результаты представлены в табл. 1.

Таблица 1 – Базовые функциональные зоны туристских объектов и требования к их оформлению

Функциональные зоны	Характеристики и выполняемые функции	Требования к оформлению
<p>Входная зона, в т.ч.</p> <ul style="list-style-type: none"> • стоянка (для автобусов, автомобилей) • зона входа-выхода (в т.ч. с досмотром) • кассовая зона • раздевалка • зона ожидания 	<p>Организация прибытия гостей, оформление билетов, информирование о правилах посещения, формирование ожиданий от посещения объекта</p>	<p>Стоянка для автотранспорта должна размещаться в непосредственной близости к объекту, но не загораживать вход. В тематических парках стоянки выносятся за пределы объекта, чтобы не нарушать его концепцию.</p> <p>Если предусмотрен досмотр посетителей, то зона должна быть обеспечена достаточным количеством рамок. При входе необходимо оборудовать камеру хранения, чтобы посетители могли при необходимости оставить вещи, запрещённые к проносу в помещения объекта.</p> <p>Касса, раздевалка и зона ожидания должны быть оформлены в стиле объекта, содержать информационные стенды, иметь достаточно яркое освещение для формирования благоприятного настроения посетителей.</p> <p>Входная зона должна быть снабжена специальным пандусом для людей с ОВЗ и семей с колясками. При наличии гостей с колясками (инвалидными или детскими), нужно предусмотреть очистку колёс или прокат оборудования</p>
<p>Сервисная зона, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • точки продажи сувениров (или сувенирные магазины); • объекты питания; • пункты проката оборудования и инвентаря; • иные пункты оказания услуг (например, проката костюмов, парикмахерские услуги и т.д.) 	<p>Организация вспомогательных (дополнительных) туристских впечатлений</p>	<p>Точки продажи сувениров оборудуются в зависимости от объёма посетителей и размещаются на пути их следования. Как минимум один пункт продажи должен быть размещён у входной зоны. Оборудование сувенирного магазина оформляется в соответствии с базовыми требованиями к точкам стационарной торговли.</p> <p>Пункты проката инвентаря и оборудования могут совмещаться с кассовой зоной при небольшом потоке посетителей или носить передвижной характер (например, если при объекте заливается каток, то пункт проката будет временным в непосредственной близости от катка)</p>
<p>Санитарная зона (туалет, комната матери и ребёнка, при необходимости – душ)</p>	<p>Обеспечение базовых потребностей туристов</p>	<p>Оборудуются в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями</p>

<i>Функциональные зоны</i>	<i>Характеристики и выполняемые функции</i>	<i>Требования к оформлению</i>
Экспозиционная зона, в т.ч.: <ul style="list-style-type: none"> • зона экспозиций (для музеев); • фотозоны 	Демонстрация основной темы объекта. Организация фиксации туристского опыта	Экспозиционная зона музеев и выставочных объектов оформляется согласно тематике, научному профилю и ключевым направлениям деятельности. Для музеев обязательным является соблюдение рекомендаций Министерства культуры. Фотозоны оформляются в соответствии с конкретной темой объекта
Основная зона оказания туристских услуг/зона аттракций (в соответствии с профилем деятельности объекта)	Оказание прямых услуг по профилю объекта	В соответствии с профилем объектов
Зона культурно-массового обслуживания, в т.ч.: <ul style="list-style-type: none"> • площадки для массовых мероприятий (концертов, фестивалей, праздников и т.д.); • площадки для мастер-классов, дегустаций и пр.; • зоны для образовательных мероприятий; • кинозалы, лектории 	Проведение образовательных, событийных, периодических, массовых мероприятий	Площадки для массовых мероприятий могут быть стационарными или нестационарными, или иметь возможности к трансформации (например, кинозал можно использовать как лекторий и наоборот). Площадки для мастер-классов должны быть оборудованы столами и необходимым оборудованием. При наличии дегустационных мероприятий важно соблюдение санитарно-гигиенических условий (например, у гостей должна быть возможность помыть руки до и после дегустаций), поэтому такие площадки размещают в кафе или недалеко от него, или неподалёку от санитарных зон
Игровые зоны, в т.ч. <ul style="list-style-type: none"> • детские площадки на территории объекта (на улице); • детская комната (развлечения без родителей или с их минимальным участием); • игровые точки в основной зоне (зоне аттракций) 	Организация досуга и дополнительных эмоций для детей, разгрузка родителей во время визита	Оформляются в соответствии с требованиями к оборудованию и безопасности детских площадок и игровых зон. Рекомендуются в оформлении детских игровых зон соблюдать дизайн и оформление всего объекта
Административные зоны	Размещение персонала, оборудования, размещение всех служб предприятия	В соответствии с регламентом и режимом работы предприятия

Помимо указанных зон, в объекте могут быть оборудованы отдельные образовательные и развлекательные маршруты (например, мини-экотропы), что также можно назвать отдельной функциональной зоной, выполняющей образовательно-просветительскую функцию. Объекты могут включать зону размещения гостей (гостиницы, гостевые дома, капсульные отели и т.д.), арт-зоны (например, в

промышленных предприятиях, где проводятся экскурсии, становится популярным создавать объекты в стиле индустриального дизайна, граффити и т.д. Вместе с этим приобретает значение и обеспечение безопасности туристов при посещении таких объектов, а следовательно, и обустройство соответствующих функциональных зон. В зависимости от типа туристского объекта, также могут выделяться зоны

для спортивных игр, пейнт- и страйкбола, лазертага и пр., зона «тихого отдыха», медитации, лечебно-оздоровительная и т.д. Принципы дизайна каждой из этих зон заслуживают отдельного научного интереса в рамках дальнейших научных исследований.



Рис. 1 – Модель ключевых трендов в дизайне функциональных зон туристских объектов с учётом развития экономики впечатлений

Нужно отметить, что обозначенные базовые функциональные зоны и определённые принципы их дизайна и проектирования – это лишь первая часть нашего исследования. В качестве небольшого вывода можно отметить, что наличие базовых функциональных зон не гарантирует их успешности, если их дизайн не соответствует современным трендам в индустрии туризма и запросам гостей и туристов. Для того, чтобы определить ключевые тренды в дизайне функциональных зон туристических объектов нами в ходе полевого обследования были обозначены ключевые инновационные объекты, которые можно назвать туристскими, и изучены подходы к дизайну их пространств. Всего было проанализировано таких 35 объектов, из них – 20 музеев и выставочных объектов (корпоративных музеев, интерактивных площадок и пр., которые не имеют статуса музея и не подчиняются Минкульту); 5 развлекатель-

ных объектов (усадебные сказочные персонажи, игровые зоны), 5 туристско-гостиничных комплексов, один тематический и два крупных парка развлечений, и две выставки – туристическая «Отдых» и общенациональная «Россия». Также нами было проведено исследование научной литературы и данных из открытых источников по потребительским предпочтениям в туризме и инновационным тенденциям в различных туристических объектах позволило нам разработать модель ключевых трендов в дизайне функциональных зон с учётом развития экономики впечатлений и её активным влиянием на сферу туризма (рис. 1.)

Рассмотрим детальнее основные группы обозначенных в модели трендов.

1. Изменения в запросах посетителей и туристов, включающие следующие тенденции.

1.1. Изменение характера и структуры запросов туристов. Если раньше туристам было важно узнать что-то новое о месте пребывания или посещения, то сегодня туристы ищут больше удовольствий, развлечений и отдыха. Посещение музея обязательно сопрягается с перекусом в кафе или приобретением сувениров. Детская аудитория туристов сегодня воспринимает посещение сувенирного магазина как часть туристской программы. Кроме того, туристам все больше хочется делиться полученным опытом здесь и сейчас, что выдвигает требования к цифровизации среды и качественному интернет-покрытию. Всё это выдвигает требования к формированию зон отдыха, фотозон, сувенирных магазинов не в одной, а в нескольких локациях объектов.

Здесь важным трендом является стремление туристов прислушиваться к собственным ощущениям: «Что я чувствую, находясь здесь?», «Какие эмоции я испытываю?», «Чувствую ли я себя счастливым от пребывания здесь?» – такие вопросы задают себе туристы во время посещения туристских объектов. Обращение к себе иногда требует большего времени пребывания в объекте, наличия зоны с тишиной и покоем, возможности зафиксировать факт собственного

пребывания в данном месте.

1.2. *Меняется размер туристских групп, увеличивается доля индивидуальных туристов.* Это увеличивает нагрузку на отдельные функциональные зоны. Например, в объекте, где преобладают большие организованные группы, в кассу обращаются гиды, приобретающих групповые билеты. Таким образом, кассир обслуживает одного гида, а не всю группу туристов. При увеличении доли самостоятельных туристов нагрузка на кассовую зону будет расти. В таком случае дизайн функциональной зоны призван не только выполнить функцию продажи билета и информирования туриста, но и решать проблемы распределения туристского потока.

1.3. *Меняется состав туристской ауди-*

тории, растёт доступность среды. Администрации туристских объектов чаще задумываются об обустройстве детских игровых зон или площадок, о создании комфортной и понятной навигации по объекту, о размещении по маршруту следования туристов зон для отдыха. Растущая доля детской аудитории и семей с детьми заставляет музеи размещать в экспозиции копии объектов, которые дети могут трогать руками, а также дополнять экспозицию интерактивными и игровыми инструментами. На рис. 2 показаны примеры оформления дополнительной игровой зоны в туристическом объекте «Домик Петра I» (г. Липецк), в котором также размещён и ТИЦ города и игровой зоны в выставочном комплексе «Транспорт Москвы».



А)



Б)

Рис. 2 – Примеры оформления игровых зон: а) музейный отдел «Домик Петра I» (г. Липецк); б) выставочный комплекс «Транспорт Москвы» (г. Москва)

1.4. Изменения в составе аудитории и запросах туристов приводит к расширению спектра туристских активностей. Всё больше туристские объекты вынуждены задумываться о том, как увеличить время пребывания гостя у себя, чем его занять, чтобы сделать посещение объекта максимально насыщенным информационно и эмоционально. Поэтому многие успешные туристские объекты постоянно расширяют программу обслуживания, разрабатывая квесты, мастер-классы, иммерсивные активности, игровые и образовательные мероприятия. Для этого базового набора туристских зон недостаточно, и администрации вынуждены выделять зоны для коворкинга, мастер-классов и пр. На рис. 3 показан пример инициативы Музея железнодорожного транспорта (С.-Петербург) по отправ-

ке открытки из почтового вагона. Тематическое оформление почтового вагона – это часть музейной экспозиции. Однако такая инициатива ведёт не только к формированию дополнительных эмоций у посетителя и фиксирует его пребывания здесь через нестандартный формат сувенира (а отправленная себе или знакомым открытка выступает именно сувениром). Такой подход увеличивает время пребывания гостя в музее, ведь для написания открытки её нужно приобрести, заполнить и отправить. Это можно сделать в тематическом кафе музея (пример оформления также приведён на рис. 3). Таким образом инициатива музея по отправке открытки в экспозиции почтового вагона ведёт к усилению удовлетворённости гостя, а также мотивирует его посетить кафе и приобрести дополнительные услуги.



Рис. 3 – Примеры оформления функциональных зон железнодорожной тематики в Музее железнодорожного транспорта (г. С.-Петербург):

- А) экспозиция почтового вагона; Б) оформление музейного кафе в виде вагона-ресторана; В) инициатива «Отправь открытку из почтового вагона»

2. Инновационные тенденции в отрасли влияют на дизайн туристских функциональных зон. В этом ключе можно выделить следующие группы тенденций в дизайне функциональных зон.

2.1. Туристская отрасль становится всё более инновационной в стремлении создать уникальное туристское впечатление.

Это ведёт к необходимости внедрения технических инноваций как в навигации, так и в обслуживании туристов. Примером уникальной организации туристского пространства является выставка «Россия» (рис. 4). Растёт количество внедряемых интерактивных зон, в оформлении применяются приёмы инфографики и динамические иллюстрации, активно использу-

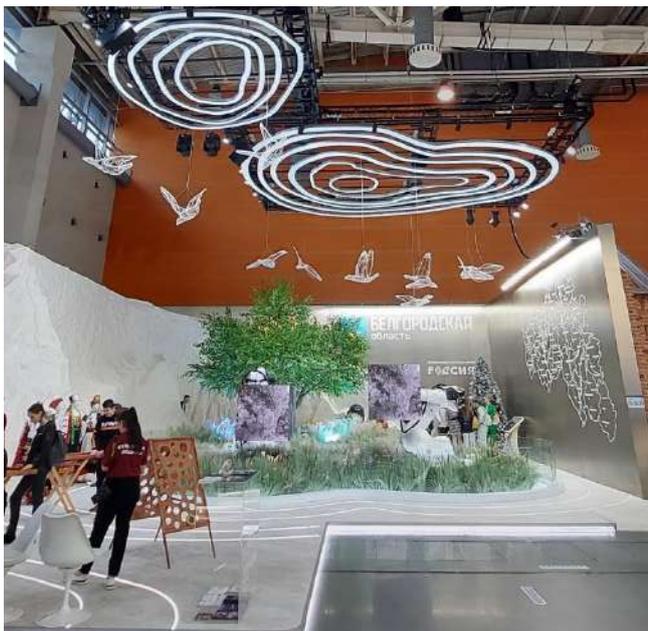


Рис. 4 – Пример оформления стенда Белгородской области на выставке «Россия»



А)

Б)

Рис. 5 – Дизайн выставочного пространства павильона «Транспорт Москвы»: а) общий вид; б) оформление пола (в оформлении использован живой мох)

ются технологии VR и AR. Большое внимание уделяется работе со светом, который играет значительную роль в проектировании мультимедийных пространств, формировании комфортной обстановки, управлении эмоциями посетителя или гостя на протяжении всего маршрута пребывания на объекте.

На рис. 5 показан пример инновационного дизайна экспозиционной функциональной зоны выставочного комплекса «Транспорт Москвы». Такой дизайн выступает не просто красивым фоном, а в первую очередь выстраивает цепочку ассоциаций «Природа и экологичность» => «Московский транспорт» => «Устойчивое развитие мегаполиса». Таким образом гость при посещении выставочного пространства подсознательно делает вывод об экологичности московского транспорта и о внимании властей города к вопросам устойчивого развития.

2.2. Запрос на концептуализацию пространств. Сегодня растёт значение нишевых видов туризма, а туристы стремятся к уникальному туристскому опыту через полное погружение в тематику того или иного объекта [2]. Все это заставляет владельцев объектов и администрации задумываться об оформлении объектов и их функциональных зон в соответствии с их ключевыми темами. Нужно отметить, что главные функциональные зоны, в которых турист находится значительную часть времени всегда оформляют в стиле той темы, которой посвящён объект. В музеях это экспозиционные залы, в турбазах – входная зона и общие пространства и т.д. Однако сегодня все больше туристских объектов стремится к полному погружению гостя, не забывая об оформлении санитарных зон, раздевалок и других совершенно неочевидных зон. В профессиональном музейном сообществе в социальных сетях неоднократно поднималась тема о музейных туалетах – нужно ли их оформлять в стилистике музея. И большинство музейных работников, оставивших комментарии дали положительный ответ и даже поделились опытом оформления своих музейных туалетов. На рис. 6 показан дизайн туалета в Музее телефона (г. Москва).

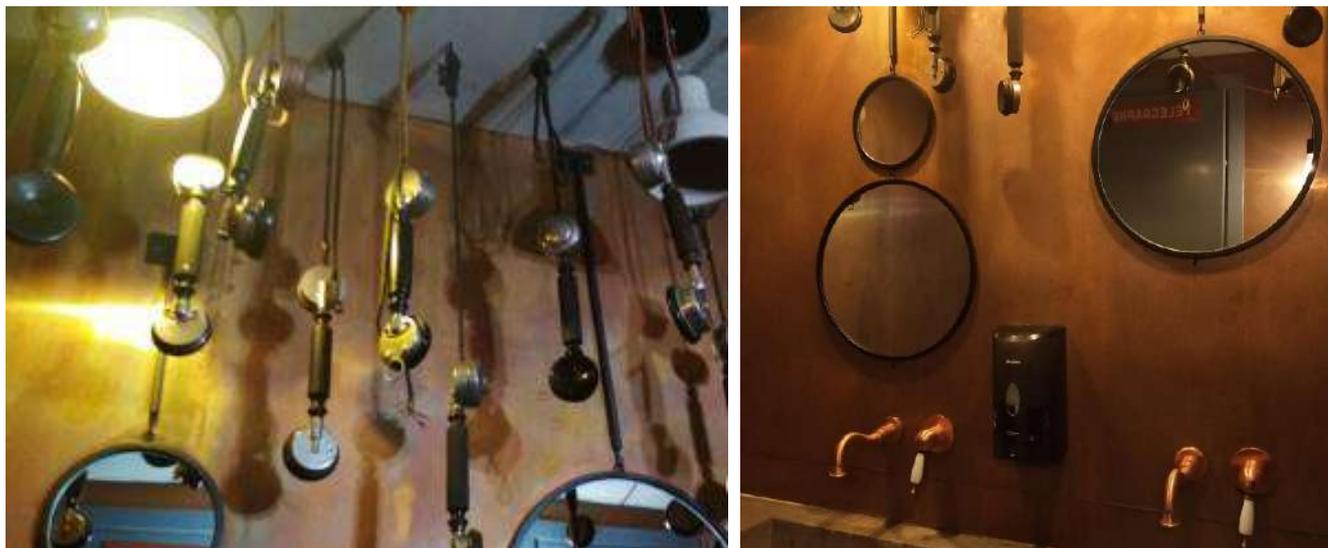


Рис. 6 – Дизайн туалета в Музее телефона (г. Москва)

2.3. *Оформление в стиле сторителлинга.* Это отдельный инновационный приём, который приобретает всё большую популярность. Секрет его успешности заключается в том, что дизайн всех функциональных зон туристского пространства выходит в плоскость сценографии, таким образом создавая не туристские функциональные зоны, а декорации к истории пребывания гостя в объекте. Другими словами, перед администрацией объекта и дизайнерами стоит не просто задача оформления объекта, а в первую очередь создания сценария истории посещения гостя в музее. Как любая хорошая история, она должна иметь вводную часть, определённый конфликт или посыл,

кульминацию и развязку. Такой подход позволяет не просто погрузить посетителя в тему объекта, а сделать его активным участником этой темы. На рис. 7 показан пример оформления одного из залов Музея «Дорога памяти» при Главном Храме Вооружённых сил России. В экспозиции представлены статичные и динамичные элементы (с использованием интерактивных инсталляций), саунд-дизайн (например, звук горящего самолёта), световое оформление (приглушённый свет). Посетитель чувствует себя наблюдателем страшной сцены, при нём разворачивается целая трагическая история, которая может быть эффективно дополнена рассказом экскурсовода.



Рис. 7 – Пример инновационного оформления экспозиции Музея «Дорога памяти» (Московская обл.) с использованием приёма сторителлинга

2.4. Меняется последовательность размещения функциональных зон. Запросы туристов на необычный опыт, увеличение доли детских посетителей формирует необходимость чередования основных зон с зонами отдыха, введения дополнительных фотозон и пр.

2.5. Инновационность отрасли выражается в вовлечении в туризм нетуристских объектов. Так, сегодня активно развивается промышленный, сельский, научный и другие виды туризма. Все они предполагают посещение нетуристских объектов. В свою очередь, это предполагает формирование туристского пространства на их базе, что осуществляется через формирование туристских функциональных зон. Отдельные зоны таким образом создаются заново – например, входная туристская зона, фотозона, зона арт-инсталляций. Другие же формируются на базе существующих зон предприятий – например, на базе заводской столовой или производственных цехов. В таком случае ключевыми принципами дизайна туристских функциональных зон на нетуристских объектах становятся безопасность, информационная и эмоциональная насыщенность, возможность поделиться приобретённым опытом, сохранение аутентич-

ности объекта.

Дополнительной особенностью данной тенденции является интеграция отдельных элементов туристских объектов в нетуристские пространства. На рис. 8 показан пример оформление фотозоны Новосибирского художественного музея в аэропорту «Толмачёво». Таким образом, музей повышает свою узнаваемость, продвигает себя и приглашает прилетающих гостей города посетить свою экспозицию. Аэропорт создаёт комфортную зону ожидания за счёт дополнительной активности (а пассажиры здесь могут не только сфотографироваться, но и посмотреть на репродукции картин, оригиналы которых находятся в художественном музее), распределяет поток пассажиров, снижая нагрузку на залы ожидания и фуд-зоны. Кроме того, такая коллаборация формирует привлекательный имидж обоих предприятий и создаёт благоприятные впечатления от города в целом. Дизайн зоны с одной стороны погружает гостя в пространство музея (зона оформлена как часть музейного зала со стенами и картинами), а с другой намекает на расположение объекта (часть стен оформлена в виде салона самолёта, из окон которого можно увидеть картины и виды новосибирского края).



Рис. 8 – Оформление «музейной зоны» Новосибирского художественного музея в аэропорту им. А. Покрышкина «Толмачёво»

3. *Группа трендов, связанных с новыми задачами и социальным вызовами* – это отдельная категория, которая обусловлена гармонизацией, демократизацией общества и тенденциями устойчивого развития. Среди новых задач нужно отметить следующие: необходимость управления туристским потоком, повышение доступности среды объекта, ориентация на новые аудитории, решение вопросов конкуренции через продвижение и бренд-дизайн. Одной из ключевых проблем востребованных туристских объектов является перегрузка отдельных функциональных зон в определённые периоды времени, тогда как другие зоны остаются пустыми. Это приводит к неудовлетворительному туристскому опыту и нежеланию туристами посещать объект повторно. Поэтому дизайн функциональных зон туристских объектов призван не только формировать впечатления туристов, но и управлять их мотивацией и поведением. Обычно в туристских пространствах наиболее плотно загружены входная зона, игровые зоны с симуляторами, зоны бесплатных активностей и т.д. В пункте относительно изменения размера туристской группы мы указали проблему загрузки кассовой зоны в связи с увеличением доли индивидуальных туристов. Вместе с тем, индивидуальные туристы не занимают полностью входную зону в ожидании экскурсовода. Поэтому при оформлении кассовой зоны можно использовать информационные материалы, мотивирующие посетить те или иные точки интереса для туристов, оформить дополнительно фотозону, добавить стенд с возможностью написать пожелания или сформулировать ожидания. Задачей организации и дизайнеров также является сокращение времени пребывания индивидуального туриста в кассовой зоне, поэтому задача информирования о программах обслуживания может быть частично переложена на другие функциональные зоны. В основном пространстве управлять туристским потоком можно за счёт создания дополнительных точек интереса для туристов. В привлекательных для фотографирования и пейзажных

местах нужно также сокращать время пребывания гостя, так как эти места наиболее загружены практически всегда. Сократить время пребывания можно за счёт ненавязчивой рекомендации точки с наиболее привлекательным ракурсом, которая оформляется специальным знаком с соблюдением общего корпоративного дизайна. Таким образом, посетитель не тратит время на поиск лучшего ракурса, время его пребывания на точке сокращается, и при этом он воспринимает такое оформление как заботу о себе.

Ещё одной задачей в контексте социальных вызовов является формирование доступной среды, при чем не только за счёт соблюдения обязательных требований в виде пандуса или отдельных надписей шрифтом Брайля. Как показывает опыт исследований коллег [4], доступность среды должна учитываться в дизайне всех функциональных зон объекта. Кроме того, «доступность» – это означает не только возможность посещения людьми с ОВЗ, но и возможность посещения всеми категориями граждан, в том числе семьями с маленькими детьми, беременными женщинами, пожилыми гостями и пр. Как показывает опыт исследований по этой теме [3], даже ориентированные на детскую аудиторию туристские объекты не всегда соблюдают принципы доступности, предлагая туристские услуги по завышенным ценам, не давая возможности сделать остановку на дневной сон для маленького ребёнка, не продумывая то, как родитель доберётся до объекта с детским транспортом, или формируя длинные очереди без попытки управления туристским потоком.

Таким образом, исходя из обозначенных тенденций, можно сделать следующие выводы.

Выделение функциональных зон на предприятии должно осуществляться на основе текущей планировки площадей предприятия, с привлечением специалистов по технике безопасности и охране труда, инженеров, а также дизайнеров и специалистов по туризму. Инженеры дадут выводы о том, какие участки (территории или объекты) безопасны для

конкретных видов деятельности, какой режим их посещения и пропускная способность. Дизайнеры помогут оформить пространство – определить точки наблюдений, оформить сервисную и входную зону, дадут рекомендации по использованию интерактивных элементов и формированию сценографии пространства. Возможно понадобится и помощь сторонних специалистов – по свету, саунд-дизайну, витринному оборудованию и т.д. При разработке концепции экспозиционного пространства или корпоративного музея целесообразно обращаться к музейным работникам. Планиро-

вание и зонирование территории предприятия (туристского объекта), а также дизайн его функциональных зон возможны только при слаженной коллективной работе разных специалистов. На оформление функциональных зон в туристских объектах и предприятиях, сопряжённых с туристской сферой, сегодня оказывают воздействие тренды экономики впечатлений. С их учётом возможно создание средствами дизайна туристской среды необходимого туристского опыта у современных туристов, и, следовательно, способствовать развитию внутреннего туризма в целом.

Список источников

1. Астанин Д.М. Функциональное зонирование территорий экологического туризма по степени регулирования градостроительной деятельности // Архитектон: Известия вузов. 2018. №1. С. 46-61.
2. Афанасьев О.Е., Афанасьева А.В. Туристские легенды как составляющая экономики впечатлений и процесса формирования опыта путешествий // Современные проблемы сервиса и туризма. 2019. Т.13. №2. С. 7-20. DOI: 10.24411/1995-0411-2019-10201.
3. Афанасьева А.В., Филатова М.С., Гончарова О.В., Прохорова О.В., Солнцева О.Г. К вопросу оценки доступности туристского пространства для семей с детьми дошкольного возраста // Современные проблемы сервиса и туризма. 2020. Т.14. №3. С. 7-26. DOI: 10.24411/1995-0411-2020-10301.
4. Никольская Е.Ю., Афанасьев О.Е., Галкин Д.В., Солнцева О.Г. Оценка доступности музейной среды для посетителей с ограниченными возможностями здоровья // Сервис в России и за рубежом. 2021. Т.15. №4(96). С. 151-168. DOI: 10.24412/1995-042X-2021-4-151-168.
5. Вишняков Н.В., Холоденко А.В. Функциональное зонирование территории как основа туристско-рекреационного проектирования // Вестник Национальной академии туризма. 2016. №2. С. 34-37.
6. Воронов Б.А., Крюкова М.В., Шлотгауэр С.Д., Куликов А.Н. Функциональное зонирование Национального парка «Шантарские острова» // География и природные ресурсы. 2016. №2. С. 46-52.
7. Власюк Н.Н., Потаев Г.А. Архитектурно-градостроительные средства восстановления и адаптации исторических усадеб для культурно-туристского использования // Вестник Брестского гос. технич. ун-та. Сер.: Строительство и архитектура. 2006. №1. С. 7-10.
8. Сидлик А.В., Прошкова М.В. Проектирование и архитектура свадебных комплексов в составе туристических баз как перспективы развития событийного туризма // Инновации и инвестиции. 2020. №1. С. 261-265.
9. Чижова В.П. Методика зонирования национальных парков // Южно-Российский вестник географии, географии и глобальной энергии. 2006. №3(16). С. 105-123.

References

1. Astanin, D. M. (2018). Funktsionalnoe zonirovaniye territoriy ekologicheskogo turizma po stepeni regulirovaniya gradostroitelnoy deyatelnosti [Functional zoning of ecological tourism areas by degree of regulation of building and planning activities]. *Arkhitekton: Izvestiya vuzov [Architecton. Proceedings of Higher Education]*, 1, 46-61. (In Russ.).

2. Afanasiev, O. E., & Afanasieva, A. V. (2019). Turistskie legendy kak sostavlyayushchaya ekonomiki vpechatlenij i protsessa formirovaniya opyta puteshestvij [Legends in tourism as a part of the experience economy and the process of forming the travel experience]. *Sovremennye problemy servisa i turizma [Service and Tourism: Current Challenges]*, 13(2), 7-20. doi: 10.24411/1995-0411-2019-10201. (In Russ.).
3. Afanasieva, A. V., Filatova, M. S., Goncharova, O. V., Prokhorova, O. V., & Solntseva, O. G. (2020). K voprosu otsenki dostupnosti turistskogo prostranstva dlya semej s detimi doshkolinogo vozrasta [On the tourist space accessibility evaluation for families with preschool children]. *Sovremennye problemy servisa i turizma [Service and Tourism: Current Challenges]*, 14(3), 7-26. doi: 10.24411/1995-0411-2020-10301. (In Russ.).
4. Nikolskaya, E. Yu., Afanasiev, O. E., Galkin, D. V., & Solntseva, O. G. (2021). Otsenka dostupnosti muzejnoj sredy dlya posetitelej s ogranichennymi vozmozhnostyami zdoroviya [Assessing the museum environment accessibility for disable people]. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, 15(4/96), 151-168. doi: 10.24412/1995-042X-2021-4-151-168. (In Russ.).
5. Vishnyakov, N. V., & Kholodenko, A. V. (2016). Funktsionalnoe zonirovaniye territorii kak osnova turistsko-rekreatsionnogo proektirovaniya [Functional zoning of the territory as a basis of tourist and recreational design]. *Vestnik Natsionalnoj akademii turizma [Bulletin of the National Academy of Tourism]*, 2, 34-37. (In Russ.).
6. Voronov, A., Kryukova, M. V., Shlotgauer, S. D., & Kulikov, A. N. (2016). Functional zoning of Shantar Islands National Park. *Geography and natural Resources*, 37(2), 123-128. doi: 10.1134/S1875372816020050.
7. Vlasyuk, N. N., & Potaev, G. A. (2006). Arkhitekturno-gradostroitelnyye sredstva vosstanovleniya i adaptatsii istoricheskikh usadeb dlya kuliturno-turistskogo ispolizovaniya [Architectural and urban planning means for the restoration and adaptation of historical estates for cultural and tourist use]. *Vestnik Brestskogo gosudarstvennogo tekhnicheskogo universiteta. Seriya: Stroitelstvo i arkhitektura [Bulletin of the Brest State Technical University. Series: Construction and architecture]*, 1, 7-10. (In Russ.).
8. Sidlik, A. V., & Proshkova, M. V. (2020). Proektirovaniye i arkhitektura svadebnykh kompleksov v so-stave turistskikh baz kak perspektivy razvitiya sobytijnogo turizma [Design and architecture of wedding complexes as part of tourist camps as prospects for the development of event tourism]. *Innovatsii i investitsii [Innovation and Investment]*, 1, 261-265. (In Russ.).
9. Chizhova, V. P. (2006). Metodika zonirovaniya natsionalnykh parkov [Methodology for zoning national parks]. *Yuzhno-Rossiiskij vestnik geologii, geografii i globalinoj energii [South Russian Bulletin of Geology, Geography and Global Energy]*, 3(16), 105-123. (In Russ.).