

ПРОФЕССИОНАЛЫ В ТУРБИЗНЕСЕ БЕРУТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ НА СЕБЯ

люди, путешествующие самостоятельно по незнакомым местам, рискуют оказаться в непредвиденной ситуации из-за неполноты и недостоверности информации, уверена генеральный директор компании «Индивидуальный туристический сервис» Виктория Шамликашвили. По ее словам, путешествие — это эмоции, а чтобы никакие досадные мелочи не пустили весь отдых насмарку, его планирование нужно доверить профессионалам. Лидия Горборукова

GUIDE: Какие новые направления, в отличие от традиционных мест отдыха, например, Турции, Туниса или Кипра, сегодня интересуют российских туристов?

ВИКТОРИЯ ШАМЛИКАШВИЛИ: Если говорить о востребованных направлениях за рамками нашей страны, то идет возвращение интереса к странам СНГ. Несколько лет назад все вновь вспомнили об Эстонии, Латвии, Литве, заново открыли для себя и другие страны бывшего СССР. Например, Грузия, невзирая на сложные политические отношения, оказалась настолько гостеприимной и приятной, что люди ездят туда на выходные. Нас вновь поманили Азербайджан, Армения, многие стали ездить в Узбекистан и Киргизию.

По-прежнему не ослабевает интерес туристов к Исландии, Ирландии. Участились поездки в Антарктиду, куда люди едут, чтобы испытать себя. Среди таких смельчаков очень много фотографов, которые вдохновляются потрясающей энергетикой льдов. В этом отношении также многих привлекает Гренландия. Неисчерпаемый материал для фотографирования пейзажей дает Исландия. При этом особенно всплеска интереса к экзотике Африки мы не наблюдаем, хотя и есть отдельные наши клиенты, которые ездят в Мали, Габон, — направления, очень далекие от массового туризма. Давно пользуется спросом у туристов Австралийский континент. Все больше путешественников обращают внимание на Кубу.

G: Популярны ли среди российских туристов путешествия по своей родной стране?

В. Ш: Сейчас действительно заметен рост популярности внутрироссийских направлений. И это связано не с санкциями, не столько и не только с внутривнутриполитической обстановкой. Это связано с тем, что общество начало взрослеть, и из состояния, когда мы просто пытались кому-то или чему-то подражать, мы стали вспоминать о том, кто мы. Поэтому людям стал вновь интересен «русский Прованс» — Плещеево озеро, Серебряное кольцо, Псков, Валаам и Пушкины и, конечно, Алтай, который раньше был местом для охотников, любителей трав, а сейчас приобрел репутацию места силы. Кроме того, если раньше эти направления имели сезонный спрос — например, на Алтай и Байкал люди ездили только летом, то сейчас туда люди ездят круглый год: голубая гладь льда Байкала привлекаетелна по-своему.

Кстати, тому, как продвигать отечественные направления в туризме и не навредить стране, мы можем поучиться у исландцев. Они научились жить в гармонии



со своей землей, они хотят защитить ее от загрязнения, сохранить первозданность природы. Поэтому не стремятся делать свою страну слишком дешевой для того, чтобы к ним приезжало безумное количество людей. Исландцы опасаются, что не смогут правильным образом организовать процесс самовоспроизводства своего мира.

G: Как вы считаете, насколько инфраструктура российских регионов готова соответствовать популярности отечественных маршрутов у путешественников?

В. Ш: За последние годы эволюция в развитии инфраструктуры очевидна. Но, учитывая развитие технологий, возможности и ресурсы, наверное, это могло происходить еще быстрее. У нас появилось немало количество мест размещения — отелей, хостелов, гостевых домов — разного уровня и на разный кошелек. Также есть широкий выбор мест общепита. Конечно, есть проблемы с сертификацией и стандартизацией этих объектов с точки зрения качества сервиса. К сожалению, многих людей сдерживает стоимость путешествий по нашей стране и одновременно несоответствие предлагаемого сервиса, на мой взгляд, чрезмерно завышенным ценам. Сегодня это проблема. Почему-то у нас бытует ресурсный метод установ-

ления цены, когда стоимость взвинчивают лишь потому, что в данной местности красивая природа и есть что посмотреть, при этом уровень сервиса совершенно не отвечает этой стоимости.

К сожалению, по-прежнему для многих российских регионов актуальна проблема качества дорог. В некоторых, особенно отдаленных местах, их просто нет. И в тоже время есть замечательная возможность путешествовать по России на поездах. Раньше наши люди относились к этому как к фантастической экзотике. А прожиги-ка десять дней в российском поезде! Нет, это нереально, скажете вы. Тем не менее сегодня компания РЖД стала делать транссибирские экспрессы, когда за длительный период времени можно проехать через всю Россию, рассмотреть все в деталях. Прямо как в лучших традициях таких туров, которые предлагает Rovos Rail по Африке (по сути, мимо тебя провозят Африку) или Orient Express («Восточный экспресс»), курсирующий между Стамбулом и Парижем и известный еще со времен Агаты Кристи.

Путешествия на поездах в первую очередь интересны иностранцам. Но и наши люди тоже с удовольствием пользуются такой возможностью. Также РЖД заключила договоры с турагентствами, в том

числе и с компанией «Индивидуальный туристический сервис», на поездки в южные российские города, например, Сочи, Геленджик. У РЖД есть эксклюзивные вагоны — их можно прицепить в принципе к любому поезду, сформировав тот туристический маршрут, который нужно. Это удобно, красиво, но это дорого. Сегодня РЖД вышла на тот этап, когда путешествия по железной дороге стали элитарным видом туризма.

G: Новые направления есть, а какую новую «упаковку» поездов, сервисов сегодня хотят клиенты турагентств?

В. Ш: Наверное, все хотят реальной консьерж-службы в туризме. Тревел-консьержи — это профессионалы, которые постоянно находятся в развитии, обладают эмпатией. Они готовы решать даже самые странные, неожиданные, кажущиеся глупыми и мелкими вопросы без раздражения, разумно и самое главное — в интересах своего клиента, гостя. Сейчас активно говорят о том, что к 2050 году профессия туроператора отомрет. Но такая профессия, как тревел-консультант, по-моему, не исчезнет. Она требует от профессионалов в бизнесе гораздо больше знаний и умений, гораздо больше мотиваций, а также ума и интеллекта. Это должны быть люди, которым каждый день самим прият-