

ОЦЕНКА ПРОБЛЕМ И НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ СФЕРЫ г. ДОНЕЦКА

Острая необходимость обеспечения и ускорения развития туристической сферы г. Донецка, связанная с подготовкой к проведению чемпионата Европы по футболу в 2012 г., требует:

оценки конкурентных преимуществ и выявления сильных сторон, позволяющих развивать туристическую сферу города;

выявления слабых сторон, препятствующих развитию туристической сферы города;

формулировки проблем развития туристической сферы города в контексте подготовки к проведению чемпионата Европы по футболу;

формирования системы направлений и мероприятий по активизации развития туристической сферы города и обеспечению ее готовности к проведению чемпионата Европы по футболу.

Исходя из вышеизложенного, целью данной статьи является выявление и оценка проблем, а также разработка рекомендаций по обеспечению развития туристической сферы г. Донецка в контексте проведения чемпионата Европы 2012 г. по футболу.

Традиционно г. Донецк воспринимается как центр

промышленного региона Украины, представленного угольной, металлургической и коксохимической промышленностью.

Однако одновременно город имеет ряд конкурентных преимуществ, позволяющих развивать его туристическую сферу.

Определяющее значение в системе конкурентных преимуществ г. Донецка в сфере туризма имеет высокий уровень урбанизации, который обеспечивает высокую степень развития транспортной инфраструктуры, сети современных гостиниц, ресторанов, развлекательных, спортивных и торговых комплексов, культурно-досуговых центров и прочих элементов туристической инфраструктуры.

Одну из приоритетных позиций при формировании туристической инфраструктуры занимает материальная база, предназначенная для размещения туристов. По данным Главного управления статистики в Донецкой области, гостиничное хозяйство г. Донецка в 2005 г. представлено 20 гостиницами и прочими местами кратковременного проживания, номерной фонд которых составляет 1126 комнат с 1880 койко-местами (табл. 1).

Таблица 1. Места кратковременного проживания в г. Донецке

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Гостиницы, всего	11	11	12	12	15	16
Мотели	2	2	2	2	1	1
Клубы	-	-	1	1	1	-
Общежития и прочие места для проживания	4	4	4	4	5	3
Всего:	17	17	19	19	22	20
количество номеров	1058	1014	941	915	1152	1126
количество койко-мест	2080	1993	1801	1587	2000	1880
заполняемость, %	33,4	36,7	37,1	40,0	24,4	28,2

Благоприятным фактором развития туристической сферы города является рост объектов инфраструктуры сопутствующих отраслей – предприятий розничной торговли и общественного питания (объектов ресторанного хозяйства, баров, поставщиков готовой пищи), автозаправочных станций (см рисунок). Сложившиеся тенденции

вовлечения в хозяйственный оборот новых материальных ресурсов, рост объемов валовых инвестиций в основной капитал гостиничного и ресторанного хозяйства, объектов торговли и транспорта в г. Донецке будут способствовать дальнейшему расширению их сети.

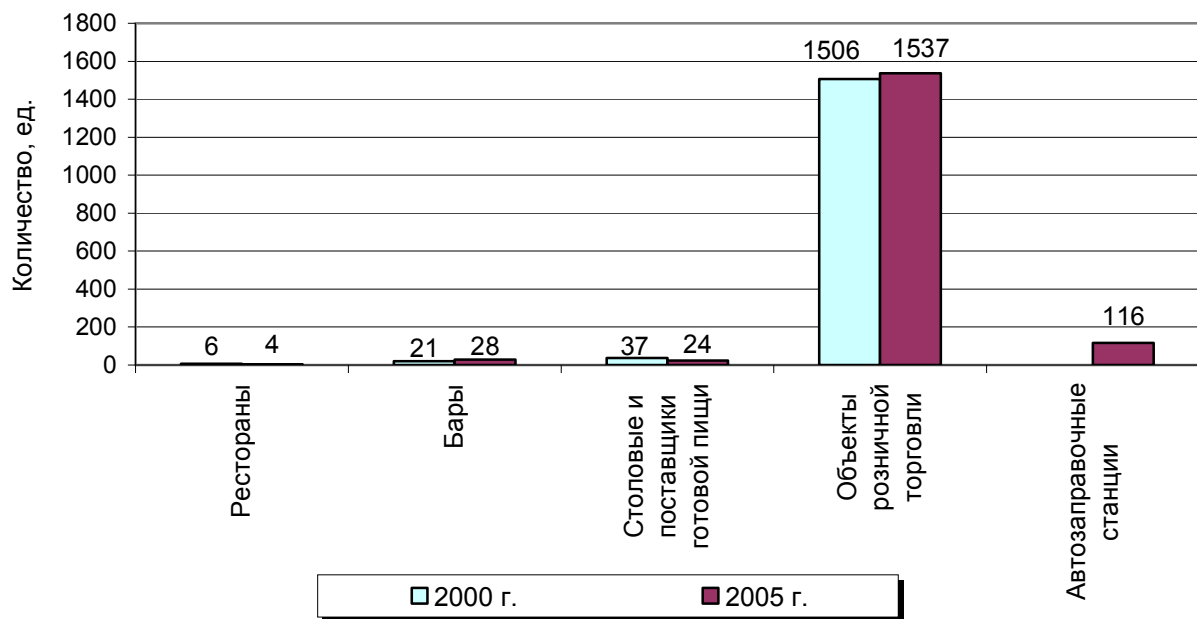


Рисунок. Динамика развития объектов инфраструктуры сопутствующих отраслей

Важным фактором развития туристической сферы города является наличие аэропорта, в котором размещен консульский пункт Представительства Министерства иностранных дел Украины, позволяющий иностранным гражданам оформлять документы на въезд в страну. Одновременно аэропорт г. Донецка является одним из немногих в Украине пунктов безвизового въезда иностранных граждан.

Потенциальным конкурентным преимуществом г. Донецка в сфере развития туризма является наличие на его территории историко-культурных ресурсов местного значения – памятников истории, архитектуры, культуры и мемориальных мест, которые могут стать основой экскурсионных

проектов при проведении туристической программы «Евро-2012».

Однако при подготовке к проведению чемпионата Европы по футболу следует устранить ряд проблем – слабых сторон туристической сферы города. Прежде всего это касается проблем развития гостиничного хозяйства. Во-первых, город не обеспечен достаточным количеством четырех- и пятизвездочных гостиниц. По прогнозным расчетам, из 25 гостиниц к 2012 г. только лишь 3 будут иметь статус пятизвездочных, что не будут соответствовать обязательствам стороны, принимающей турнир УЕФА.

Во-вторых, весомой проблемой является неудовлетворительное состояние значительной доли

гостиничного фонда города и низкая степень его готовности к проведению чемпионата Европы по футболу, несоответствие фактического состояния номерного фонда европейским и мировым стандартам. Так, в целом среди гостиничного фонда г. Донецка наибольший удельный вес принадлежит гостиницам, имеющим устаревшую материально-техническую базу, состояние номеров которых не соответствует мировым стандартам проживания туристов ни по вместимости, ни по предлагаемым условиям проживания. Одновременно на момент проведения чемпионата Европы по футболу возрастет востребованность гостиниц, начиная с трехзвездочных, фактический уровень материально-технической базы которых в незначительной степени учитывает европейские и мировые требования.

Одной из основных задач, требующих неотложного решения, является *низкий уровень культуры и качества сервисного обслуживания* в туристической сфере города вообще и в гостиничной сфере в частности.

Одновременно существенной проблемой при подготовке к проведению чемпионата Европы по футболу «Евро-2012» является *низкая степень готовности и инженерно-коммуникативной обустроенности транспортной инфраструктуры*. Ее основными характеристиками, в частности, являются неудовлетворительное состояние автомобильных дорог, их недостаточная обеспеченность сервисной инфраструктурой и коммуникативными средствами по маршруту движения участников соревнований и туристов; высокая потребность в реконструкции железнодорожного хозяйства; низкая степень готовности аэропорта «Донецк» к возможности принимать дополнительные рейсы; низкое качество оказания услуг и недостаточное количество транспортных

средств в системе общественного транспорта.

Исходя из требований УЕФА предполагается решение *проблемы восстановления, благоустройства и расширения зон массового отдыха, формирования фан-зон в черте города*.

Необходимым также является обеспечение *качественного туристического сопровождения* и предоставления экскурсионных услуг, связанных с реализацией туристической программы «Евро-2012».

Соотношение конкурентных преимуществ и ограничений развития г. Донецка в сфере туризма представлено в табл. 2. Сложившиеся тенденции свидетельствуют об отсутствии равновесия положительных и отрицательных факторов в этой сфере.

Острая необходимость обеспечения готовности туристической сферы г. Донецка к проведению чемпионата Европы по футболу требует разработки и внедрения в практику управления туристической сферой города системы мероприятий по активизации ее развития.

В целом подготовка к проведению чемпионата Европы по футболу «Евро-2012» предполагает:

повышение качества и эффективности управления туристической сферой города;

развитие туристической инфраструктуры города, повышение уровня материально-технической обеспеченности объектов туристической инфраструктуры и качества сервисного обслуживания;

развитие транспортной инфраструктуры;

развитие сувенирной промышленности;

обеспечение туристического сопровождения проведения чемпионата, совершенствование экскурсионного обслуживания;

формирование привлекательного архитектурного облика и комплексное благоустройство города;

восстановление, благоустройство и расширение зон массового отдыха (рекреационных зон) города;

увеличение объемов инвестиций в туристическую сферу города;

повышение квалификационного уровня кадров туристической сферы.

Для повышения качества и эффективности управления туристической сферой необходимо:

Таблица 2. Характеристика конкурентных преимуществ и ограничений развития г. Донецка в сфере туристической деятельности в контексте проведения чемпионата Европы по футболу

Сильные стороны – фактические и потенциальные преимущества	Слабые стороны и риски – фактические и потенциальные недостатки
<p>Наличие развитой сети туристической инфраструктуры: средств размещения туристов; предприятий общественного питания и розничной торговли; наличие театров, концертных залов и т.д.</p> <p>Тенденции увеличения ресторанного и гостиничного фонда и вовлечение в хозяйственный оборот новых материальных ресурсов</p> <p>Высокая степень урбанизации и связанный с этим высокий уровень развития транспортной инфраструктуры</p> <p>Наличие в аэропорту «Донецк» консульского пункта МИД Украины и возможности безвизового въезда иностранных граждан</p> <p>Наличие памятников архитектуры местного значения, памятников культуры и мемориальных мест</p>	<p>Устаревшая материально-техническая база значительной доли гостиничного фонда города</p> <p>Несоответствие материально-технической базы и уровня сервиса гостиничного хозяйства европейским и международным стандартам</p> <p>Недостаточное количество гостиниц высокой категоричности</p> <p>Низкая культура и качество обслуживания в туристической сфере города</p> <p>Неудовлетворительное состояние автомобильных дорог (особенно на окраинах города и в пригородной местности), их несоответствие европейским стандартам</p> <p>Низкая степень инженерно-коммуникативной обустроенности транспортной инфраструктуры</p> <p>Недостаточная степень готовности аэропорта «Донецк» принимать дополнительные рейсы</p> <p>Низкое качество услуг и недостаточное количество транспортных средств в системе общественного транспорта города</p> <p>Неудовлетворительное состояние рекреационных зон города и пригородной местности</p> <p>Неразвитость системы туристического сопровождения</p>

разработать Концепцию комплексного развития туристической сферы г. Донецка с учетом потребностей проведения чемпионата Европы по футболу;

разработать и принять к исполнению План действий по подготовке и проведению чемпионата Европы по футболу в г. Донецке;

разработать и обеспечить выполнение Программы по созданию условий личной безопасности туристов и сохранности их имущества, предоставлению им своевременной и оперативной медицинской, технической, консультативной и правовой помощи;

разработать и утвердить План повышения качества обслуживания туристов.

Для развития туристической инфраструктуры города, повышения уровня материально-технической обеспеченности объектов туристической инфраструктуры и качества сервисного обслуживания необходимо:

провести анализ состояния имущественной и материальной базы гостиничного хозяйства города;

оценить потребности в объектах гостиничного хозяйства, ориентированные на требования УЕФА для организации проведения чемпионата Европы по футболу;

в соответствии с выявленными потребностями обеспечить строительство гостиниц высокой категорийности, малых гостиниц и гостиниц семейного типа, расширить сеть муниципальных гостиниц, рассчитанных на туристов со средним уровнем дохода;

расширить сеть гостиниц, отвечающих требованиям стандартов «три звезды» и «четыре звезды»;

провести комплексную реконструкцию и модернизацию существующей материально-технической базы туристской инфраструктуры города;

содействовать созданию и расширению сети частных объектов размещения приезжих с сохранением единых стандартов обслуживания;

обеспечить увеличение количества номеров повышенной комфортности (люкс и полуплюкс), соответствующих мировым стандартам;

разработать Концепцию развития гостиничного хозяйства города с учетом требований УЕФА и выявленных потребностей;

составить и утвердить перечень средств размещения туристов, которые требуют ремонта и реконструкции;

составить и утвердить перечень объектов гостиничного хозяйства, которые необходимо построить;

составить и утвердить перечень объектов гостиничного хозяйства, которые строятся;

разработать и утвердить график выполнения строительных и ремонтных работ объектов гостиничного хозяйства; осуществлять ежеквартальный контроль за соблюдением установленных сроков строительных и ремонтных работ объектов гостиничного хозяйства;

установить по всем объектам гостиничного хозяйства и туристической инфраструктуры категории качества и уровня обслуживания;

систематически проводить мониторинги объектов гостиничного хозяйства города; по результатам мониторинга регулярно издавать итоговые информационно-аналитические материалы, отражающие фактическое состояние гостиничного хозяйства города, обеспечить их распространение среди профессионалов и потенциальных инвесторов;

провести конкурс проектных предложений и архитектурных решений, направленных на реконструкцию и строительство новых объектов гостиничного хозяйства г. Донецка в соответствии с мировыми стандартами;

обеспечить проведение предпроектных исследований по вопросам развития гостиничного хозяйства города;

обеспечить расширение и развитие сопутствующей инфраструктуры: сети предприятий общественного питания, розничной торговли, автозаправочных станций, пр.;

провести инвентаризацию и комплексную оценку состояния объектов туристической инфраструктуры г. Донецка;

по результатам инвентаризации сформировать реестр объектов туристической инфраструктуры города;

обеспечить модернизацию и реконструкцию существующей

материально-технической базы туристической инфраструктуры; строительство новых объектов, соответствующих международным стандартам качества, с обеспечением их приспособленности для потребностей лиц с ограниченными физическими возможностями;

создать Центр безопасности туристов, информационно-справочный центр обслуживания туристов, пункты и call-центры для решения проблем туристов, на время проведения чемпионата привлечь к его работе специалистов со знанием иностранных языков;

разработать и утвердить графики реконструкции, строительства и обустройства объектов туристической инфраструктуры города;

разработать схему оказания услуг по продаже, бронированию и резервированию путевок, авиа- и железнодорожных билетов, билетов на концерты, бронирования мест в гостиницах в системе on-line;

внедрить в гостиницах, ресторанах, кафе, объектах розничной торговли системы расчетов с использованием пластиковых карт.

Развитие транспортной инфраструктуры предполагает:

оценку состояния и выявление необходимости усовершенствования инженерно-транспортной инфраструктуры города и прилегающих территорий;

разработку и утверждение Программы инженерного благоустройства города, развития транспортной сети, размещения пунктов сервисного обслуживания в соответствии с мировыми стандартами, разработку и утверждение графиков по реализации ее положений;

улучшение состояния автомобильных дорог, их обеспечение сервисной инфраструктурой и коммуникационными средствами;

системами предоставления оперативной технической и других видов помощи, оборудование стоянок туристического транспорта;

модернизацию аэропорта «Донецк», приведение его в соответствие с мировыми стандартами;

освоение новых международных воздушных линий с организацией авиаперевозок повышенной комфортности;

упрощение визовых формальностей в аэропорту «Донецк»;

организацию перевозок общественным транспортом и обеспечение транспортной доступности стадионов (метрополитен, трамваи, троллейбусы, автобусы).

Для развития сувенирной промышленности необходимо:

создать и расширить сети фирменных магазинов сувенирной продукции; обеспечить открытие художественных салонов, книжных магазинов, временных ярмарок народных промыслов;

обеспечить широкий ассортимент сувенирной продукции: сувениров, изготавливаемых индивидуально (в эксклюзивном варианте), тематических альбомов, книг, календарей, открыток, авторучек, значков, брелоков, вымпелов, кепок с изображением города и символикой чемпионата, национальной символикой, символикой зарубежных стран;

формировать заказы на сувенирную продукцию для предприятий города и области;

провести «круглые столы» и конференции по проблемам производства сувенирной продукции с целью привлечения к процессу ее производства широкого круга промышленных предприятий, субъектов малого предпринимательства, индивидуально работающих мастеров, мастеров-самоучек, художников-прикладников;

привлечь к производству сувенирной продукции инвалидов-надомников;

обеспечить выпуск продукции кондитерской фабрикой «АВК», пивзаводом «Сармат», производителями алкогольной продукции в фирменной упаковке с видами города и символикой чемпионата;

организовать проведение конкурсов на дизайнерское оформление, создание тематической символики и логотипов для фирменной упаковки местных товаропроизводителей.

Для обеспечения туристического сопровождения проведения чемпионата и совершенствования экскурсионного обслуживания необходимо:

провести инвентаризацию потенциальных и существующих экскурсионных объектов (памятников культуры, истории, архитектуры, мемориальных мест, театров, музеев, парков отдыха и культуры);

проанализировать состояние историко-архитектурных объектов города и определить возможности их использования для развития туризма;

установить памятные знаки, мемориальные текстовые доски во всех памятных историко-культурных местах города;

провести реставрационные работы зданий музеев, театров, парков культуры и отдыха;

разработать график ремонтно-реставрационных работ экскурсионных объектов и обеспечить его выполнение;

разработать исторические, историко-культурные, промышленные туристские маршруты города, разработать программы туристического пребывания в г. Донецке;

продублировать в латинской транскрипции названия улиц города на указателях и на картах-схемах города;

разработать и издать Схему расположения объектов туристической

инфраструктуры в г. Донецке на украинском, русском, английском, немецком, французском и итальянском языках;

издать историко-культурный опорный план г. Донецка, рекламно-информационную продукцию, карты, схемы, презентационные каталоги, буклеты, плакаты, листовки, журналы на украинском, русском, английском, немецком, французском и итальянском языках.

Для формирования привлекательного архитектурного облика и комплексного благоустройства города необходимо:

обеспечить художественное освещение центральной части города с применением цветового зонирования (пространство пешеходных зон, транспортных магистралей, архитектурных композиций и ансамблей города);

обеспечить применение элементов городского дизайна при оформлении городской мебели, декоративных ограждений, оборудования детских и спортивных площадок, мест отдыха, элементов освещения, рекламных установок;

использовать объекты монументально-декоративного характера (стелы, фонтаны, декоративное панно, ограды, мозаика) в оформлении города для достижения художественной выразительности, обеспечения своеобразия и оригинальности городской среды;

провести конкурс на разработку проектов по созданию современных архитектурных композиций и ансамблей застройки города.

Для восстановления, благоустройства и расширения зон кратковременного отдыха (рекреационных зон) города необходимо:

разработать и утвердить в установленном порядке

градостроительных программ
Генеральный план развития г. Донецка с учетом потребностей развития туризма и рекреационных зон;

оценить состояние зеленых зон в г. Донецке;

разработать План развития зон массового отдыха и инфраструктуры активного отдыха и досуга г. Донецка;

провести работы по благоустройству и реконструкции существующих и созданию новых зеленых зон и мест кратковременного отдыха населения с учетом Схемы озеленения г. Донецка;

осуществлять текущее содержание и регулярно вести работы по уходу за зелеными насаждениями;

проанализировать и оценить степень выполнения Программы развития комплексной зеленой зоны г. Донецка до 2010 г.; обеспечить полную реализацию мероприятий программы, направленной на восстановление и развитие зеленых зон города;

провести конкурс на лучший проект озеленения города, направленный на возрождение имиджа г. Донецка как «города миллиона роз».

Для увеличения объемов инвестиций в туристический комплекс города необходимо:

создать центр содействия развитию туризма, информационно-рекламной и маркетинговой деятельности и реализации инвестиционных проектов;

создать информационный банк данных инвестиционных проектов в сфере туристического бизнеса;

сформировать совместные проекты (местный бюджет и частный капитал) в развитие гостиничного хозяйства;

провести конкурсы инвестиционных проектов, направленных на развитие городской туристической инфраструктуры.

сформировать перечень объектов туристической инфраструктуры, которые

требуют инвестиций с указанием их объемов и первоочередности;

разработать кредитные программы для долгосрочного кредитования строительства и обустройства объектов туризма, туристической инфраструктуры и туристического сервиса;

создать пакет типовых документов, требуемых для участия в конкурсах инвестиционных проектов для строительства объектов туристической инфраструктуры;

обеспечить организацию и проведение мероприятий (семинаров, «круглых столов», конференций по вопросам развития туристической инфраструктуры Украины при проведении чемпионата Европы по футболу) для привлечения инвестиций в туристическую отрасль города;

обеспечить презентацию инвестиционных предложений на международных инвестиционных выставках.

Повышение квалификационного уровня кадров в туристической сфере требует:

создания автоматического реестра среднего и младшего обслуживающего персонала гостиничного и ресторанного хозяйства, медицинского персонала, экскурсоводов и гидов-переводчиков;

обеспечения подготовки и повышения квалификации среднего и младшего обслуживающего персонала гостиничного и ресторанного хозяйства, медицинского персонала, экскурсоводов, гидов-переводчиков;

обеспечения привлечения студентов профильных вузов к работе экскурсоводами, переводчиками, обслуживающим персоналом объектов туристической инфраструктуры; организация их языкового тестирования;

оценки кадровой обеспеченности и выявления потребностей отрасли в специалистах по категориям и направлениям специализации

(специалистов туристического сопровождения, среднего и младшего обслуживающего персонала гостиничного и ресторанного хозяйства, медицинского персонала, правоохранительных органов);

введения новых форм последипломного образования и повышения квалификации кадров туристической сферы;

организации системы обучения, повышения квалификации, изучения иностранных языков специалистами среднего и младшего персонала гостиничного и ресторанного хозяйства, медицинского персонала, сферы обслуживания, правоохранительных органов;

расширения сети учебных заведений для подготовки кадров туристической отрасли, создание в г. Донецке колледжа по подготовке специалистов в сфере туристической индустрии;

проведения мероприятий по усовершенствованию подготовки специалистов по специальностям: «Менеджмент туризма», «Гостиничный бизнес», «Экскурсионная деятельность», «Ресторанный бизнес».

Литература

1. План дій із забезпечення підготовки та проведення в Україні туристичного обслуговування в рамках фінальної частини чемпіонату Європи 2012 з футболу // www.tourism.ua.

2. Про організацію та проведення фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу в Україні: Закон України від 19 квітня 2007 р. №962-V // www.tourism.ua.

3. Концепція Державної програми підготовки та проведення в Україні фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 липня 2007 р. № 502-р // www.tourism.ua.