

Управление спорта и туризма
Гродненского областного исполнительного комитета

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 11/19

19 декабря 2019 г.
г. Гродно

«О деятельности туристско-информационных центров в Гродненской области»

Рассмотрев вопрос «О деятельности туристско-информационных центров в Гродненской области» коллегия управления спорта и туризма Гродненского облисполкома отмечает следующее.

Работа в туристско-информационных центрах, за исключением Новогрудка, ведется формально. Руководством не уделяется должным образом внимание ни подбору кадров, ни выполнению специалистами своих должностных инструкций. Отчасти, это объясняется оттоком кадров среди работников инфоцентров, что связано, в первую очередь, с низким уровнем заработной платы.

Негативное влияние на работу туристско-информационных центров также оказывают факты отсутствия знания иностранных языков у сотрудников некоторых инфоцентров и недобросовестное выполнение своих обязанностей в части ведения статистического учета посещений туристов, что в значительной степени могло бы помочь инфоцентрам оценивать, планировать и корректировать свою работу, помогать субъектам туристической деятельности.

Информационная работа данных учреждений также является поверхностной и формальной, за исключением Новогрудка, Зельвы, Свислочи. Системная работа в сети Интернет ведется только в Новогрудке, Зельве, Сопоткине. Зачастую размещенная на веб-страницах ТИЦ информация является неполной, несвоевременной или устаревшей.

Единым электронным ресурсом, позволяющим иностранным туристам заблаговременно получить информацию о действующих туристско-информационных центрах Гродненской области, их местонахождении, графике работы и перечне услуг, является портал www.grodnovisafree.by. Однако большинство туринфоцентров до сих пор игнорируют размещение на нем актуальной информации.

Несмотря на удачное размещение большинства туринфоцентров, туристам кроме консультации и печатной продукции, как правило, другие услуги не предоставляются. Туристско-информационные центры в основном не оборудованы Wi-Fi со свободным доступом, не реализуют

сувенирную продукцию, не осуществляют прокат спортивного и туристического инвентаря. Мебель и оборудование центров с 2013 года изношены.

Фактически не ведется работа по участию в проектах трансграничного сотрудничества, партнерских программах, которые могли бы стать источником для укрепления материально-технической базы, создания новых интересных проектов. Не проводится работа с экскурсоводами, краеведами, агроусадьбами. Нет инициативы по разработке новых туристических маршрутов. Не ведется мониторинг отзывов туристов об объектах проживания, питания, агроусадьбах, туристических компаниях, в том числе в сети интернет.

Очевидно, что Гродненской области в условиях нового безвизового режима до 15 суток необходимо поднять на новый уровень работу данных учреждений, обратить внимание на подбор персонала и пересмотреть выполняемые ими задачи. Это даст результат в виде повышения качества предоставляемых всеми субъектами туристической деятельности, увеличения туристического потока, роста экспорта туристических услуг.

Заслушав доклады и содоклады выступающих (справки прилагаются) коллегия управления спорта и туризма Гродненского областного исполнительного комитета ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Признать работу управлений, отделов, секторов, главных специалистов по спорту и туризму Гродненского горисполкома, Лидского, Свислочского, Слонимского, Сморгонского, Щучинского райисполкомов по деятельности туристско-информационных центров недостаточной, Гродненского, Новогрудского, Зельвенского районов – удовлетворительной.

2. Управлению спорта и туризма Гродненского облисполкома разработать форму учета посещений туристско-информационных центров и направить всем заинтересованным.

Срок исполнения – до 10 января 2020 года;

3. Горрайисполкомам, имеющим туристско-информационные центры:

3.1. уделить внимание подбору квалифицированных кадров с базовым знанием как минимум одного иностранного языка и профильным образованием;

3.2. вменить в обязанности сотрудников турифоцентров:

3.2.1. ежедневно вести учет обращений туристов, предоставлять развернутые сведения с анализом ситуации в управление спорта и туризма;

Срок исполнения - ежегодно до 15 января;

3.2.2. вести ежедневное наполнение контента как минимум на двух языках (русский, английский) в социальных сетях Instagram, Facebook, по желанию – в других социальных сетях;

3.2.3. обеспечить заблаговременную рекламу событийных мероприятий как в сети Интернет, так и в печатном виде, в том числе среди туристических операторов Республики Беларусь;

3.2.4. консолидировать информацию обо всех проводимых культурных, спортивных мероприятиях, наладить взаимодействие со всеми заинтересованными;

3.2.5. владеть знаниями, необходимыми туристам: оформление Tax Free, регистрация в органах по гражданству и миграции, пользование навигатором;

3.2.6. сформировать базу данных туристических достопримечательностей с указанием времени работы данных учреждений, постоянно ее обновлять и дополнять;

3.3. учитывать запросы и требования туристов при разработке печатной рекламной продукции, формировании событийного календаря;

3.4. обеспечить яркую наружную рекламу туристско-информационных центров;

Срок исполнения – до 1 мая 2020 года;

3.5. обеспечить наличие актуальной печатной продукции в туристско-информационных центрах;

3.6. вести мониторинг в сети Интернет отзывов туристов о посещении туристических объектов, своевременное информирование руководства для принятия мер по устранению замечаний;

3.7. проводить работу по ознакомлению туристических операторов с новыми туристическими объектами;

3.8. предоставить доступ сотрудникам туринафорцентров для загрузки данных на сайт www.grodnovisafree.by.

Срок исполнения – до 1 января 2020 года;

4. Гродненского горисполкому, Гродненскому, Зельвенскому, Лидскому, Свислочскому, Слонимского, Сморгонского, Щучинского обеспечить работу туристско-информационных центров с 1 мая по 1 октября в выходные дни.

5. Зельвенскому, Лидскому, Новогрудскому, Свислочскому, Слонимскому, Сморгонскому, Щучинскому райисполкомам разместить информацию о туристско-информационных центрах на сайте www.grodnovisafree.by.

Срок исполнения – до 1 января 2020 года;

6. Берестовицкому, Волковысскому, Ивьевскому и Ошмянскому райисполкому принять меры по открытию в 2020 году туристско-

информационных центров, обратив особое внимание на месторасположение отдельно стоящего здания в центральной части города либо в объекте размещения с графиком работы в выходные дни, с обеспечением свободного доступа к сети Интернет, оборудованием указателей направления движения к ТИЦ от основных въездов в населенный пункт.

Срок исполнения - до 1 января 2021 года.

7. Гродненскому горисполкому проработать вопрос с собственниками зданий в центральной части города об открытии туристско-информационного центра города Гродно.

Срок исполнения - до 1 июня 2020 года.

8. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя начальника управления спорта и туризма Лидяеву Т.А.

Начальник управления
спорта и туризма Гродненского
облисполкома



О.Е.Андрейчик