

Паспорт для «индустрии гостеприимства»

ТЕМА ДНЯ

Презентация паспорта туристической инфраструктуры региона прошла в администрации Ярославской области. Событию, напомним, предшествовало подписание в мае этого года в Плесе соглашения о развитии маршрута «Золотое кольцо России». Партнерами по разработке такой программы стали Владимирская, Ивановская, Костромская, Ярославская, Московская области, а также город Москва.

Стороны решили направить в Правительство России и полномочному представителю Президента РФ в Центральном федеральном округе Георгию Полтавченко совместное обращение о поддержке инициативы регионов. Нужны единые стандарты отрасли, включая нормативно-правовую базу, отвечающее мировому уровню обеспечение. Этим целям и послужит новый документ, он даст полную картину того, что мы имеем и чего нам не хватает.

После совещания с участием руководителей структурных подразделений администрации области, специалистов по туризму из муниципальных образований, представителей крупнейших туроператоров интервью «Северному краю» дал директор департамента регионального маркетинга Евгений Соловьев.

— Так скрупулезно, Евгений Александрович, мы въездной туризм еще по полочкам не раскладывали. Паспорт включает информацию из всех городов и районов, где бывают туристы, — по четырем сотням показателей! В других регионах такие паспорта есть?

— Нам это неизвестно. По крайней мере, мы не пользовались ничьими подсказками. Разработка формы паспорта туристической инфраструктуры региона — наше ноу-хау.

— Паспорт еще предстоит заполнить, то будет коллективное творчество городов и районов. В пакете документов, розданных участникам совещания, есть образец с комментарием, как это нужно делать. Заглянем туда?

— Пожалуйста. Перед нами паспорт по объекту экскурсионного туризма, один из двенадцати аналогичных документов по всем видам туризма. Он должен отразить исчерпывающую характеристику объекта — нынешнее состояние и то, что требуется сделать для повышения его привлекательности для туристов. Мы даем всем понять ясную вещь: тут не бывает мелочей. Например, если это музей, то нужны данные не только об уникальности его экспонатов и коллекций, но и о проезде к нему, об автостоянках, о том, разрешается ли в залах фото — и видеосъемка, о состоянии самого здания и какие требуются на ремонт затраты.

— Что даст такой паспорт гостю, понятно. А региону он зачем нужен?

— Отчасти на этот вопрос я ответил. Может быть, каждому туристу персонально и не будет интересно все, что в паспорте досконально описано. Но все мы

будем точно знать, чем богаты и какие у нас прорехи, что надо делать, чтобы въездной туризм в Ярославской области как жемчужине «Золотого кольца России» поднять до мирового уровня. А вполне предметное представление об этом, не правда ли, имеет любой из нас, кто хоть раз ездил туристом за рубеж.

— Ответы на какие еще

детей все воочию, в цифрах и фактах.

— Принятию каких первоочередных решений он послушит?

— Он станет основой для целеустремленных действий руководства области по развитию «индустрии гостеприимства» на ближайшие пять лет. На базе собранной информации будет со-

ральных денег появятся после того, как Георгию Полтавченко будут посланы все предложения по созданию и развитию туристического кластера — содружества регионов-партнеров «Золотое кольцо России»?

— Усилия, уверен, в первую очередь, будут направлены на самые острые проблемы: рекон-



вопросы гостей и хозяев даст невиданный доселе документ, разработанный вашим департаментом вместе с коллегами из департамента культуры и туризма?

— Это долгий разговор. Если вкратце, то возьмем, например, сугубо прозаический вопрос — об общественных туалетах в малых городах. Сколько их, где они размещены, чисто ли там? Мы вообще-то много чего, наконец-то, хотим понять. Какие уникальные музейные предметы и коллекции пользуются наибольшим спросом? Какие памятники культуры больше всего интересуют туристов, российских и иностранных? Хотим понять, сколько автостоянок надо построить, возле каких музеев, чтобы увеличить поток туристов. Краеугольный вопрос, о чем не раз писал «Северный край»: в каких городах и районах необходимо построить гостиницы и какие площадки для этого выделены или требуется выделить, чтобы инвестор пришел туда и — построил. Чтобы знать все это и многое другое, и нужен такой паспорт.

— Можно ли его представить наглядно?

— Если в бумажном виде, то вообразите несколько положенных один на другой фолиантов. С огромным сводом информации, собранной по максимуму, — сведений о том, чего может захотеть турист и чем мы располагаем, чтобы предметно ответить на его запросы. Захотел он попользоваться Интернетом или взять деньги в банке — он должен знать, где это сделать, и желательно бы за ближайшим углом. Как ему в Ярославле найти церковь Ишлы Пророка, о которой он слышал так много удивительного? Тут-то и выясняется, что в городе нет таких указателей и не то что на английском, но и на русском языке. Если мы пока только предполагаем, пусть и с большой долей уверенности, что у нас есть проблемы с тем-то и тем-то, то наш паспорт даст возможность уви-

здать систему сбалансированных показателей в этой сфере, разработаны обоснованные областные программы (одна из самых актуальных, и ваши читатели о том знают, — строительство гостиниц). В перспективе запланировано открытие современного многоязычного туристического Интернет-сайта Ярославской области. Берем лучшие мировые аналоги таких порталов — Парижа, Лондона, Нью-Йорка. Хотим, чтобы через год-другой человек в любой точке мира мог, скажем, забронировать по Интернету у нас место в гостинице или «скачать» себе на персональный компьютер тексты звуковых экскурсий по залам любого нашего крупного музея.

— На совещании были вопросы с мест о практической сложности, довольно жестких сроках исполнения, о «подводных камнях» этой работы, когда по тем или иным причинам, допустим, музей не захочет говорить о своих фондах от и до. Как подобные проблемы восполнить?

— Будет несколько выездов сотрудников департамента с разъяснительной миссией. Точная и полная информация нужна всем. В том числе и тем, кто ее дает, — об этом мы с вами уже говорили в начале интервью.

— В докладе фигурировал некий «тайный турист». Нельзя ли об этом чуть подробнее.

— В маркетинге есть такая технология — «тайный покупатель». Он инкогнито идет по магазинам и смотрит, где как реально обстоят дела. Понимаем, что местная власть может получить не все данные от организаций, которые будут заполнять паспорта. Собираемся отправить по городам и весям «тайного туриста», чтобы по его возвращении сравнить две «картинки»: данные руководителей и владельцев музеев, гостиниц и ресторанов и другую — мнение реального потребителя их услуг.

— Всех интересует, какие шансы на получение феде-

струкцию и реставрацию памятников истории и культуры, наиболее значимых для привлечения туристов, магистральные дороги между городами «Золотого кольца». Как вы знаете, для нас важнейшая забота — автодорога М-8 от Москвы до Ярославля. Рассчитывать можно будет на финансирование в рамках действующих адресных целевых программ, через специальную программу, если она будет разработана, либо через проект развития туристической инфраструктуры, заявленный в Инвестиционный фонд России, — естественно после экспертизы в Минэкономразвития, у независимых экспертов и консультантов. Если шесть регионов Центрального федерального округа оперативно представят хорошо просчитанный и остропроблемный проект стоимостью не менее пяти миллиардов рублей со всей проектно-сметной документацией и получат политическую поддержку со стороны руководства России, то мы имеем реальные шансы на успех.

— И последний вопрос, Евгений Александрович: когда, в какой момент мы будем считать, что такой паспорт, о котором сегодня шла речь в этом зале, у нас есть?

— Сроки жесткие, в том числе и из-за конкуренции регионов за привлечение туристов и инвесторов, готовых вложить свои средства в развитие инфраструктуры — гостиниц, баз отдыха и т.д. Если оперативно не примем серьезных мер, то будем отставать. Рассчитываем, что до 25 июля большую часть информации города и районы представят в администрацию области. В сентябре планируем провести презентацию готового паспорта с участием губернатора Анатолия Лисицына, одного из самых горячих инициаторов всего начинания, а также руководителей администрации области и всех муниципальных образований.

Беседовал
Юлиан НАДЕЖДИН.