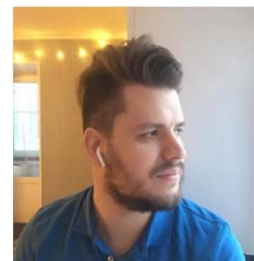


УДК 338.48

И.Г. БЫЧКОВ, канд. экон. наук, доцент,
доцент кафедры сервисной и конгрессно-выставочной деятельности
факультета сервиса, туризма и гостеприимства¹



Д.А. ФЕДОРОВ
магистрант направления «Управление бизнесом в сервисной экономике»¹
¹Санкт-Петербургский государственный экономический университет,
Российская Федерация



Статья поступила 15 октября 2023 г.

СОЗДАНИЕ ИМИДЖА ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОЙ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕСТИНАЦИИ ГОРОДА ВЫБОРГА ПУТЕМ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ СЕРВИСА

В данной статье оценивается текущий уровень развития туризма в г. Выборге, рассматриваются основные проблемы, связанные с сервисным обслуживанием туристов города Выборга. Предлагается комплекс мер для разрешения текущих проблем.

Ключевые слова: сервис, туристический потенциал, сервисное обслуживание, туризм.

BYCHKOV I.G., PhD in Econ. Sc., Associate Professor,
Associate Professor Department of Congress and Exhibition Activity,
Faculty of Service, Tourism and Hospitality¹

FEDOROV D.A.¹

¹Saint Petersburg State University of Economics, Russian Federation

CREATING THE IMAGE OF AN ATTRACTIVE TOURIST DESTINATION OF THE CITY OF VYBORG BY DEVELOPING THE SERVICE SECTOR

This article assesses the current level of tourism development in the city of Vyborg, discusses the main problems associated with the servicing of tourists in the city of Vyborg. A set of measures is being developed to resolve current problems.

Keywords: service, tourism potential, tourism.

В последнее время наблюдается устойчивый рост количества туристов, посещающих Ленинградскую область, в том числе средневековый город Выборг. Так, по данным Рос-

тата, с января по сентябрь 2022 года Ленинградскую область посетили 13,6 млн туристов. По популярности и привлекательности область находится на втором месте в России,

уступая лишь Краснодарскому краю [2]. Самым популярным направлением внутри Ленинградской области является город Выборг. За 2022 год город Выборг посетило около одного миллиона человек [1]. Однако некоторые гости сталкиваются с проблемами в сервисном обслуживании.

Само понятие «сервис» менялось с течением времени. На данный момент не существует единой дефиниции, в каждом определении делается акцент на разных основополагающих аспектах, которые зависят, в том числе, и от сферы деятельности исследователя.

Согласно словарю-справочнику «Сервис и туризм», под сервисом понимается «деятельность субъекта или организации по качественному удовлетворению потребностей и интересов индивида или предприятия в различных сферах повседневной деятельности путем предоставления ему услуг» [9]. Подчеркивается именно качественный характер деятельности по удовлетворению потребностей, иными словами, говорится о том, что сервис подразумевает наличие определенных стандартов качества.

Иногда данную дефиницию понимают в широком смысле, как, например, Л. И. Донцова, в определении которой сервис – это «многократное, многоаспектное явление, возникающее в процессе удовлетворения потребностей человека и способствующее его воспроизводству, повышению трудоспособности, качества жизни, помогающее решить его проблемы» [10]. Отмечается, что сервис призван улучшать качество жизни человека, являться своеобразным двигателем прогресса, способом решения проблем человека.

Б. Ф. Янченко определяет сервис как «вид деятельности, связанный с предоставлением особой продукции – услуг, удовлетворяющих общие (типовые, стандартные) или индивидуальные запросы потребителя» [11]. Здесь важно отметить, что данное определение необходимо рассматривать вкюпе с понятием «услуга», которое автор понимает как «отдельный законченный результат или продукт деятельности в сфере сервиса, предоставленный производителем потребителю, в соответствии со спросом, установленными требованиями к его свойствам» [12]. Этим же автором подчеркивается разделение услуг на стандартизированные и индивидуальные, а также их взаимосвязь со спросом и конкрет-

ными установленными требованиями, которым они должны соответствовать.

В каждом из рассмотренных определений подчеркивается связь между понятиями «сервис», «услуга», «удовлетворение потребностей». Особый акцент делается на том, что сервис подразумевает наличие стандартов, которые способствуют качественному удовлетворению потребностей потребителей.

Развитие сферы сервиса в Выборге помогает повышению качества обслуживания туристов, улучшает их впечатление о городе и формирует положительный имидж города, способствуя привлечению большего числа гостей.

К основным проблемам, которые возникают у туристов при посещении Выборга, можно отнести:

1. Недостаточное количество мест размещения, а также невысокий уровень обслуживания в гостиницах. В городе расположен всего один отель 4*. Подробная информация о количестве гостиниц, их вместимости, категоричности и стоимости проживания указана в таблице 1.

Суммарно пять гостиниц, расположенных в черте города, располагают тремястами номера пятью номерами. При этом можно отметить полное отсутствие отелей категории 5*, что значительно снижает количество туристов с высоким уровнем доходов, желающих остановиться в городе.

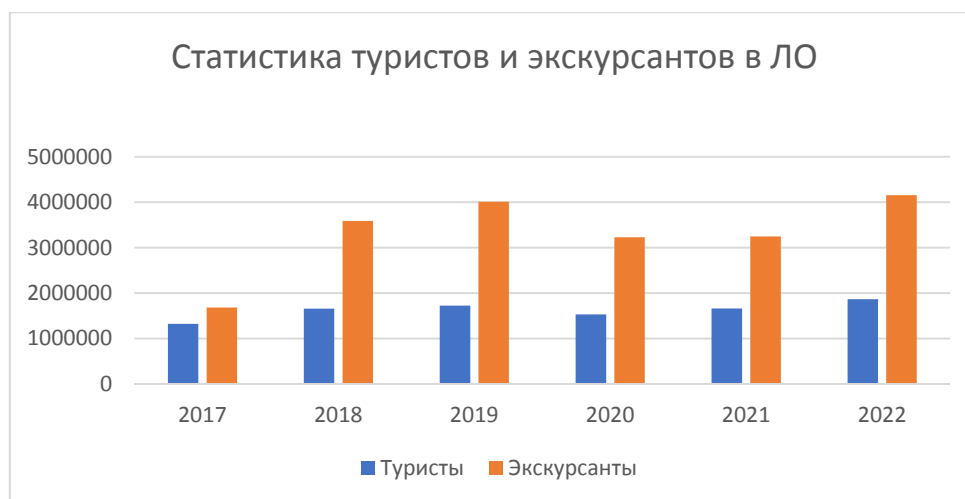
Этого, несомненно, недостаточно для удовлетворения потребностей всех приезжающих в Выборг гостей. В результате, часть туристов сокращает срок пребывания в городе, другой части приходится искать частные варианты аренды квартир посуточно, в большинстве которых наблюдается низкий уровень сервиса и комфорта.

Согласно исследованию, опубликованному Комитетом экономического развития Ленинградской области, в Выборге необходимо создать дополнительно не менее 250 мест размещения гостей для разрешения проблемы с дефицитом гостиничных номеров [12].

При этом существует тенденция увеличения числа туристов и экскурсантов в Ленинградской области, в том числе и городе Выборге, что еще раз подтверждает необходимость появления новых мест размещения.

Таблица 1. – Гостиничный фонд г. Выборга

Наименование гостиницы	Категория отеля (кол-во *)	Количество номеров и их классификация	Стоимость/сутки
«Виктория»	4*	Стандарт – 42 Полулюкс – 6 Люкс – 5 Представительский люкс – 5 Апартаменты – 3 Итого: 61 номер	8180 □/сутки 11930 □/сутки 13100 □/сутки 16250 □/сутки 21000 □/сутки
«Выборг»	3*	Стандарт одноместный – 15 Стандарт двухместный – 35 Стандарт двухместный «Плюс» – 31 Стандарт «Улучшенный» – 8 Семейный улучшенный – 2 Люкс «Президент» – 2 Итого: 93 номера	3200 □/сутки 3200 □/сутки 3700 □/сутки 5000 □/сутки 5000 □/сутки 8300 □/сутки
«Дружба»	3*	Стандарт – 35 Улучшенный – 72 Люкс – 4 Итого: 111 номеров	3800 □/сутки 4300 □/сутки 7200 □/сутки
«Северная Корона»	3*	Эконом – 10 Стандарт – 15 Комфорт – 35 Итого: 60 номеров	1980 □/сутки 2610 □/сутки 3420 □/сутки
«Атлантик»	2*	Полулюкс – 1 Стандарт – 16 Бюджетный номер – 3 Итого: 20 номеров	5000 □/сутки 3600 □/сутки 2500 □/сутки



2. Проблемы в сфере ресторанного обслуживания. Данные проблемы включают в себя:

- низкий уровень обслуживания;
- малое количество тематических заведений;

- высокие цены;
- долгое ожидание приготовления блюд.

Ниже представлена сравнительная таблица ресторанов и кафе, обладающих наивысшим рейтингом, по данным сервиса TripAdvisor [15].

Таблица 2. – Лучшие рестораны г. Выборга по данным TripAdvisor

Название	Описание / кухня	Средний чек
«Таверна»	Тематическое заведение (стилизация под средневековье), блюда исторической кухни	1000-1500□
Кафе «Крепостная»	Блюда русской кухни, десерты	500-800□
Крип Паб	Классическая европейская кухня + бар	1500-2000□
Паб-ресторан «Чемпион»	Классическая европейская кухня + бар, возможность просмотра спортивных трансляций	1500-2000□
«Эпилия»	Располагается в восстановленном здании 19 века. Классифицирует себя как исторический. В меню преобладают блюда русской и европейской кухни.	1200-1500□
«Камелот»	Классическая европейская кухня	1000-1500□

Некоторое время назад в издании «Федерал Пресс» вышел материал, в котором были отражены отзывы туристов, столкнувшихся с данной проблемой [13].

3. Малое количество гидов, перегруженность главных туристических достопримечательностей, а также ненадлежащее состояние исторической части города.

В выходные дни, а также в праздники, почти невозможно заказать гида для проведения экскурсии. Гильдия экскурсоводов проводит дополнительные экскурсии, однако на них приходит чрезмерное количество желающих, в связи с чем части из них приходится отказывать в данной услуге. Зачастую туристы, которые не смогли заранее спланировать экскурсионный досуг, вынуждены осматривать город самостоятельно.

Ниже представлена таблица с экскурсиями, организуемых Гильдией экскурсоводов Выборга, а также их описание.

Несомненно, такой набор экскурсий позволяет части туристов познакомиться со средневековым городом.

Однако основные проблемы связаны именно с возможностью организации большего количества экскурсий, поскольку в этом есть серьезная потребность.

Также вызывает опасения состояние исторического центра города. Часть исторических зданий находится в аварийном состоянии, некоторые из них закрыты специальными защитными сооружениями для того, чтобы избежать возможного травмирования людей при возможных обрушениях. Для города, чьей визитной карточкой являются исторические достопримечательности, данная ситуация недопустима.

4. Проблемы с общественным транспортом. Данная проблема особенно актуальна

для туристов, прибывающих в Выборг на автобусах и электропоездах из Санкт-Петербурга. Большинство городских автобусов находятся в крайне плохом техническом состоянии, а их расписание движения соблюдается нерегулярно, что вдвойне неприятно с учетом размещения части достопримечательностей за пределами города.

Дополнительно можно отметить серьезную перегруженность электропоездов «Ласточка», следующих из Санкт-Петербурга в Выборг и обратно. В утреннее, вечернее время, а также в выходные дни данные электропоезда перегружены. Люди, желающие воспользоваться данным видом транспорта, вынуждены приезжать на вокзал за 30-40 минут до отправления поезда, чтобы иметь возможность путешествовать с комфортом.

Данной ситуацией недовольны не только туристы, но и местные жители, пользующиеся общественным транспортом.

В совокупности, эти проблемы не позволяют городу принимать большее количество туристов, а также полноценно удовлетворять все их потребности.

Для создания привлекательного имиджа туристической дестинации города Выборга путем развития сферы сервиса необходимо предпринимать следующие шаги:

1. Развивать гостиничный сервис, создавая новые гостиницы и совершенствуя уже существующие. Дефицит гостиничных мест можно преодолеть только путем строительства новых мест размещения. В Выборге существует достаточное количество удобных для строительства гостиниц участков, где могли бы появиться новые гостиничные предприятия. Данная работа не может быть проведена без привлечения частных инвестиций.

Таблица 3. – Экскурсии, организуемые Гильдией экскурсоводов г. Выборга

Название	Описание	Время	Стоимость
Обзорная экскурсия по Выборгу	Пешеходная экскурсия по старому городу.	2-2,5 часа	Стоимость - 3000 руб., для групп из 10-25 человек — 4000 руб.
Большая обзорная экскурсия по Выборгу	Пешеходная экскурсия по старому городу с посещением Выборгского замка	3,5 часа	Стоимость — 4800 руб., для групп из 10-25 человек — 5800 руб.
«Северный модерн»	Изучение архитектуры г. Выборга, знакомство с творчеством знаменитых архитекторов	3,5 часа	Стоимость - 5500 руб., для групп из 10-25 человек — 6500 руб.
Парк «Монрепо»	Пешеходная экскурсия по парку	2-2,5 часа	Стоимость - 4500 руб., для групп из 10-25 человек — 5500 руб.

Несомненно, такой набор экскурсий позволяет части туристов познакомиться со средневековым городом.

Однако, основные проблемы связаны именно с возможностью организации большего количества экскурсий, поскольку в этом есть серьёзная потребность.

Также вызывает серьёзные опасения состояние исторического центра города. Часть исторических зданий находятся в аварийном состоянии, некоторые из них закрыты специальными защитными сооружениями для того, чтобы избежать возможного травмирования людей при возможных обрушениях. Для города, чьей визитной карточкой являются исторические достопримечательности, данная ситуация недопустима.

4. Проблемы с общественным транспортом. Данная проблема особенно актуальна для туристов, прибывающих в Выборг на автобусах и электропоездах из Санкт-Петербурга. Большинство городских автобусов находятся в крайне плохом техническом состоянии, а их расписание движения соблюдается нерегулярно, что вдвойне неприятно с учетом размещения части достопримечательностей за пределами города.

Дополнительно можно отметить серьёзную перегруженность электропоездов «Ласточка», следующих из Санкт-Петербурга в Выборг и обратно. В утреннее, вечернее время, а также в выходные дни данные электропоезда перегружены. Люди, желающие воспользоваться данным видом транспорта вынуждены приезжать на вокзал за 30-40 минут до отправления поезда для того, чтобы иметь возможность путешествовать с комфортом.

Данной ситуацией недовольны не только туристы, но и местные жители, пользующиеся общественным транспортом.

В совокупности, эти проблемы не позволяют городу принимать большее количество туристов, а также полноценно удовлетворять все их потребности.

Для создания привлекательного имиджа туристической дестинации города Выборга путем развития сферы сервиса необходимо предпринимать следующие шаги:

1. Развивать гостиничный сервис, создавая новые гостиницы и совершенствуя уже существующие. Дефицит гостиничных мест можно преодолеть только путем строительства новых мест размещения. В Выборге существует достаточное количество удобных для строительства гостиниц участков, где могли бы появиться новые гостиничные предприятия. Данная работа не может быть проведена без привлечения частных инвестиций.

В 2022 году Выборг занял первое место в номинации «Лучший город для ведения гостиничного бизнеса» с населением до 100 000 человек «Национальной гостиничной премии». Кроме того, Выборгский мотофестиваль «Baltic Rally» удостоен Гран-при «Лучшее национальное событие страны» по итогам XI Национальной премии в области событийного туризма «Russian Event Awards – 2022». Продолжается работа по реализации таких перспективных проектов, как «Город-музей» и «Развитие велодвижения в Выборгском районе». Устойчивый интерес у путешественников вызывают межрегиональные туристические маршруты «Серебряное ожерелье России» и «Красный маршрут». По

данным Правительства Ленинградской области [11], коэффициент Внутренней нормы доходности (ВНД) или международный коэффициент Internal Rate of Return (IRR), который определяет максимально возможный риск денежных вложений в проект и минимально дозволённый уровень доходности, для туристической сферы города Выборга составляет 22-24%, срок окупаемости по позиции Чистый Денежный Поток (ЧДП) < 10 – 12 лет.

В совокупности данные факторы могут играть ключевую роль для привлечения потенциальных инвесторов. Те, кто пожелает прийти в город с целью строительства новых мест размещения и развития туристической инфраструктуры, гарантированно окажутся обеспечены туристическим потоком, а следовательно, и прибылью.

По имеющимся у автора данным, менеджмент уже существующих в Выборге гостиниц также стремится увеличивать количество номеров, а также занимается их совершенствованием. Менеджмент гостиничного комплекса «Виктория» планирует переделать один из имеющихся этажей, который занимают офисные помещения, в гостиничные номера, чем сможет увеличить номерной фонд отеля на 20%. Кроме того, руководство гостиницы «Дружба» планирует потратить часть прибыли за летний сезон 2023 года на реконструкцию существующих номеров.

Одним из путей решения проблемы недостатка мест размещения является построение модульных домиков в пределах города. По заявлению губернатора Ленинградской области, на это будет выделено 52 000 000 рублей [12].

Кроме того, необходимо проводить постоянную работу по повышению квалификации персонала, задействованного в гостиничной сфере. Для этого могут проводиться постоянные тренинги и мастер-классы. Некоторые руководители гостиниц, например, «Виктории», уже используют подобный опыт, однако это единичные случаи, а не системная работа.

Таким образом, можно сделать вывод, что гостиничный сервис города развивается, но тем не менее Выборг все еще нуждается в создании новых гостиниц для обеспечения возможностей размещения большего количества туристов.

2. Развивать ресторанный сервис, предла-

гая туристам качественную еду и напитки, а также улучшая качество обслуживания гостей. Данная проблема характерна не для всех заведений города. Например, в исторической части города (Старом городе) за последние 2-3 года появилось более десяти новых ресторанов и кафе с высоким уровнем сервиса.

По данным сервиса «TripAdvisor», лучшим рестораном Выборга является «Таверна» [15]. Данное заведение расположено в центре исторической части города. Интерьер выдержан в средневековой стилистике, а само заведение славится блюдами исторической кухни. Данная концепция находит отклик прежде всего у туристов, которые посещают Выборгский замок, а также экскурсии по Старому городу. Остальные же заведения из топ-10 данного сервиса представляют собой рестораны и кафе с европейской кухней, средний чек в данных заведениях составляет 1000-1500 рублей на человека.

Главной местной гастрономической достопримечательностью является «Выборгский крендель». В связи с популяризацией туризма «Выборгский крендель» был запатентован в качестве официального бренда Ленинградской области.

Дальнейшее развитие ресторанного сервиса может основываться на популяризации местной кухни. Выборг располагается на берегу Финского залива, обладающего достаточно разнообразной фауной. В сфере питания городу не хватает аутентичных заведений, которые могли бы, например, использовать исключительно продукты, производящиеся в Выборгском районе – это может быть как рыба из Финского залива, так и местные сыры, овощи и др.

Кроме того, как и в случае с гостиничным сервисом, существует потребность в подготовке и обучении, а также в повышении квалификации персонала. При этом некоторые заведения, например, ресторан «Карелия», решают проблему с нехваткой кадров за счет привлечения специалистов из Санкт-Петербурга [16].

3. Развитие инфраструктуры. Несомненно, на текущий момент для туристов существуют точки притяжения. Прежде всего это средневековый Выборгский замок, центральная городская библиотека имени Алвара Аалто, пейзажный «Парк Монрепо», Аннинские укрепления, выборгский филиал Эрмитажа, а также исторический центр города. Уникаль-

ный архитектурный облик исторической части Выборга, сложившийся за более чем семь столетий под влиянием нескольких национальных культур, представлен архитектурными памятниками различных эпох – от древних построек времён средневековья до зданий конца XX – начала XXI века. Помимо замка, двух башен и одного бастиона бывшей Выборгской крепости, Часовой башни и двух полуразрушенных средневековых храмов, в Выборге сохранилось еще семь зданий шведского периода (до XVIII века). В начале XX века было создано большинство зданий, являющихся в настоящее время архитектурными памятниками города. Важнейшие сохранившиеся постройки этого времени: здание фирмы «Хакман и К» («Гранитный дворец») и Дом Говинга в Старом городе, дом Пиетинина, здание фирмы «Хякли, Лаллука и К», дом купца Москвина. В рамках программы капитального ремонта, реализуемой с 2018 года, по состоянию на ноябрь 2020 года в исторической части Выборга восстановлено 12 памятников культурного наследия регионального и федерального значения. Работы по реставрации значимых объектов города продолжают.

По данным The Art Newspaper Russia [17], музей-заповедник «Парк Монрепо» и Выборгский замок вошли в топ-50 самых посещаемых музеев России в 2022 году. «Парк Монрепо» занял 35-е место в рейтинге – за год заповедник посетило более 420 тысяч гостей. Выборгский замок оказался на 45-м месте с более чем 227 тысячей гостей в 2022 году. Парк Монрепо привлекает туристов не толь-

ко красивыми пейзажами, но и своей исторической ценностью. На территории парка расположены: восстановленный главный усадебный дом, фамильное кладбище рода Николаи на острове Смерти; колонна двух императоров; дом садовника и многие другие исторические постройки. В Выборгском замке на постоянной основе функционируют такие выставки, как камера пыток, рыцарский зал, природа карельского перешейка и многие другие.

Ежегодно в городе проводятся разнообразные работы по реставрации этих достопримечательностей. Например, по заявлению пресс-службы Правительства Ленинградской области, 31 мая 2023 года в «Парке Монрепо» завершилась реставрация усадебного дома, библиотечного флигеля и оранжереи [18]. Несомненно, это может привлечь в Выборг большее количество туристов, а также повысить популярность парка у местных жителей.

Также существует проект восстановления квартала Сета Солберга в Старом городе. Как поясняют авторы проекта, он предполагает восстановление исторической планировочной структуры квартала – замкнутую застройку с двумя внутренними дворами. В состав культурного центра войдет музыкально-драматический театр с трехъярусным зрительным залом на 500 мест, арт-галереи и кафе. Стоимость реализации проекта на 2020 год составляла около 2 млрд рублей. Несомненно, столь большая сумма потребует финансовых вложений со стороны Правительства Ленинградской области и, возможно, федеральной власти.

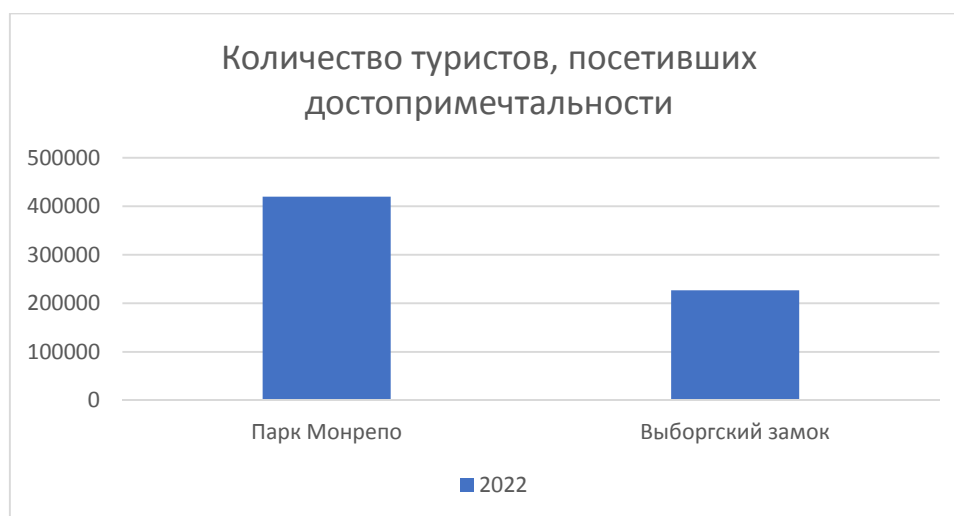


Таблица 4. – Расписание водных пассажирских туров в Выборг на 2024 год

Дата	Маршрут	Стоимость на человека
17-24.05.2024	Москва – Выборг – Санкт-Петербург	От 131 000 рублей
29.05-05.06.2024	Санкт-Петербург – Выборг – Москва	От 139 000 рублей
22-29.07.2024	Москва – Выборг-Санкт-Петербург	От 177 000 рублей
29.07.-05.08.2024	Санкт-Петербург – Выборг – Москва	От 172 000 рублей
3-10.09.2024	Санкт-Петербург – Выборг – Москва	От 120 000 рублей
16-23.09.2024	Москва – Выборг – Санкт-Петербург	От 114 000 рублей
24.09.-01.10.2024	Санкт-Петербург – Выборг – Москва	От 113 000 рублей

К сожалению, остаются неясными сроки воплощения в жизнь данного проекта, так как в данное время никакие строительные работы на этом объекте не ведутся. Тем не менее, воплощение проекта в жизнь позволит проводить больше мероприятий в городе, что позитивно скажется на дальнейшем развитии туризма.

В решении этого вопроса, так же как и в гостиничной сфере, необходимо привлечение частных инвесторов, заинтересованных в дальнейшем развитии туристической инфраструктуры. Например, в городе мог бы открыться и успешно функционировать боулинг, так как вместимость имеющегося в данное время не позволяет удовлетворить спрос всех желающих приобщиться к данной игре.

4. Обеспечить удобный и доступный транспортный сервис для туристов. Можно отметить первые шаги в этом направлении со стороны руководства города. Были запущены специальные экскурсионные автобусы до знаковых достопримечательностей. Например, маршрут «От Вокзала в парк Монрепо». На этом маршруте можно воспользоваться услугами аудиогuida, а стоимость тура составляет 300 рублей. Тем не менее, количество таких маршрутов стоит увеличивать, включая и другие удаленные от города достопримечательности. Необходимо обновлять существующий городской автобусный парк, увеличивая количество маршрутов и заменяя старые автобусы.

Еще одна проблема, которую необходимо дополнительно контролировать, – чрезвычайно высокие цены на такси в периоды проведения массовых мероприятий. Цены могут повышаться на 300-500% относительно базовых.

Стоит отметить необходимость взаимодействия с руководством Октябрьской железной дороги для решения вопроса увеличения

количества электропоездов, используемых на линии Выборг – Санкт-Петербург.

Дополнительной мерой по модернизации транспортной инфраструктуры может явиться развитие водного транспорта. Данное направление является приоритетным, согласно «Стратегии развития Ленинградской области до 2030 года», утвержденной губернатором. В 2023 году в Выборг по водным маршрутам три раза заходило судно «Мустай Карим», вместимость которого составляет 329 пассажиров. На 2024 год также запланированы заходы данного судна в порт Выборга.

Исходя из того факта, что компания приняла решение увеличить количество туров в Выборг, можно сделать вывод, что данный формат туров оказался удачным. Несомненно, стоимость морских туров является высокой, тем не менее, все туры на 2023 год были проданы, а это означает, что данный ценовой сегмент является привлекательным по соотношению цена/качество для туристов.

Кроме того, компаниям стоит рассмотреть возможность запуска дополнительных судов в г. Выборг, ведь причал пассажирского порта будет простаивать все время, свободное от туров, указанных в таблице 4.

Несомненно, Выборг является важным туристическим центром северо-западной части России. Туристов в город привлекает значительное количество известных исторических достопримечательностей. При этом в городе необходимо на постоянной основе работать над формированием комфортной туристической среды, в том числе посредством увеличения количества мест размещения, развития баров и ресторанов, совершенствования инфраструктуры и логистики. Наличие различных проектов позволяет с оптимизмом смотреть в будущее города, при этом для успешного осуществления данных проектов необходима благоприятная инвестиционная

среда, а также поддержка со стороны муниципальных, региональных и федеральных органов власти.

Список литературы

1. Online 47. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://online47.ru/2022/10/21/vladimir-tsoy-nazval-vyborg-odnim-iz-samykh-populyarnykh-gorodov-sredi-turistov-so-vsey-rossii-166852>. – Дата доступа: 17.06.2023.
2. Федеральная служба государственной статистика. Статистические данные по туризму в Российской Федерации. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> (дата обращения: 11.05.2023).
3. Бушуева, И. В. Новые стратегические приоритеты развития туризма в России / И. В. Бушуева // *Сервис plus*. – 2019. – Т. 13. – №. 4. – С. 25-33.
4. Аленуров, Э. А. Особенности развития сферы сервиса и туризма в условиях снятия карантинных мер / Э. А. Аленуров [и др.] // *Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта*. – 2020. – №. 10 (188). – С. 16-21.
5. Богомазова, И. В. Цифровая экономика в индустрии туризма и гостеприимства: тенденции и перспективы / И. В. Богомазова, Е. В. Аноприева, Т. Б. Климова // *Сервис в России и за рубежом*. – 2019. – Т. 13. – №. 3 (85). – С. 34-47.
6. Пономарева, И. Ю. Туризм как направление устойчивого развития малых городов / И. Ю. Пономарева [и др.] // *Сервис в России и за рубежом*. – 2019. – Т. 13. – №. 3 (85). – С. 137-151.
7. Хадимуллина А. А., Жуков П. В. Перспективы развития событийного туризма в Ленинградской области / А. А. Хадимуллина, П. В. Жуков // *Сервису и туризму-инновационное развитие*. – 2019. – С. 16-19.
8. Жигунова, Т. С. К вопросу об организации устойчивого развития индустрии туризма в Ленинградской области / Т. С. Жигунова // *Экономика нового мира*. – 2019. – №. 4 (16). – С. 55-68.
9. *Сервис и туризм : словарь-справочник* ; под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана. – Москва: Альфа-М, 2008. – 432 с.
10. Донскова, Л. И. Сфера сервиса: сущность, уровень развития, проблемы / Л. И. Донскова // *Известия Томского политехнического университета. Инжиниринг георесурсов*. – 2006. – Т. 309. – №. 6. – С. 178-182.
11. Янченко, В. Ф. Управление качеством в сфере услуг : систем.-логист. подход : монография / В. Ф. Янченко; М-во образования Рос. Федерации. С.-Петерб. Гос. Ин-т сервиса и экономики. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2001. – 351 с
12. Правительство Ленинградской области. – [Электронный ресурс] Режим доступа: https://lenoblinvest.ru/wadata/public/site/data/lenoblinvest.ru/Buklet_Tochki_Rosta2023-9_compressed.pdf. – Дата доступа: 18.09.2023.
13. ФедералПресс. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://fedpress.ru/news/78/incidents/2988451>. – Дата доступа: 04.06.2023.
14. ТАСС. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://tass.ru/ekonomika/18053633>. – Дата доступа: 20.06.2023.
15. TripAdvisor. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tripadvisor.ru/FindRestaurants?geo=298511&establishmentTypes=10591&styles=10613&broadened=false>. – Дата доступа: 21.08.2023.
16. Официальная группа ресторана «Карелия». – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vk.com/kareliavbg>. – Дата доступа: 20.07.2023.
17. The Art Newspaper Russia. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.theartnewspaper.ru>. – Дата доступа: 02.08.2023.
18. 47News. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://47news.ru/articles/232005/>. – Дата доступа: 17.06.2023.20:26

References

1. Online 47 [Online 47]. (In Russian). (In Russian). Available at: <https://online47.ru/2022/10/21/vladimir-tsoy-nazval-vyborg-odnim-iz-samykh-populyarnykh-gorodov-sredi-turistov-so-vsey-rossii-166852>. (accessed: 17.06.2023.20:26).
2. *Federal'naya sluzhba gosudarstvennoj statistiki. Statisticheskie dannye po turizmu v Rossijskoj Federacii* [Federal State Statistics

- Service. Statistical data on tourism in the Russian Federation] (In Russian). Available at: <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> (accessed: 11.05.2023).
3. Bushueva I. V. Novy'e strategicheskie priority` razvitiya turizma v Rossii [New strategic priorities of tourism development in Russia]. *Servis plus* [Service plus]. 2019, vol. 13, no. 4, pp. 25-33. (In Russian)
 4. Alenurov E. A. et al. Osobennosti razvitiya sfery` servisa i turizma v usloviyakh posle snyatiya karantinny`kh mer [Features of the development of the service and tourism sector in the conditions after the removal of quarantine measure]. *Ucheny`e zapiski universiteta im. P.F. Lesgafta* [Scientific notes of the PF Lesgaft University]. 2020, no. 10 (188), pp. 16-21. (In Russian)
 5. Bogomazova I. V., Anoprieva E. V., Klimova T. B. Cifrovaya e`konomika v industrii turizma i gostepriimstva: tendenczii i perspektivy` [Digital economy in the tourism and hospitality industry: trends and prospects]. *Servis v Rossii i za rubezhom* [Service in Russia and abroad]. 2019, vol. 13, no. 3 (85), pp. 34-47. (In Russian)
 6. Ponomareva I. Yu. et al. Turizm kak napravlenie ustojchivogo razvitiya maly`kh gorodov [Tourism as a direction of sustainable development of small towns]. *Servis v Rossii i za rubezhom* [Service in Russia and abroad]. 2019, vol. 13, no. 3 (85), pp. 137-151. (In Russian)
 7. Khadimullina A. A., Zhukov P. V. Perspektivy` razvitiya soby`tijnogo turizma v Leningradskoj oblasti [Prospects for the development of event tourism in the Leningrad region]. *Servisu i turizmu-innovacionnoe razvitie* [Service and tourism-innovative development]. 2019, pp. 16-19. (In Russian)
 8. Zhigunova T. S. K voprosu ob organizacii ustojchivogo razvitiya industrii turizma v Leningradskoj oblasti [On the organization of sustainable development of the tourism industry in the Leningrad region]. *E`konomika novogo mira* [The economy of the new world]. 2019, no. 4 (16), pp. 55-68. (In Russian)
 9. *Servis i turizm : slovar`-spravochnik* [Service and tourism: dictionary-reference]. Ed. Yu.P. Sviridenko, O.Ya. Goikhman. Moscow, Alfa-M, 2008, 432 p. (In Russian)
 10. Donskova L.I. Sfera servisa: sushhnost`, uroven` razvitiya, problemy` [Sphere of service: essence, level of development, problems]. *Izvestiya Tomskogo politekhnicheskogo universiteta. Inzhiniring georesursov* [Izvestiya Tomsk Polytechnic University. Georesource engineering]. 2006, vol. 309, no. 6, pp. 178-182. (In Russian)
 11. Yanchenko V. F. *Upravlenie kachestvom v sfere uslug : sistem.-logist. podkhod* [Quality management in the service sector: Systems.-logistician. Approach]. St. Petersburg. Publishing house of A. I. Herzen RSPU, 2001, 351 p. (In Russian)
 12. *Pravitel`stvo Leningradskoj oblasti* [The Government of the Leningrad region]. (In Russian). Available at: https://lenoblinvest.ru/wadata/public/site/data/lenoblinvest.ru/Buklet_Tochki_Rosta2023-9_compressed.pdf (accessed: 18.09.2023).
 13. *FederalPress* [FederalPress]. (In Russian). Available at: <https://fedpress.ru/news/78/incidents/2988451> (accessed: 04.06.2023).
 14. TASS [TASS]. (In Russian). Available at: <https://tass.ru/ekonomika/18053633> (accessed: 20.06.2023).
 15. TripAdvisor. Available at: <https://www.tripadvisor.ru/FindRestaurants?geo=298511&establishmentTypes=10591&styles=10613&broadened=false>. (accessed: 21.08.2023).
 16. *Oficijal`naya grupa restorana «Kareliya»* [The official group of the restaurant "Karelia"]. (In Russian). Available at: <https://vk.com/kareliavbg>. (accessed: 20.07.2023).
 17. The Art Newspaper Russia. Available at: <https://www.theartnewspaper.ru> (accessed: 02.08.2023).
 18. 47News. Available at: <https://47news.ru/articles/232005/> (accessed: 17.06.2023.20:26).

Received 15 October 2023