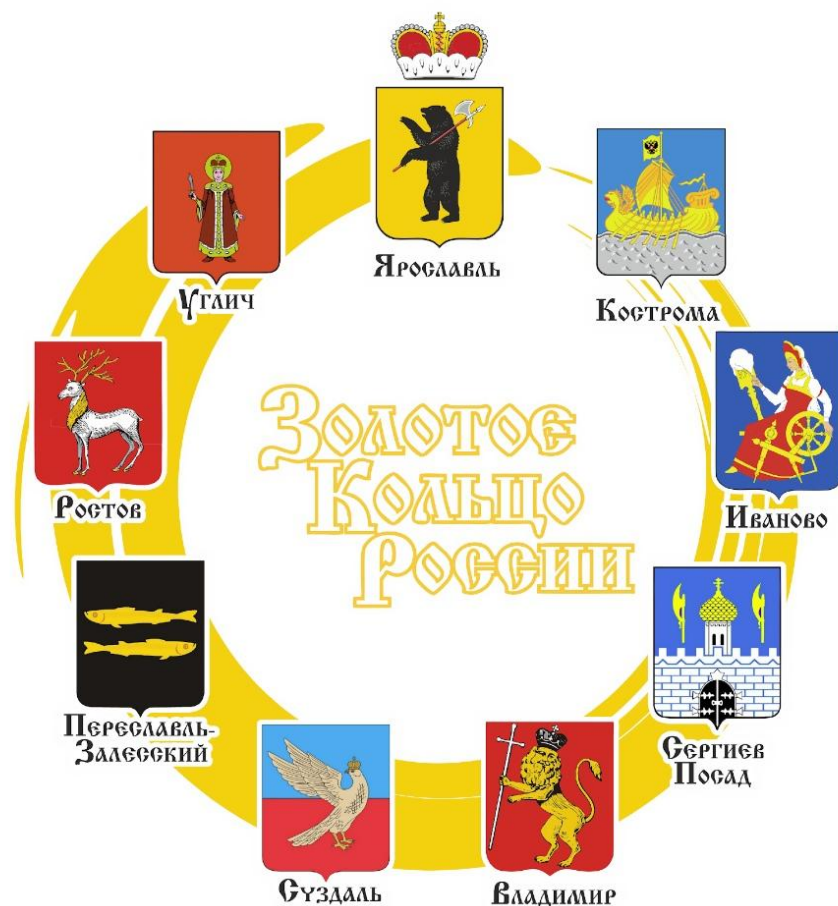


Проект «Золотой Стандарт Культуры Гостеприимства»

для городов и территорий маршрута “Золотое кольцо России”
2018-2028 года



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

*Chamber of Commerce and Industry
of Yaroslavl Region*

Для бизнеса, для региона!

**Позднякова Марина
Владимировна,**
Автор и координатор проекта ЗСКГ
Руководитель ЦИФС ЯрТПП

ПРОЕКТ “ЗОЛОТОЙ СТАНДАРТ КУЛЬТУРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА”

Проект был задуман в 2015 году, прорабатывался и тестировался на базе Экономического факультета ЯрГУ им. П.Г. Демидова.

В течение 2017 года обсуждался, дорабатывался, тестировался, корректировался совместно с представителями городов маршрута Золотое кольцо России и участниками туристической индустрии.

В 2018 году при поддержке Союза «Торгово-промышленная палата Ярославской области» был вынесен на обсуждение общественности.

В 2018 году тестировался только для государственных музеев города Ярославля.

В 2019 году замеры проводились в 9 городах “Золотого кольца России” по 6 номинациям (государственные и частные места показа, места питания и размещения туристов и гостей, точки продажи сувениров, ТИЦы).

Проект рассчитан на 10 лет: с 2018 по 2028 гг.



Автор проекта:

Позднякова Марина Владимировна к.э.н.,
доцент кафедры финансы и кредит экономического факультета ЯрГУ им. П.Г. Демидова,
Директор ЧУ ДПО Центр делового образования Союза “ЯрТПП”
Руководитель центра инвестиционного и финансового сопровождения ЯрТПП

ПРОЕКТ “ЗОЛОТОЙ
СТАНДАРТ КУЛЬТУРЫ
ГОСТЕПРИИМСТВА”

Цели с учетом Стратегии развития туризма до 2035 года

- Эффект **для города и территории** – формирование и увеличение прогнозируемого, понятного туризма и обеспечение возвратного туризма.
- Эффект **для объекта туристской индустрии** – рост, увеличение, расширение бизнеса, создание условий для возвратного туризма.
- Эффект **для учебных заведений**, которые участвуют в подготовке специалистов для индустрии туризма – практикоориентированность в обучении, повышение престижа туристских профессий.
- Эффект **для ТПП** - усиление работы с малым и средним бизнесом за счет средств гос. поддержки и реализации нац. проектов; привлечение новых членов палаты, расширение объемов обучения через образовательный центр при ТПП.



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

Методы и инструментарий

- Проведение замеров на объектах туристической индустрии;
- Метод сравнения туристических объектов между собой: внутри номинации, внутри города, внутри отрасли;
- Рекомендации, консультации, обучение, продвижение объектов туристической индустрии;
- Составление итогового рейтинга в масштабе города, маршрута Золотое кольцо России, по номинациям.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ
ПРОЕКТА
«ЗСКГ»

Мотивация и целеполагание участников проекта «ЗСКГ» с учетом Стратегии развития туризма до 2035 года

1. **Администрации городов и территорий** усиливают работу по увеличению туристского потока и культуры обслуживания туристов и гостей на объектах туриндустрии.
2. **Объекты туриндустрии** системно повышают уровень культуры обслуживания туристов и гостей, увеличивают туристский поток на свои объекты, обеспечивают условия для “возвратного туризма”.
3. **Торгово-промышленные палаты расширяют работу с МСП**, привлекают новых членов палаты, усиливают работу с членами ТПП туристской индустрии, развивают комитеты по туризму и НХП, увеличивают объем образовательных услуг и количество мероприятий, связанных с вовлечением туротрасли.
4. **Учебные заведения (ВУЗы, колледжи)**, которые осуществляют подготовку специалистов для тур. индустрии:
 - внедряют практико-ориентированный подход в обучении, создают условия для создания и развития тур. волонтерства.
 - студенты получают необходимые актуальные компетенции, доступ к образовательному контенту, технологию ознакомления и изучения объектов местной туриндустрии.
 - студенты в дальнейшем более профессионально относятся к своей работе, выбирают для дальнейшей работы объекты туриндустрии, находящиеся на маршруте “Золотое кольцо России”
 - создают условия для повышения привлекательности профессии и престижа туротрасли в целом.

УЧАСТНИКИ ПРОЕКТА

Города и территории маршрута “Золотое кольцо России”

Город	Количество жителей тыс. чел.	Количество жителей в области, чел.	Количество объектов гостеприимства (примерное)	Количество человек, задействованных в системе гостеприимства (ориентировочно), тыс. чел.
Ярославль	608	608 353	≈670	≈30
Владимир	356	1 358 416	≈420	≈22
Кострома	277	633 385	≈295	≈17
Иваново	406	997 135	≈71	≈4,2
Суздаль	9		≈75	≈6,1
Сергиев Посад	104	7 690 863	≈168	≈10
Переславль	39		≈112	≈6
Ростов	31		≈96	≈6,3
Углич	32		≈93	≈5,5
ИТОГО	1863 тыс. чел.	11 288 тыс. чел.	≈2000 шт.	≈107.1 тыс. чел.

Проект рассчитан для 2 тысяч туристических объектов и 110 тысяч человек, занятых в туристической отрасли в городах маршрута Золотое кольцо России

Рост количества номинации к 2028 году

Год	Количество номинаций	Критерии оценки
2018 (тест)	1 номинация	10 критериев
2019	6 номинаций	11 критериев
2020	7 номинаций	12 критериев
2021	8 номинаций	13 критериев
2022	9 номинаций	14 критериев
2023	10 номинаций	15 критериев
2024	11 номинаций	16 критериев
2025	12 номинаций	17 критериев
2026	13 номинаций	18 критериев
2027	14 номинаций	19 критериев
2028	15 номинаций	20 критериев

РАЗВИТИЕ
ПРОЕКТА
ПРОЕКТА «ЗСКГ»

Номинации в 2018-2020 годах

№ номинации	2018	2019	2020
1	Места показа государственные	Места показа государственные	Места показа государственные
2		Места показа частные	Места показа частные
3		Места питания туристов и гостей	Места питания туристов и гостей
4		Места размещения туристов и гостей	Места размещения туристов и гостей
5		Точки продаж сувениров	Точки продаж сувениров
6		Туристско- информационные центры	Туристско- информационные центры
7			Придорожные заведения

РАЗВИТИЕ
ПРОЕКТА
ПРОЕКТА «ЗСКГ»

Пример критериев для номинации №2 «Места показа частные»



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

1. **Наличие и информативность сайта**

Наличие современного, удобного и информативного сайта. Наличие на сайте информации о маршруте «Золотое кольцо России».

2. **Телефонный этикет**

Культура общения при консультации по телефону.

3. **Способы оплаты**

Наличие различных вариантов оплаты.

4. **Наличие льгот**

Наличие льгот на услуги.

5. **Универсальность экспозиции**

Соответствие экспозиции интересам различных групп посетителей.

6. **Актуальность информации на сайте**

Соответствие информации на сайте, о музейных продуктах и интерактивных программах, предоставляемым услугам.

7. **Состояние помещения**

Технологическая оснащенность, рабочее состояние технических средств, освещенность, удобная доступность осмотра экспозиций.

8. **Реклама и возможность приобретения сувениров с брендом ЗКР**

Наличие информации и рекламы о туристических объектах города и маршрута Золотое кольцо России. Возможность приобрести сувенирную продукцию с брендом города и Золотого кольца России.

9. **Деловой этикет**

Вежливость, улыбчивость, доброжелательность, эмпатия и заинтересованность персонала, обслуживающего туристов.

10. **Доступность посещения**

Доступность посещения музея для людей с ограниченными возможностями и других маломобильных групп населения.

11. **Комфорт пребывания**

Наличие, чистота, доступность удобств.

12. **Удобство посещения иностранными туристами**

Знание персоналом иностранных языков. Наличие информации на иностранных языках на официальном сайте и у кассы туристического объекта.



КРИТЕРИИ ПРОЕКТА
«ЗСКГ» В 2020 ГОДУ

ПОБЕДИТЕЛИ В 6-ТИ НОМИНАЦИЯХ 2019 ГОДА НА МАРШРУТЕ «ЗКР»



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

Номинация № 1

«Места показа
государственные музеи»

РОСТОВСКИЙ КРЕМЛЬ



г. Ростов

Номинация № 2

«Места показа
частные музеи»

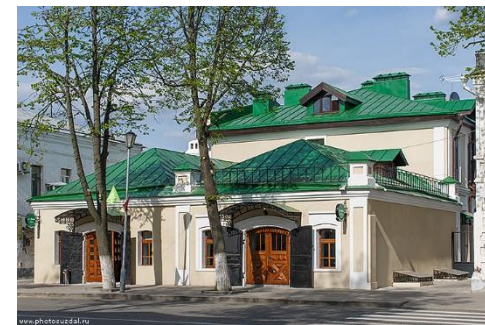
МУЗЕЙ ИМЕНИ ВАДИМА ЮРЬЕВИЧА ОРЛОВА



г. Ярославль

Номинация № 3

«Места питания
туристов и гостей»

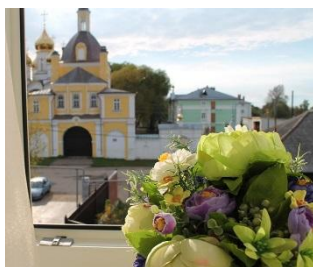


г. Суздаль

Номинация № 4

«Места размещения
туристов и гостей»

гостевой дом Николлин ПАРК



г. Переславль-Залесский

Номинация № 5

«Точки продажи сувениров»



г. Кострома

Номинация № 6

«Туристско-информационные
центры»



г. Углич



Подведение итогов проекта “ЗСКГ”

21 ноября 2020 в День рождения маршрута “Золотое кольцо России” подводятся итоги проекта “Золотой Стандарт Культуры Гостеприимства” за год. К 21 ноября мы подведем всю статистическую информацию:

- определяем средний балл каждого объекта туриндустрии в каждом городе “Золотого кольца России”
- определяем средние баллы по каждой номинации в каждом городе;
- определяем средние баллы по каждой номинации на маршруте ЗКР;



5 лучших объектов в каждой номинации “подсвечиваются в течение всего следующего года”.

Каждый объект туриндустрии получает развернутую информацию об уровне культуры гостеприимства на своем объекте туриндустрии, может обратиться за бесплатными консультациями и бесплатными обучающими вебинарами для руководителей и сотрудников объекта туриндустрии.

Что получает каждый объект туриндустрии?

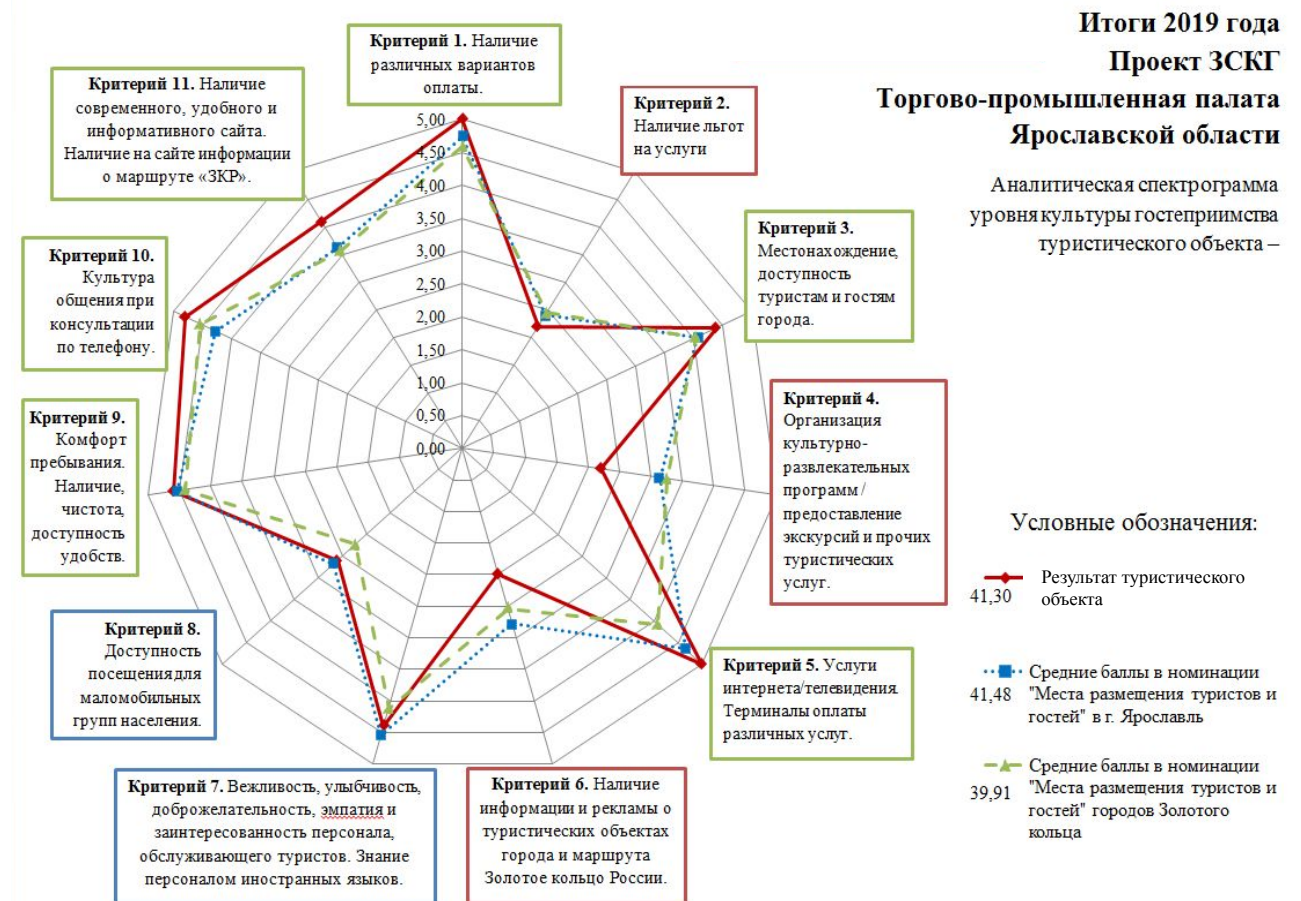


ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

По итогам замеров мы формируем рейтинги объектов туриндустрии, благодаря которым сравниваем объекты туриндустрии внутри города и внутри маршрута Золотое кольцо России.

ПРИМЕР СПИРОГРАММЫ ПО ОБЪЕКТУ

Каждый заинтересованный объект туриндустрии получает спектрограмму, с помощью которой он может сравнить себя с аналогичными тур объектами в своем городе и на маршруте Золотое кольцо России



Что получают победители по итогам года?

- Распространение информации на сайтах, порталах, в социальных сетях проекта «ЗСКГ», мэрии, администрации, ТПП, туроператоров, агрегаторов, всех, кто формирует турпоток;
- Нанесение победителей на карту города, которая распространяется среди туристов;
- Приглашение для участия во всех межведомственных мероприятиях по продвижению и развитию.

ЧТО ПОЛУЧАЮТ
ПОБЕДИТЕЛИ

Что получают победители?

Внутри города

В отрасли

ЧТО ПОЛУЧАЮТ
ПОБЕДИТЕЛИ



ДОРОЖНАЯ КАРТА ПРОЕКТА НА 2020 ГОД

ИНФОРМАЦИОННЫЕ
РЕСУРСЫ
ПРОЕКТА «ЗСКГ»

февраль-март

Проведение замеров
методом «Тайного
посетителя» на объектах
туристической
индустрии.

Июнь-
август

Консультации
представителей
туристической
индустрии по
проведенным
замерам.

1 сентября -
13 ноября

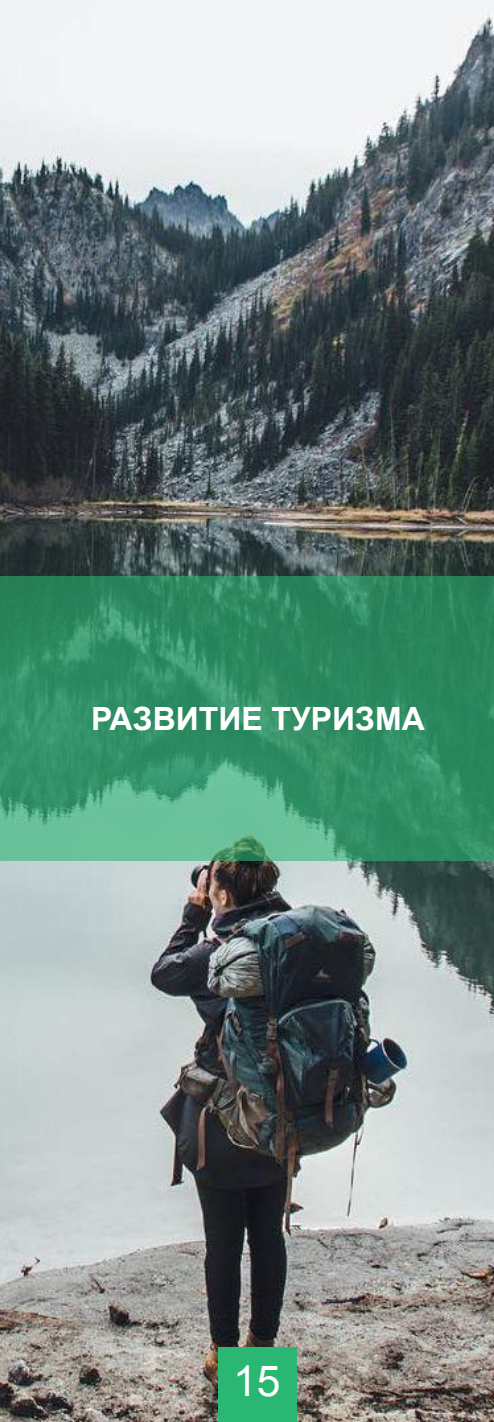
Итоговые замеры
и исследования.

21 Ноября

Подведение итогов,
Награждение лучших
номинантов.

Декабрь

Объявление 8-й
номинации
13-ти критериев на 2021 г.



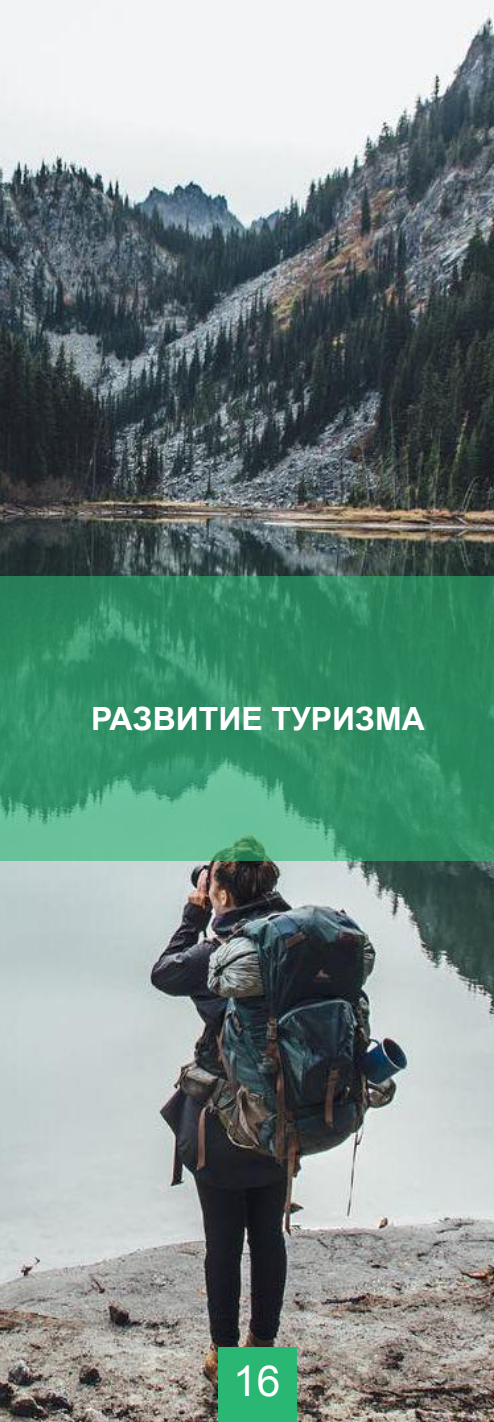
РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА

Что необходимо для развития туризма в городах и территориях маршрута “Золотое кольцо России” на основании Стратегии развития туризма до 2035 г.?



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

- Организация и регулярная **работа общественных Советов по туризму в городе, области, муниципалитете.**
- Тесное взаимодействие всей вертикали власти, отвечающих за развитие туризма
- **Волонтерское туристическое движение**, при активном участии учебных учреждений.
- Организация и активная **работа Штаба** по проекту «ЗСКГ», при поддержке руководителей и представителей администрации города, **Торгово-промышленных палат**, профильных департаментов или отделов по туризму, при участии представителей учебных заведений и туристско-информационных центров.



РАЗВИТИЕ ТУРИЗМА

Источники финансирования для реализации проекта “Золотой Стандарт Культуры Гостеприимства”



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

- **Федеральные источники:** Целевые и программы развития и господдержки Минэкономразвития, Минпромторга, Минкульта, Минобразования, Ростуризма и Фонд Президентских грантов.
- **Областные источники субъектов федерации:** программы организации, развития и продвижения туротрасли.

Торгово-промышленные палаты городов “Золотого кольца России”



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ
ПАЛАТА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ
ПАЛАТА ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ
ПАЛАТА КОСТРОМСКОЙ
ОБЛАСТИ



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ
ПАЛАТА ВЛАДИМИРСКОЙ
ОБЛАСТИ



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ
ПАЛАТА ИВАНОВСКОЙ
ОБЛАСТИ



ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ ПРОЕКТА «ЗСКГ»

Основные материалы по проекту «ЗСКГ» находятся в группе и на странице в Facebook:



Группа проекта в
Facebook



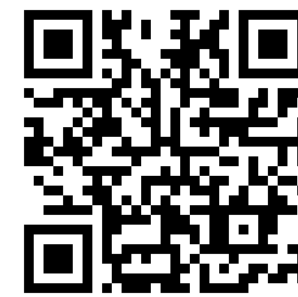
Страница проекта
в Facebook



Инстаграм



Вконтакте



Одноклассники:



**ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ**

*Chamber of Commerce and Industry
of Yaroslavl Region*

Для бизнеса,

для региона!

*Чтобы принять участие в проекте «ЗСКГ» или
перенять технологию ведения проекта, свяжитесь
с нами:*

*Автор и координатор проекта –
Позднякова Марина Владимировна,
+7 (961) 162-70-00; +7 (910) 662-85-55;*

*Менеджер проекта «ЗСКГ»
Никулина Дарья Андреевна,
+7 (999) 785-54-04*

zskg@yandex.ru