

РАЗВИТИЕ ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННОГО ПОТЕНЦИАЛА КРЫМА



МИНИСТР КУРОРТОВ И ТУРИЗМА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
Сергей Валентинович Стрельбицкий

Кластерный подход

С 2015 года туризм в Крыму развивается кластерным способом. Постановлением Правительства Российской Федерации утверждена Федеральная целевая программа «Социально-экономическое развитие Республики Крым и г. Севастополя до 2020 года», в которую вошли мероприятия по созданию объектов инфраструктуры для развития 6 туристско-рекреационных кластеров на территории Крыма.

Так, в Евпатории идет работа над созданием инфраструктуры общенационального центра семейного оздоровления, в Саках – грязелечебного курорта, в районе оз. Чокракское (пос. Курортное, Ленинский район) – бальнеологического лечебно-оздоровительного комплекса на основе лечебных грязей Чокракского месторождения. В Бахчисарайском районе планируется создать современный круглогодичный центр развития культурно-познавательного, экологического и религиозного туризма, в Черноморском районе – центр экстремального, археологического и автотуризма, а в Коктебеле – центр активных видов туризма.

На создание кластеров в период с 2015 по 2020 год из федерального бюджета будет выделено 22,5 млрд рублей. Средства будут направлены на создание и реконструкцию объектов инженерной инфраструктуры. Кроме того, обустройство кластеров предполагает строительство объектов туристской инфраструктуры за счет средств инвесторов. Инвестиционные площадки для создания туристских объектов являются наиболее приоритетными для привлечения инвесторов в санаторно-курортную и туристскую сферы экономики республики.

Обустройство кластеров позволит реализовать ряд инвестиционных проектов. Ожидаемый объем инвестиций – более 176,6 млрд рублей.

Туристы и доходы

По состоянию на 28 октября 2016 года количество туристов, посетивших Крым с начала года, составило 5,114 млн человек, что на 22,8% выше уровня 2015 года. В прошлые годы основной поток туристов приходился на Южный берег Крыма (далее – ЮБК), который всегда на слуху, а районы западного и восточного побережья полуострова не вызывали интереса у гостей. В этом сезоне благодаря политике сдерживания цен на отдых, которую проводило Министерство курортов и туризма Республики Крым, Западный и Восточный Крым повысили свою привлекательность, что повлияло и на распределение туристического потока. С начала года на ЮБК отдохнуло 44,5% туристов, на западном побережье Крыма – 32%, на восточном – 18,5%, в других регионах – 5%.

Однако судить, насколько успешно проходит курортный сезон, надо не по количеству гостей полуострова, приехавших на отдых, а по количеству денег, которые они здесь оставили и которые поступают в бюджеты городов и районов республики. Так, по данным Управления Федеральной налоговой службы по Республике Крым за январь – июнь 2016 года налоговые поступления в бюджет от туристической отрасли составили 893,493 млн рублей. За аналогичный период прошлого года бюджет получил 523,5 млн рублей.

Звезды – за сервис и качество, патент – за легальную работу

Министерством проводится аккредитация организаций, осуществляющих классификацию таких объектов туристской индустрии, как гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи. В Крыму уже классифицировано 60 средств размещения: «5 звезд» получило 5 объектов, «4 звезды» – 15, «3 звезды» – 26, «2 звезды» – 10 и категория «без звезд» присвоена 4 объектам. Планируем, что до конца года классификацию пройдут 100 объектов.

Но не стоит забывать, что классификация – это не погоня за звездами или возможность отеля заявить о себе. Смысл данного процесса – дать туристу понять, какие услуги отель готов предложить и что гость может получить, выбрав местом отдыха то или иное средство размещения. Отели, которые получили «звезды», необходимо оправдать надежды туриста, чтобы он не пожалел о своем выборе и захотел вернуться в них снова.

Мы работаем и над вопросом легализации работы объектов, оказывающих услуги по размещению туристов. Но мы понимаем, что для выведения частного сектора из тени необходимо создать оптимальные условия для регистрации и ведения бизнеса. Поэтому Советом министров Республики Крым с учетом рекомендаций Государственно-правового управления Президента Российской Федерации разработаны предложения по упрощению процедуры регистрации физических лиц – самозанятых граждан в качестве индивидуальных предпринимателей, осуществляющих сдачу жилья в аренду (наем), в виде выдачи патента. Мы очень надеемся, что данный патент начнет работать с 1 января 2017 года. Тогда и количество классифицированных объектов резко возрастет.

Санаторно-курортный комплекс не стоит на месте: постепенно идет его обновление. В 2016 году проведена модернизация более 20 ранее работавших средств размещения, включающая капитальный ремонт медицинского корпуса, номерного фонда и открытие зон отдыха. Открываются новые отели: начали работать 11 средств размещения с общим номерным фондом более 600 номеров, а также новые объекты туристической инфраструктуры: кинопарк «Викинг» и этноцентр Dervish Evi в Бахчисарае с интерьером и экстерьером крымского жилого дома XV–XVIII веков.

Знаковым для полуострова стало и то, что свою работу начали три сети отелей, объединившие гостиницы и санаторно-курортные комплексы едиными стандартами сервиса: Harry Seasons Hotel Group, Bregutta Hotel Group и «Ателика».



За безопасность и комфорт на пляжах

Длительное время в Крыму применялась неэффективная модель передачи пляжных территорий в пользование. Это приводило к тому, что спросом у арендаторов пользовались только наиболее посещаемые пляжи, другие же, находящиеся в «непроходных» местах, оставались неблагоустроенными и, соответственно, непривлекательными для отдыха.

По поручению Главы Республики Крым Министерством разработана новая модель подготовки и эксплуатации пляжей. Она включает методические рекомендации по благоустройству пляжей общего пользования, предусматривающие проведение конкурсов на лучшее эскизное предложение по благоустройству, заключение с хозяйствующими субъектами договоров о благоустройстве, осуществление контроля за выполнением данных договоров и методические рекомендации по подготовке и обеспечению функционирования пляжей в курортный сезон 2016 года. Последние включают требования о соблюдении санитарного, водного законодательства, законодательства в области охраны окружающей среды и требования об обеспечении безопасности на водных объектах.

В Крыму на данный момент функционирует 367 пляжей. Администрациями муниципальных образований заключен 161 договор в 13 курортных регионах о благоустройстве пляжей общего пользования на срок от пяти месяцев до пяти лет с общей суммой инвестиционных вложений 302,647 млн рублей. Главное, что на этих пляжах жителям и гостям полуострова предоставляются комфортные и безопасные условия отдыха. В следующем году работа в этом направлении будет продолжаться и совершенствоваться.

У нас имеется 35 пляжей, оборудованных для людей с ограниченными физическими возможностями. Не так много, как хотелось бы, но с каждым годом эта цифра увеличивается. Все списки пляжей опубликованы на официальном сайте Министерства курортов и туризма Республики Крым. Кроме того, на туристическом портале Крыма представлена информация с фотографиями пляжей, на которых созданы наиболее комфортные условия для пребывания отдыхающих.

Вложение инвестиций – развитие туротрасли

Сегодня работа с инвесторами – одна из наиболее важных задач, которой руководство Крыма уделяет серьезное внимание. В сфере курортов и туризма есть достойные инвестиционные проекты, реализация которых позволит не только модернизировать объекты санаторно-курортного комплекса или построить новые и обеспечить крымчан рабочими местами, но и создать современные туристические «места притяжения» для гостей полуострова.

За 2014–2015 годы Министерством рассмотрено 193 инвестиционных предложения, в том числе в прошлом году – 152 инвестиционные заявки на сумму более 128,9 млрд рублей. В 2016 году изучено 33 инвестиционных проекта на общую сумму порядка 9,1 млрд рублей.

Наибольшее количество заявок в 2016 году поступило по ЮБК – 50%, 30% – по восточному побережью, 17% – по западному, 3% – по центральной части Крыма и другим районам.

На сегодняшний день в работе находится порядка 116 проектов в сфере курортов и туризма (на общую сумму около 73,2 млрд рублей), в том числе одобренных инвестиционных проектов – 48 (на общую сумму 57,3 млрд рублей). За 2015–2016 годы подписано 22 инвестиционных соглашения по туристической сфере (на общую сумму более 9,8 млрд рублей).

Кроме того, на сегодняшний день за счет частных инвестиций на территориях создаваемых туристско-рекреационных кластеров открыто 3 новых туристических объекта и 7 объектов размещения (общей вместимостью 737 номеров).



Продвижение турпродукта

Впервые в 2016 году Министерством для популяризации отдельных видов туризма и крымских туристических регионов запущен цикл ежемесячных вебинаров для сотрудников туристических компаний из Российской Федерации и СНГ. С начала года участниками 10 вебинаров стали более 3 тыс. специалистов отрасли. На 2017 год запланирован аналогичный проект с увеличенной интенсивностью занятий.

2016 год можно назвать годом открытий, так как в этом году также начал свою работу туристический портал Крыма www.visitcrimea.guide. За восемь месяцев работы портал посетили более 100 тыс. уникальных посетителей из 81 региона Российской Федерации. На второе полугодие 2016 года запланирован запуск англоязычной версии, а также продвижение туристического портала с целью популяризации Крыма как дестинации для отдыха в межсезонье. Кроме того, созданы промосайты, посвященные проектам «Пасха в Крыму» (www.пасхавкрыму.рф) и «День семьи, любви и верности» (www.семьявкрыму.рф). На 2016 год запланировано создание 3 аналогичных проектов, включая посвященный новогодним и рождественским праздникам на полуострове.

С целью продвижения позитивного имиджа Крыма как привлекательной и современной туристической дестинации на полуострове проведены профессиональные мероприятия для представителей туристического бизнеса Республики Крым и регионов Российской Федерации: туристическая конференция «Крым. Сезон 2016» в рамках Межрегиональной выставки предприятий туристической индустрии в Ялте; форумы «Открытый Крым» в Ялте, на которых были презентованы крымские территории и обсуждались векторы их туристического развития, а также турпродукты межсезонья; пять ознакомительных туров для представителей турбизнеса; два рекламно-информационных тура для туристических предприятий Индии и Китая и четыре пресс-тура для представителей средств массовой информации из Российской Федерации.

Представители Министерства и администрации туристических территорий принимают участие в туристических мероприятиях, которые проводятся в других регионах Российской Федерации, в частности в турвыставках «Интурмаркет», «Открой свою Россию. Активный и приключенческий туризм» в Москве, «ЛЕТО-2016» в Екатеринбурге, «Путешествие и туризм» в Новосибирске, RITE 2016 во Владивостоке, XVI специализированной этнографической выставке-ярмарке «ЮграТур-2016» в Ханты-Мансийске, XII специализированной выставке «Форум гостеприимства и туристической индустрии» в Уфе, Международном туристском форуме SIFT в Сочи, а также вошли в состав делегации, посетившей Китай в мае 2016 года с рабочим визитом. Мы начинаем серьезную работу по установлению и развитию взаимовыгодного сотрудничества с Китаем: переходим от ожиданий и лозунгов к конкретным действиям. Занимаемся разработкой «дорожной карты», к реализации которой будут привлекаться туристические компании, средства размещения и другие организации, заинтересованные в приеме туристов из Китая.

Министерство тесно сотрудничает с регионами Российской Федерации, и с 26 из них уже подписаны соглашения о сотрудничестве в сфере туризма.

Учимся экономить

Министерство курортов и туризма совместно с Министерством топлива и энергетики Республики Крым для обеспечения бесперебойного энергоснабжения санаторно-курортного и гостиничного комплекса полуострова в летний курортный сезон провели работу с санаториями и отелями, направленную на снижение энергопотребления и повышение энергоэффективности.

Проведена системная работа по инвентаризации энергопотребления средств размещения. Собраны данные об энергопотреблении более 600 коллективных средств размещения и более 2 тыс. гостевых домов. На постоянной основе проводятся энергосберегающие мероприятия. Так, в крымских объектах размещения были заменены лампы освещения устаревшего образца на современные светодиодные системы, установлены системы контроля уровня освещенности, служебные



и технические помещения оснащены датчиками движения, работающими совместно с осветительными приборами. Используются гелиоустановки для работы в системах горячего водоснабжения, что позволяет экономить не только электроэнергию, но и газ для нагрева воды.

Экскурсии в моде

Анкетирование, которое мы проводили в прошлом году, показало, что 17% туристов целью своего отдыха выбирают культурно-познавательный туризм, а 36% гостей посещают более трех экскурсий. Вот почему экскурсии стали одним из приоритетных туристических продуктов Крыма в 2016 году.

На сегодняшний день аттестацию в Министерстве курортов и туризма Республики Крым прошли 1314 экскурсоводов, 111 из которых являются гидами-переводчиками, а 67 – инструкторами-проводниками.

Продолжается работа по систематизации действующих туристических маршрутов. В 2015 году было изучено и систематизировано в общей сложности 100 маршрутов пешеходного, конного, горного, велосипедного туризма, созданы картографические материалы. До конца 2016 года запланирована систематизация не менее 100 действующих маршрутов детского, военно-патриотического, литературного, религиозного, гастрономического и этнографического туризма.

Проведена системная работа по развитию детского туризма. Разработано и утверждено 7 однедневных детских пешеходных маршрутов, составлен и опубликован перечень объектов (220 единиц), рекомендованных для посещения организованными детскими группами. Ежегодно проходят конкурсы на лучший туристический маршрут, а также конкурс «Экскурсионная мозаика Крыма».

Для удобства гостей проводится работа по созданию единой системы туристской навигации к объектам культурного наследия Крыма. В 2014–2015 годах обеспечена установка 7180 указателей. До конца 2016 года будет изготовлено и передано муниципальным образованиям еще около 100 указателей.

Горячая линия: звонок каждого туриста важен для нас

С 27 апреля 2016 года при Министерстве работает горячая линия «Вежливый Крым», основные задачи которой – повышение уровня сервиса и информационная поддержка гостей полуострова, а также осуществление обратной связи с каждым из обратившихся. На телефон круглосуточной бесплатной горячей линии 8 800 100 1220 поступило более 5 тыс. обращений.

Если оператор не может ответить на вопрос, то последний переадресовывается в Министерство либо туристу предоставляется номер телефона горячей линии компетентных министерств и ведомств. Работа горячих линий всех министерств и ведомств дает возможность оперативно решать проблемы, которые возникают у отдыхающих. Оказав информационную помощь, оператор через некоторое время перезванивает гостю, чтобы уточнить, помогли ли ему и как реагируют на просьбы и проблемы региональные службы.

Круглосуточные горячие линии также открыты в 13 туристических регионах республики и в столице полуострова – Симферополе.

Кадры решают всё

С 2015 года проводится мониторинг и обобщение потребности в кадрах средств размещения Крыма. Перечень вакансий санаторно-курортных и гостиничных организаций рес-



публики размещен на сайте Министерства и постоянно обновляется. На сегодня в список входят 415 постоянных и сезонных вакансий от 37 предприятий и учреждений Ялты, Алушты, Евпатории, Судака, Феодосии, Бахчисарайского, Симферопольского, Сакского, Черноморского районов. В базе представлено 227 вакантных должностей (профессий). Кроме того, 17 предприятий предусматривают предоставление жилья.

Работаем и над сервисом. В 2016 году согласно государственному контракту на оказание услуг по проведению обучающих мероприятий для представителей средств размещения проходят 28 семинаров в регионах Крыма, в ходе которых в общей сложности бесплатное обучение до конца года пройдут более 1,3 тыс. человек. В рамках семинаров эксперты проводят обучение администраторов, портье, секьюрити отеля гостевому сервису, стандартам обслуживания; обучение горничных этикету, стандартам уборки служебных и гостевых помещений; обучение официантов стандартам качественного обслуживания гостей в кафе, ресторанах, залах обслуживания пансионатов и санаториев. Освещают вопросы управления качеством в отеле, маркетингового планирования и бюджетирования, а также другие вопросы повышения качества обслуживания и продвижения туристического продукта.

Мы – за искренний сервис, за неподдельное внимание к нашим гостям и заботу о них, начиная от таксиста в аэропорту и заканчивая продавцом на рынке. Люди, которые приезжают сегодня в Крым отдохнуть, должны чувствовать, что им здесь рады, как нигде более, что они приезжают к друзьям. Только тогда они будут возвращаться снова и снова. Запущен информационно-образовательный проект «Вежливый Крым», в рамках которого пройдет конкурс с одноименным названием. По результатам конкурса планируется церемония награждения лучших представителей отрасли в номинациях: самый вежливый малый отель, самый вежливый отель, самый вежливый санаторий, самый вежливый экскурсовод, самая вежливая турфирма, самый вежливый водитель, самый вежливый ресторан. Премия запланирована как ежегодная.