Павысіць узровень гасціннасці

ТУР ПАЧЫНАЕЦЦА З ЭКСКУРСАВОДА

Нацыянальнае агенцтва па турызме адказвае за правядзенне прафесійнай атэстацыі экскурсаводаў і гідаў-перакладчыкаў, а менавіта за падрыхтоўку кадраў у гэтым сегменце. Яно праводзіць курсы — вячэрнія і завочныя — па навучанні экскурсаводаў, а таксама курсы для гідаў-перакладчыкаў. Рыхтуе і суправаджальнікаў турыстычных груп. На гэту восень запланавана адкрыццё дадатковых курсаў па падрыхтоўцы менеджараў, якія займаюцца ўязным і ўнутраным турызмам.

— Ёсць неабходнасць рыхтаваць новых спецыялістаў, бо нехта прыходзіць у прафесію, нехта сыходзіць. Цяпер на фоне росту зацікаўленасці ва ўнутраным і ўязным турызме расце патрэбнасць у перападрыхтоўцы кадраў, павышэнні іх кваліфікацыі, — адзначае **дырэктар Нацыянальнага агенцтва па турызме Дзмітрый МАРОЗАЎ**.

Для больш эфектыўнай падрыхтоўкі тых, хто збіраецца прайсці прафесійную атэстацыю, стаць экскурсаводам, гідам-перакладчыкам, Нацыянальнае агенцтва па турызме выпускае матэрыялы па веданні гісторыі, культуры, геаграфіі Беларусі. Рэгулярна праводзяцца маркетынгавыя даследаванні, выбіраюцца найбольш актуальныя тэмы, якія можна будзе потым выкарыстоўваць у рабоце. Напрыклад, былі даследаваны патэнцыял выкарыстання ў турызме месцаў памяці, палацавых, замкавых, паркавых комплексаў, нематэрыяльнай культурнай спадчыны Беларусі. У гэтым годзе плануецца выданне вынікаў даследавання па экалагічных сцежках. Таксама сёлета вядзецца даследаванне турыстычнага патэнцыялу прамысловых прадпрыемстваў.

Яшчэ адзін важны аспект — сертыфікацыя гасцінічных і турыстычных паслуг. На рэсурсах belarus.travel і belarustourism.by маецца інфармацыя аб усіх сертыфікаваных аб'ектах размяшчэння, кампаніях. На сайце belarus.travel у раздзеле турыстычных кампаній, якія займаюцца ўязным і ўнутраным турызмам, ёсць інфармацыя пра тых, хто прайшоў сертыфікацыю па дадзеных відах дзейнасці.

— Вельмі часта цікавяцца замежныя турыстычныя кампаніі, шукаюць, да каго можна звярнуцца наконт арганізацыі вандровак па Беларусі, але дзяржаўная ўстанова не можа даваць свае рэкамендацыі на падставе нейкай асабістай думкі. І якраз сертыфікацыя — гэта той інструмент, які дазваляе даваць афіцыйную інфармацыю, да каго можна звярнуцца для размяшчэння турыстычных груп, для фарміравання турыстычнага пакета па Беларусі. Гэтую працу, безумоўна, неабходна ўдасканальваць. Сертыфікацыя — гэта навігацыя, міжнародная сістэма каардынат, якая дазваляе і турыстам унутры Беларусі арыентавацца ў сваіх чаканнях адносна таго ўзроўню сэрвісу, які яны атрымаюць у тым ці іншым месцы пражывання. І, вядома ж, для замежных турыстаў гэта вельмі важна, каб сустакавалі свае магчымасці і чаканні і не быць расчараванымі пасля таго, як апынуцца ў той ці іншай лакацыі, — звярнуў увагу дырэктар Нацыянальнага агенцтва па турызме.

Дзмітрый Марозаў падкрэсліў, што калі размова ідзе аб сур'ёзных інфраструктурных пераўтварэннях — будаўніцтве новых якасных аб'ектаў размяшчэння, развіцці аб'ектаў прыдарожнага сэрвісу, то тут патрэбныя сур'ёзныя інвестыцыі — як прыватныя, так і дзяржаўныя. Але ў такіх укладаннях добрыя перспектывы, асабліва ў пэўных сегментах.

Фота з адкрытых крыніц.

— У беларускіх санаторыях добрая карціна па суадносінах кошту і якасці паслуг — і загрузка 100-працэнтная. У сегменце аўтобуснага турызму бывае дастаткова складана знайсці вольныя месцы, вольныя аўтобусы, вольных экскурсаводаў, у пік сезона гэтых магутнасцяў далёка не заўсёды хапае. Таму вельмі актуальная падрыхтоўка новых кадраў, набыццё транспартных сродкаў, будаўніцтва гасцінічных, санаторных комплексаў, абнаўленне баз адпачынку. Перспектывы вельмі сур'ёзныя, гэта эканамічна мэтазгодна, — падсумаваў дырэктар Нацыянальнага агенцтва па турызме.

АД ЧАГО ЗАЛЕЖЫЦЬ «ЗОРНАСЦЬ»?

Што датычыцца сертыфікацыі атэляў, то беларускія стандарты максімальна блізкія да расійскіх і зразумелыя для гасцей з гэтай краіны. Беларускі дзяржаўны інстытут стандартызацыі і сертыфікацыі з'яўляецца вядучым органам па сертыфікацыі гасцініц і аналагічных сродкаў размяшчэння. Адзіны стандарт быў распрацаваны для павышэння ўзроўню гасцінічнага абслугоўвання і прывядзення тэрміналогіі і патрабаванняў да гасцініц і аналагічных сродкаў размяшчэння ў адпаведнасць з расійскімі, еўрапейскімі і сусветнымі тэндэнцыямі. Ён дзейнічае з 2020 года.

Для класіфікацыі гасцініц прадстаўнікі акрэдытаванага органа па сертыфікацыі аглядаюць нумары, грамадскія зоны і службовыя памяшканні гасцініцы, ацэньваюць тэхнічны стан і аснашчэнне гасцініцы, нумарны фонд, персанал і якасць паслуг на адпаведнасць патрабаванням. Гэта робіцца ў чатыры этапы. Першы — ацэнка адпаведнасці гасцініцы адной з катэгорый. На другім этапе праводзіцца бальная ацэнка гасцініцы, на трэцім — бальная ацэнка персаналу. На чацвёртым этапе праводзіцца канчатковая ацэнка адпаведнасці гасцініцы заяўленай катэгорыі.

Самая нізкая катэгорыя — без зорак, але і тут ёсць базавыя патрабаванні да гасцініцы. Сярод іх — гарачая і халодная вада, ацяпленне і вентыляцыя, кругласутачны прыём гасцей, Wi-Fi у грамадскіх памяшканнях, ліфт, калі будынак вышэй за пяць паверхаў, змена пасцельнай бялізны раз на пяць дзён, ручнікоў (па два на госця) — раз у тры дні, а прыборка нумара — штодзень, уключаючы запраўку ложка. А вось да гасцініц у чатыры зоркі патрабаванняў куды больш: наяўнасць ліфта, калі будынак вышэй за два паверхі, кандыцыянеры ва ўсіх нумарах і грамадскіх памяшканнях, ахоўная сігналізацыя і сістэма відэаназірання, павышаная гукаізаляцыя ў нумарах, электронны замок у дзвярах, сейф, міні-бар ці міні-халадзільнік, набор пісьмовых прылад, шчыльныя шторы, якія забяспечваюць поўнае зацямненне, санвузел не менш чым тры кв. м, наяўнасць фена, чатырох ручнікоў на госця са штодзённай зменай і змена пасцельнай бялізны кожныя два дні. А таксама саўна і басейн, канферэнц-зала, кругласутачнае харчаванне, трэнажорная зала, магазіны, падноска багажа, швейцар і шмат іншага.

Як паведаміла начальнік аддзела сертыфікацыі паслуг Беларускага дзяржаўнага інстытута стандартызацыі і сертыфікацыі Таццяна Смірнова, на сёння ў Беларусі сертыфікаты адпаведнасці маюць 66 сродкаў размяшчэння. З іх «5 зорак» маюць пяць сродкаў размяшчэння, сярод якіх адзін санаторый, «4 зоркі» — 10, «3 зоркі» — 37, «2 зоркі» — 7, «без зорак» — 7 (з іх два хостэлы). У Брэсцкай вобласці сертыфікавана 9 сродкаў размяшчэння, у Віцебскай — 6, у Гомельскай — 4, у Гродзенскай — 3, у Мінскай — 5, у Магілёўскай — 6, у Мінску — 33. Афіцыйнае пацвярджэнне сваёй катэгорыі ў нашай краіне мае ўсяго 11 працэнтаў ад агульнай колькасці сродкаў размяшчэння, так што пакуль працэнт невялікі.

Цяпер сертыфікацыя гасцініц і аналагічных сродкаў размяшчэння з'яўляецца добраахвотнай. Увядзенне абавязковай сертыфікацыі беларускіх гасцініц пакуль што не плануецца.

ЯК ДАМАГЧЫСЯ КАМПЕНСАЦЫІ?

Кансультант Дэпартамента па турызме Міністэрства спорту і турызму Аляксандр КРЭЧАТАЎ расказаў, якія нюансы трэба ўлічыць пры заключэнні дагавора на аказанне турыстычных паслуг.

— Дапусцім, турыст хоча наведаць пэўную краіну і спыніцца ў пэўным месцы. Турыстычная кампанія павінна максімальна ўлічыць яго інтарэсы і скласці неабходны дагавор, для якога ўстаноўлена тыпавая форма. Яна з'яўляецца абавязковай да прымянення, не дапускаецца выключэння якіх-небудзь умоў, але можна дапаўняць палажэннямі з улікам спецыфікі тура і работы турыстычнага аператара. Адна з абавязковых умоў дадзенага дагавора — праграма турыстычнага падарожжа, якая, па сутнасці, і з'яўляецца асноўнай меркай якасці паслугі. У праграме адлюстроўваецца інфармацыя аб сродках размяшчэння, перавозцы, паслугах харчавання, аб страхоўцы, калі яна неабходна, аб візавай падтрымцы, калі яна патрэбна для ўезду ў краіну. У праграме ўлічваюцца і іншыя характарыстыкі, калі такія маюцца ў тура. І гэта ў абавязковым парадку агаворваецца з турыстам пры заключэнні з ім дагавора, — расказаў Аляксандр Крэчатаў.

Важна таксама ўлічваць, што дагавор на аказанне турыстычных паслуг можа быць разлічаны на пэўную колькасць людзей — групу, сям'ю. Пры гэтым турысты, нават не з'яўляючыся бакамі дагавора, маюць усё тыя ж правы, што і заказчык. Гэта значыць на даванне паслуг у адпаведнасці з умовамі дагавора ў тым аб'ёме і ў тыя тэрміны, якія ў ім агавораны. І яны маюць права патрабаваць ад выканаўцы аказання гэтых паслуг у поўнай меры. Што рабіць, калі ўмовы не выконваюцца? Адказ ізноў жа ў дагаворы. Калі выканаўца не вытрымлівае аб'ём і якасць паслуг, то ён павінен зрабіць замену без змянення кошту на аналагічныя або больш высокай якасці паслугі. Або больш нізкай якасці, але з кампенсацыяй розніцы, звярнуў увагу суразмоўнік.

Ён таксама падказаў, на што трэба звярнуць увагу пры заключэнні дагавора на аказанне турыстычных паслуг. Па-першае, калі вы замовілі пэўны тур, то ў дагаворы ён павінен быць максімальна адлюстраваны ў праграме. Другая ўмова — кошт турыстычных паслуг. У адпаведнасці з законам аб турызме цяпер у дагаворы адлюстроўваецца не толькі сукупны кошт, але і кошт кожнай замоўленай паслугі. Яшчэ адна важная ўмова ў дагаворы — наяўнасць спосабу забеспячэння. Гэта датычыцца тых тураператараў, якія ажыццяўляюць туры за межы Беларусі. Гэта значыць, у выпадку ўзнікнення сітуацыі, калі тураператар не можа выканаць свае абавязацельствы, спрацоўвае так званы спосаб забеспячэння. Такіх спосабаў законам прадугледжана тры: страхаванне адказнасці, банкаўская гарантыя, фонд адказнасці тураператара. У дагаворы павінна быць указана, якая арганізацыя забяспечвае адказнасць тураператара, дзе яе месцазнаходжанне і які парадак звароту. Павінна быць таксама вызначана, якія расходы будуць пагашацца ў выпадку немагчымасці выканання.

ХТО ЯНЫ, ГОСЦІ БЕЛАРУСІ?

Хто ж тыповы турыст у нашай краіне? Як паказвае практыка Мінска, дзе склалі партрэт такога падарожніка, гэта госць, а дакладней, госця з Расіі сярэдняга ўзросту.

— Праведзена маркетынгавае даследаванне партрэта турыста Мінска, пры складанні якога выкарыстоўваліся даныя з апытання наведвальнікаў інфатурцэнтра «Мінск» і інфармацыя маркетынгавых службаў шэрагу гасцініц сталіцы. Вынікі паказалі, што 82 % гасцей сталіцы складаюць грамадзяне РФ пераважна жаночага полу (58 %) і ва ўзросце ад 28 да 52 гадоў (71 %). Тры чвэрці турыстаў паездку ў Мінск арганізоўвалі самастойна. Такія турысты ў большасці сваёй выкарыстоўваюць індывідуальныя сродкі размяшчэння, самастойна на месцы далучаюцца да зборных экскурсій, аддаюць перавагу індывідуальнаму наведванню турыстычных аб'ектаў, — расказала **начальнік аддзела маркетынгу турызму дзяржаўнай установы «Інфармацыйна-турысцкі цэнтр «Мінск» Анастасія КАЎРУС**.

У Мінску працуе 17 тэатраў, больш чым 30 музеяў і дзесяць галерэй. Распрацавана каля 40 праграм пешаходных і аўтобусных экскурсій, якія прапануюць тураператары. Для зручнасці турыстаў створаны дадатковыя стаянкі для турыстычных і экскурсійных аўтобусаў на тэрыторыі ў раёне дыспетчарскай станцыі «Дружная» і ў раёне Верхняга горада на вуліцы Леніна ад прыпыначнага пункта да вуліцы Інтэрнацыянальнай.

У беларускай сталіцы гасцей прымае больш чым шэсць тысяч аб'ектаў грамадскага харчавання, каля 200 з іх спецыялізуецца на нацыянальнай кухні. З канца мінулага года пачаў працаваць гандлёвы цэнтр тавараў беларускіх вытворцаў «Першы нацыянальны гандлёвы дом». Пашыраюцца і магчымасці прамысловага турызму, які дазваляе папулярызаваць айчынныя брэнды і наладзіць дзелавыя сувязі. Азнаёміцца з гісторыяй і арганізацыяй працы прапануе 21 прамысловае прадпрыемства горада.

У аматараў актыўнага адпачынку асаблівай папулярнасцю карыстаецца веласіпедны турызм. У 2024 годзе ў рамках конкурсу «Сталічны веламаршрут» распрацаваны і цяпер узгадняюцца веласіпешаходныя маршруты ў кожным адміністрацыйным раёне горада.

Актыўна развіваецца і водны турызм. Турыстычныя арганізацыі прапануюць гасцям і жыхарам горада праграмы сплаваў на байдарках, катанне на катамаранах, катэрах, сапбордах. У аматараў менш актыўнага адпачынку вялікай папулярнасцю карыстаюцца прагулкі на цеплаходзе па Камсамольскім возеры. А з гэтага года з'явіўся магчымасць апрабаваць новы від транспарту, веласап — спалучэнне сапборда, веласіпеда і катамарана.

Алена КРАВЕЦ.

(Заканчэнне. Пачатак на 1-й стар.)