

Туризм у місті Києві: взаємодія органів державної влади та громадськості (на прикладі результатів реалізації проєкту «Академія гостинності»)

Марія Растворова

*кандидат географічних наук, доцент кафедри туризму,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м.Київ, Україна,
ORCID: 0000-0001-9174-1610*

Туризм відіграє надзвичайно важливу роль у формуванні іміджу країни чи певної території, відіграє важливу роль у зміцненні авторитету держави та певного міста на міжнародній арені, розвитку інфраструктури, міжнародного співробітництва, гуманітарної сфери, світової торгівлі, збереження чи відродження культурної спадщини та традицій, наповнення національного, регіонального та місцевих бюджетів. Туристична галузь характеризується рядом особливостей, такими як полінаправленість, технологічність та інші.

В той же час, туристична галузь, в зв'язку зі своїми особливостями, є дуже залежною від глобальних трендів і тенденцій. Пандемія COVID-19 поставила найбільше негативним чином відобразилася саме на туристичній галузі, на певний час навіть повністю зупинивши її. Вихід з кризи, зумовлений наслідками пандемії COVID-19, потребує застосування нових управлінських підходів, синергії та докладання спільних зусиль задля того, щоб максимально швидко подолати ті виклики, які постали перед туристичною індустрією.

Описаний контекст зумовлює ситуацію, що кожна туристична дестинація веде боротьбу за свого туриста-і ця боротьба лише посилюється. Шляхом підвищення привабливості туристичних дестинацій є як підвищення якості сервісу, широкий асортимент послуг, пропозиція доступних цін, промоція тощо. Але основною конкурентною перевагою та причиною, чому подорожуючі обирають для наступної подорожі конкретну дестинацію, є гостинність.

Метою дослідження є аналіз результатів реалізації проєкту «Академія гостинності» реалізованого Управлінням туризму та промоцій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та пропозиція ефективного механізму взаємодії органів державної влади та громадськості в сфері туризму.

До форм взаємодії між органами публічної влади та громадськості належить зокрема «виконання спільних проєктів інформаційного, аналітично-дослідницького, благодійного і соціального спрямування» та «співпраця органів публічної влади з інститутами громадянського суспільства у процесі підготовки та перепідготовки кадрів, спільного навчання державних службовців та представників громадських організацій навичкам ефективної взаємодії, ознайомлення широких верств населення із формами їх участі у формуванні та реалізації публічної політики» [1, 6].

Прикладом такої взаємодії органів державної влади та громадськості задля розвитку туризму та підвищення привабливості туристичної дестинації, є проєкт «Академія гостинності», вперше в Україні ініційований і реалізований

Управлінням туризму та промоцій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) [3, 5, 7].

Місто Київ у найближчі роки має стати туристичним центром європейського рівня як столиця України, як унікальна DESTINATION, що поєднала глибоку старовину з туристичними атракціями сучасного мегаполісу. Виконавчою владою столиці реалізуються масштабні проекти у відповідності до офіційного туристичного бренду столиці «Київ-місто, де все починається». З метою зростання стандартів гостинності та туристичної привабливості столиці України Управлінням туризму та промоцій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) з 2021 року вперше в Україні впроваджено пілотний проєкт «Академія Гостинності», що спрямований на залучення громадськості до активної співпраці у сфері туризму, підготовці справжніх господарів міста, які завжди раді гостям і вміють фахово проконсультувати, порадити, супроводити кожного, хто завітав до столиці України.

До розробки та реалізації концепції проєкту «Академія гостинності» були залучені фахівці Всеукраїнської асоціації гідів, Інституту розвитку громадянського суспільства ім. Голди Меїр, Київського національного університету імені Тараса Шевченка.

На основі онлайн-анкетування та відеопрезентацій було сформовано дві групи учасників проєкту. 8 липня 2021 року відбулося урочисте відкриття першого навчального сезону «Академії Гостинності». Унікальність проєкту полягає у комбінації теорії і практики. Так, вивчення теми «Стародавній Київ» передбачав не лише кабінетну роботу з лектором, а й відвідування важливих локацій, зокрема Національного історичного музею, музею «Золоті ворота», Києво-Печерської лаври, Національного заповідника Софія Київська тощо. Знайомство з особливостями інклюзивного туризму проходило безпосередньо за участі представників Всеукраїнського товариства сліпих, Всеукраїнського товариства глухих, Всеукраїнської асоціації перекладачів жестової мови та людей з інвалідністю у Національному меморіальному комплексі Героїв Небесної Сотні «Музей Революції Гідності». Учасники проєкту ознайомилися з кожним із п'яти видів туристичної діяльності: подієвим, медичним, спортивним, молодіжним, гастрономічним.

Навчальна підготовка добровільних помічників сфери туризму та гостинності міста Києва включила 111 годин практичних занять, 81 годину лекцій, відвідування національних, комунальних і приватних музейних установ, тематика експозицій яких відображає історію та сучасність столиці України, екскурсії, волонтерську діяльність на різноманітних туристичних і культурних заходах - в тому числі Всеукраїнському фестивалю з нагоди відзначення 30-річчя незалежності України «Мандруй Україною» (22-24 серпня 2021 року), Форумі добрих справ імені Голди Меїр, забігу «Шаную воїнів, біжу за героїв України».

В підсумку навчання кожен із учасників проєкту отримав сертифікат після проведеного онлайн-моніторингу знань та самостійно розробленої і проведеної прогулянки однією з локацій столиці.

Офіційна церемонія вручення сертифікатів першому випуску «Академії гостинності» пройшла у Колонній залі КМДА за участі профільної заступниці голови Київської міської державної адміністрації з питань здійснення самоврядних повноважень Марини Хонди, начальника Управлінням туризму та промоцій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Марини Радової, представників громадськості-ГС «Всеукраїнська асоціація гідів», «Всеукраїнська асоціація гастрономічного туризму», ГО «Інститут розвитку громадянського суспільства імені Голди Меїр» [4].

Проект «Академія гостинності» було реалізовано в тісній співпраці з підрозділами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), зокрема Департаментом транспортної інфраструктури, Управлінням цивільного захисту та Управлінням з питань взаємодії із правоохоронними органами, які надали волонтерам довідкову інформацію про особливості логістики столицею та «гарячі лінії» зв'язку у разі виникнення непередбачуваних ситуацій. Програмою було передбачено практикум із першої домедичної підготовки та особливостей роботи в умовах пандемії COVID-19.

Важлива роль в успішній реалізації зазначеного проекту зумовлена ефективною взаємодією між органами публічної влади-Управлінням туризму та промоцій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та громадськістю-ГС «Всеукраїнська асоціація гідів», «Всеукраїнська асоціація гастрономічного туризму», ГО «Інститут розвитку громадянського суспільства імені Голди Меїр», Громадською радою виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Участь в проекті фахових туристичних асоціацій (ГС «Всеукраїнська асоціація гідів» та «Всеукраїнська асоціація гастрономічного туризму») забезпечила високий професійний рівень викладання навчального матеріалу для учасників проекту «Академія гостинності»-майбутніх добровільних помічників сфери туризму та гостинності міста Києва, а участь тренерів ГО «Інститут розвитку громадянського суспільства імені Голди Меїр» дала можливість забезпечити високий фаховий рівень тренінгів зі специфіки волонтерської діяльності та психологічних аспектів роботи у команді, а також з людьми різних типів темпераменту, національних, культурних, релігійних особливостей.

Результати реалізації проекту «Академія гостинності» вже під час та за 2 місяці після свого завершення проявилися під час та після термінів його проведення. З нагоди відзначення Всесвітнього дня туризму та Дня туризму в Україні (27 вересня) випускниками проекту «Академія гостинності» року було розроблено 14 нових унікальних маршрутів прогулянок районами столиці та протягом 28-29 вересня 2021 проведено такі прогулянки для мешканців і гостей міста Києва-всього було зареєстровано 456 учасників [2].

Також двоє з 34 випускників проекту на момент написання магістерської кваліфікаційної роботи працюють консультантами туристично-інформаційних центрів, а ще 3 людей розпочали навчання на курсах гідів-екскурсоводів.

Проект «Академія гостинності» є одним з кейсів взаємодії органів державної влади та громадськості в сфері туризму, спрямованого на досягнення спільної та суспільно-важливої мети-підвищення туристичної привабливості столиці України, шляхом створення умов для формування культури гостинності. Досвід реалізації цього проекту підтверджує важливість партнерства та співпраці державних структур та громадських організацій, а також доводить необхідність і доцільність проведення наступних таких проектів як і місті Києві, так і в інших містах України.

Ключові слова: туризм; Київ; органи державної влади.

Список використаних джерел

1. *Інструменти та механізми впровадження публічної політики в Україні : навч. посіб. / авт. кол. : С. О. Телешун, С. В. Ситник, І. В. Рейтерович, О. Г. Пухкал та ін. ; за заг. ред. С. О. Телешуна, д-ра політ. наук, проф. Київ : НАДУ, 2018. 240 с.*
2. *Київська Венеція та легендарна Троєщина: безкоштовні екскурсії до Дня туризму. URL: <https://bigkyiv.com.ua/kyivivska-venecziya-ta-legendarna-troyeshhyna-bezkoshtovni-ekskursiyi-do-dnya-turyzmu/>*
3. *КМДА запускає пілотний проект «Академія гостинності». Вперше в Україні стартує пілотний проект «Академія Гостинності» з підготовки добровільних помічників розвитку туризму столиці. URL: <https://kyivcitytravel.com.ua/akademiya-gostynnosti/>*
4. *Марина Хонда відзначила випускників першої «Академії гостинності». URL: https://kyivcity.gov.ua/news/marina_khonda_vidznachila_vipusknikiv_persho_akademi_gostinnosti_foto/*
5. *Нові маршрути та Академія гостинності: Управління туризму прозвітувало депутатам Київради. URL: <https://vechirniy.kyiv.ua/news/56323/>*
6. *Сибіга І. Форми та методи впливу неурядових організацій на прийняття державно-владних рішень / І. Сибіга // Вісн. Нац. акад. держ. управ. при Президентові України. 2012. Вип. 1. С. 242–249.*
7. *У Києві стартував пілотний проект «Академії Гостинності». URL: https://kyivcity.gov.ua/news/u_kiyevi_startuvav_pilotniy_proekt_akademi_gostinnosti/*