

Сервис начинается с информации

27–28 СЕНТЯБРЯ НА БАЗЕ САНАТОРИЯ «ЗОЛОТОЙ БЕРЕГ» ПРОШЛА МЕЖДУНАРОДНАЯ ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ «ТУРИСТСКО-ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ ИНСТРУМЕНТ РЕГИОНАЛЬНОГО МАРКЕТИНГА»

В РАБОТЕ конференции, которую вел начальник управления инвестиционной политики и внешнеэкономических связей Евпаторийского горсовета Сергей Стрельбицкий, приняли участие ведущие специалисты в области туризма и рекреационной деятельности из Германии, Турции, Польши, России, Прибалтики, а также руководители туристических организаций из многих регионов Украины и Крыма.

дарственной службы туризма и курортов профильного министерства Украины, Министерства курортов и туризма АРК, а также санаторно-курортных учреждений и специализированных научных центров Крыма и Украины. Главной его целью было разработать на этой базе четкие стандарты и методы работы для развития отечественной туристической индустрии. (Окончание на 2-й стр.).

Сервис начинается с информации

(Окончание.)

Начало на 1-й стр.)

Открывая работу конференции, Сергей Стрельбицкий вкратце рассказал о той большой работе, которая проводится властями нашего города в данном направлении. Он подчеркнул, что в нынешних условиях, когда еще не разработана государственная стратегия развития туристической индустрии, очень важно объединить усилия и обобщить имеющийся опыт как зарубежных коллег, так и коллег из городов и регионов Украины, которые пытаются самостоятельно решать данные проблемы методом проб и ошибок. «Пока мы сами не наладим туристические связи и не выработаем определенный алгоритм деятельности в этой сфере, дело не сдвинется с мертвой точки, поэтому мы ждем сегодня конкретных идей и предложений», — подытожил В. Стрельбицкий.

Большой интерес у участников конференции вызвало выступление эксперта Программы GTZ «Содействие экономическому развитию и занятости», консультанта по вопросам туризма и регионального развития Отто Айке из Германии. В своем докладе, посвященном развитию регионального туристического маркетинга на опыте Германии, США, Австрии и других стран, немецкий специалист

изложил подробную программу первоочередных действий и требований, касающихся всех нюансов туристического бизнеса.

ОСНОВНОЕ внимание было уделено (и в этом, и в последующих докладах) функционированию информационно-туристических центров (ИТЦ), которые уже давно являются во всех странах Европы главным звеном в цепочке туристического сервиса. Отто Айке изложил ряд непреложных требований к организации работы ИТЦ, без соблюдения которых, по его убеждению, невозможно обеспечивать стабильный приток туристов.

Среди этих требований на первом месте идут профессионализм персонала, удобное месторасположение центра, дизайн помещений, отвечающий местному колориту, ориентация на конкретную целевую группу туристов и — широкий спектр качественных услуг, вплоть до резервирования мест в отелях, билетов на зрелищные мероприятия и т.п. При этом — очень важное условие! — в действиях и поведении сотрудников центра не должно быть никакого намека на бюрократию: максимум доброжелательности, радушие, готовность всячески услужить клиенту.

Немало ценных мыслей и рекомендаций прозвучало

также в выступлениях президента Ассоциации туризма турецкого города-побратима Евпатории — Сипифке Ахмета Тарлака, директора украинского представительства Польской туристической организации Владзимежа Щурека, его коллеги из Кракова Эльжбеты Томчик-Мички и других участников конференции. Первым бесценным опытом работы поделились и отечественные турорганизаторы — из Львова, Чернигова, Ялты и других городов.

А в общем и целом услышанное и увиденное на конференции, особенно после «примерки» европейского опыта, наводит на мысль о том, что отечественной туристической индустрии как таковой у нас пока нет. Есть множество достопримечательностей в каждом городе и регионе, есть интересные туристические маршруты, потихоньку складываются современные гостиничная и транспортная инфраструктуры, сеть учреждений досуга и питания, но все это пока не увязано в единый сервисный комплекс, а унифицированная методика работы с потенциальным туристом и качественные стандарты этой работы отсутствуют в принципе.

НО В СИЛУ этого тем более важны такие встречи, как прошедшая в «Золотом берегу». И очень приятно, что именно Евпатория становится инициатором создания современного туристического сервиса в Украине. Да и нашему городу уже есть что показать

коллегам. Недавно открытый, первый в Крыму, современный информационно-туристический центр, уникальный туристический маршрут «Малый Иерусалим», регулярное участие во всех крупных курортно-туристических ярмарках, проведение собственной ярмарки «Новое лицо древнего курорта. Западный Крым» и т.п. Все это говорит о том, что Евпатория сегодня является одним из лидеров стартующего процесса.

От имени участников конференции эту мысль очень четко сформулировала начальник отдела туризма ТИЦ Черниговского горсовета Татьяна Коржинская. От имени коллег она поблагодарила руководство Евпатории и лично городского голову А. Даниленко за прекрасную возможность поучиться на опыте лидеров европейского туризма, обсудить свои наработки и проблемы с операторами отечественного рынка туристических услуг. Более того, гостя из Чернигова заявила о том, что евпаторийские власти в какой-то мере выполняют те функции, которыми до сих пор не занимались профильные министерства и ведомства.

Что ж, будем надеяться, что доброе начало повлечет за собой и столь же удачное продолжение. Ориентир для дальнейшей работы намечены. По итогам конференции ее участники подписали меморандум о взаимовыгодном сотрудничестве, который ляжет в основу дальнейших совместных действий турорганизаторов из разных регионов Украины и стран Европы.

В. ШЕЛЕСТ.