



Семьдесят пятая сессия
г. Нессебар (Болгария), 13-14 июня 2005 года
Пункт 12 Предварительной повестки дня

**МЕРОПРИЯТИЯ НА БЛАГО СТРАН,
ПОСТРАДАВШИХ В РЕЗУЛЬТАТЕ ЦУНАМИ**

Примечание Генерального секретаря

В данном документе Генеральный секретарь информирует Исполнительный совет о действиях, предпринятых в пользу пострадавших от цунами стран, в соответствии с Пхукетским планом действий, принятым 1 февраля 2005 г.

МЕРОПРИЯТИЯ НА БЛАГО СТРАН, ПОСТРАДАВШИХ В РЕЗУЛЬТАТЕ ЦУНАМИ

I. ВСТУПЛЕНИЕ

1. Чрезвычайная сессия Исполнительного совета ВТО, прошедшая в Таиланде после цунами, обрушившимся 26 декабря 2004 г., приняла 1 февраля 2005 г. Пхукетский план действий по ликвидации последствий цунами в туристском секторе, представленный Рабочей группой ВТО по цунами. Были определены пять приоритетных направлений деятельности, а именно: эффективные коммуникации, помощь населению, профессиональная подготовка, устойчивое обновление и управление чрезвычайными ситуациями.

2. Далее необходимо напомнить, что Пхукетский план действий потребовал анализа и оценки работы по реализации данного Плана в ходе регулярных заседаний Рабочей группы. 10 марта в г. Берлине в рамках туристской выставки ITB прошло второе заседание Рабочей группы, на котором были перечислены детализированные предложения проекта и сделана оценка всех мероприятий, реализованных в течение месяца, прошедшего с даты первого заседания Рабочей группы в г. Пхукет (Таиланд). Данный доклад, представленный Исполнительному совету, содержит анализ выполненной к настоящему времени работы и мероприятия, которые предстоит провести.

II. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Усиление международного внимания:

3. Важно отметить, что Пхукетский план действий вызвал чрезвычайно положительный отклик туристской общественности на международном, региональном и местном уровне. Этот общепризнанный план был высоко оценен, судя по тому, что многие участники туристической индустрии уже включились в работу по скорейшей ликвидации последствий катастрофы.

Внимание на первостепенные нужды и коммуникации:

4. В отчетный период Секретариат ВТО сосредоточил выполнение программы на первоочередных задачах, определенных в Пхукетском плане действий, обратив особое внимание на эффективность коммуникаций и повышении информированности о действиях по ликвидации последствий цунами в пострадавших турцентрах.

Специальный координационный центр работает в полном режиме:

5. В соответствии с пунктом 10 Пхукетского плана действий Генеральный директор ВТО после возвращения из инспекционной поездки по четырем пострадавшим от цунами странам в феврале 2005 г. немедленно создал в рамках Секретариата Координационный центр, работа которого направлена исключительно на мониторинг и непосредственную реализацию мероприятий, предусмотренных Пхукетским планом действий. Для работы в Координационном центре был направлен главный специалист по маркетингу, а

международный консалтинговый центр RCI International спонсировал привлечение эксперта по ИТ и коммуникациям для помощи в совершенствовании веб-сайта ВТО по ликвидации последствий цунами. К этому можно добавить, что все отделы Секретариата ВТО в настоящее время уделяют в своей работе первостепенное внимание вопросам ликвидации последствий цунами, оказывая активную поддержку реализации Плана.

Доклад в ООН:

6. Сразу после совещания в г. Пхукет (Таиланд), Генеральный секретарь представил доклад Генеральному секретарю ООН, в котором подробно осветил работу Пхукетской встречи и действия, предпринятые ВТО и международным туристским сообществом.

Пожертвования:

7. В плане оказания более масштабной международной помощи в рамках программы восстановления, различные организации внесли свой вклад в денежном или натуральном выражении, в том числе SNV (Нидерланды), правительства Республики Кореи, Испании и Андорры, RCI, Тайские международные авиалинии и другие добросовестные организации (перечисленные в списке организаций, отказавшихся от получения долгов). Хороший пример правительства Кореи, присоединившей к международным усилиям двусторонние договоренности, заслуживает специального признания и ВТО призывает правительства других стран последовать этому примеру. Полномасштабная реализация Пхукетского плана действий требует дальнейшей финансовой поддержки посредством многосторонних или двусторонних соглашений, поскольку в настоящее время объем пожертвований недостаточен для покрытия всех расходов на восстановление.

Аналитический семинар 1

8. По просьбе правительства Мальдивских островов ВТО направила в эту страну эксперта по управлению кризисными ситуациями для оценки работы, предпринятой Мальдивами по ликвидации последствий цунами и планированию дальнейших действий. Это мероприятие в форме семинаров, посвященных последствиям цунами, маркетингу и коммуникациям, проходило с 24 по 30 мая 2005 г. в г. Мале (Мальдивы) при участии различных заинтересованных лиц, Министерства по туризму Мальдивских островов и Мальдивского совета по продвижению туризма.

Аналитический семинар 2

9. Принимая во внимание текущий спад в туризме после первого этапа ликвидации последствий цунами, ВТО планирует проведение 26 июня 2005 г. профессионального диалога в г. Пхукет (Таиланд), посвященного анализу работы по ликвидации последствий цунами и оценке дальнейших мер.

III. КОММУНИКАЦИИ

Ознакомительные поездки, организованные различными организациями

Ознакомительный тур ВТО для туроператоров:

10. Одним из пунктов Пхукетского плана действий в разделе маркетинга и коммуникаций было получение четкой, подробной и полной информации для восстановления уверенности туристского рынка. В этом отношении решающая роль принадлежит туроператорам. Несмотря на то, что большинство туроператоров имеют собственные источники информации, ВТО приняла решение, что символическая ознакомительная поездка крупнейших туроператоров на уровне управленческого аппарата, поможет повысить уверенность туристского рынка и, в тоже время, даст возможность правительствам заинтересованных стран проинформировать туроператоров о ходе работ и планах развития инфраструктуры, маркетинга и коммуникаций, а также распространить эти сведения в СМИ. В этой связи была организована ознакомительная поездка для двух крупных туроператоров, г-на Мартина Брекенбери, Президента компании IFTO и г-на Фулвио Оджинибене, Председателя компании Hotelplan (Италия), которые посетили Шри-Ланку и Мальдивские острова с 5 по 11 апреля 2005 г., и их впечатления от поездки были опубликованы на веб-сайте ВТО с различными рекомендациями, обращенными к соответствующим странам. Аналогичная ознакомительная поездка в Индонезию запланирована на июль 2005 г.

Глобальная ознакомительная поездка в Южный Таиланд:

11. Более 800 международных туроператоров и пишущих о туризме журналистов посетили 3-7 марта 2005 г. прибрежные провинции Андаманских островов Таиланда в рамках глобального ознакомительного тура. Ознакомительная поездка была организована Туристской администрацией Таиланда (TAT), авиакомпанией THAI Airways International, Советом Таиланда по туризму (ТСТ) и компанией Thailand Convention and Exhibition Bureau (ТСЕВ).

Республика Корея:

12. Помимо участия корейских журналистов в организованной тайской компанией ТАТ ознакомительной поездке, Правительство Южной Кореи через Министерство культуры и туризма отреагировало на глобальные усилия путем организации поездки группы корейских журналистов на Мальдивские острова, в Шри-Ланку и Индонезию в марте 2005 г.

Ознакомительные туры для туроператоров направляющих рынков:

13. Координационный центр активно поощрял правительства Австралии, Китая, Японии и Республики Кореи спонсировать ознакомительные поездки туроператоров и пишущих о туризме представителей СМИ в рамках глобальных усилий по оздоровлению туристского рынка.

Поездки для прессы в четыре страны, организованные ВТО:

14. Шестнадцать пользующихся международной известностью журналистов приняли участие в двух поездках для прессы, организованных с 24 февраля по 5 марта 2005 г. ВТО в сотрудничестве с Индонезией, Таиландом, Мальдивами и Шри-Ланкой. Задача миссии состояла в том, чтобы изучить фактический ущерб, нанесенный туристским курортам, предоставить сбалансированную и правдивую информацию и восстановить уверенность потребителей и представителей туристической индустрии. В группу вошли известные журналисты из основных направляющих стран, таких как Великобритания, Франция, Германия, Италия, Испания и Россия. По результатам двух поездок было опубликовано много статей в прессе и представлены материалы на сайте ВТО.

Эксперты ВТО по коммуникациям:

15. ВТО предоставила Индонезии услуги эксперта по коммуникациям на двухмесячный срок, начиная с мая 2005 г. Задача эксперта предоставить позитивную и обновленную информацию о состоянии туризма в Индонезии, которая будет представлена на веб-сайте ВТО и распространена по основным каналам средств массовой информации. Эксперт также обеспечит контакты между участниками туристского рынка и прессой в Индонезии и проведет обучение специалиста, который продолжит работу после окончания срока командировки. Проведение аналогичной миссии планируется в Шри-Ланке в июне 2005 г.

Конференция по туристским коммуникациям (TOURCOM):

16. Туристические курорты Индонезии не пострадали от цунами, но поток туристов значительно сократился в результате побочного эффекта имиджевой проблемы. Учитывая это обстоятельство, 20-21 мая 2005 г. на о. Бали (Индонезия) была проведена региональная конференция TOURCOM ВТО, которая собрала вместе журналистов и специализирующихся на туризме представителей СМИ для презентации обновленных данных о туризме и о процессе ликвидации последствий цунами. Г-н Билл Клинтон, бывший президент США, и специальный представитель ООН по ликвидации последствий цунами выступили с видео-обращением перед 200 делегатами конференции.

Стикеры и постеры:

17. В рамках глобальной коммуникационной кампании ВТО выпустила 20.000 экземпляров рекламных стикеров с лозунгом **«Tsunami – tourism helps recovery (Цунами – туризм помогает ликвидировать последствия)»**. Также были выпущены постеры аналогичного содержания. Они распространялись среди публики во время работы туристской выставки ITB и во время других мероприятий.

Отказ от долговых обязательств:

18. В том, что касается отказа от получения долгов, все более и более организаций присоединяются к обращению, содержащемуся в Пхукетском плане действий. Согласно информации, полученной к настоящему времени Координационным центром, от получения долгов отказались следующие организации: FITUR (январь, Испания), KOTFA (июнь, Корея), Busan International Travel Fair 2005 (октябрь, Корея), BITTM (апрель, Китай) и Utazas (март, Венгрия). TCV (апрель, Валенсия, Испания), и Tianguis (апрель, Акапулько, Мексика). Координационный центр в настоящее время находится на связи с другими организаторами выставок, такими как CITM, JATA, REED EXHIBITIONS Ltd; а также с национальными правительствами. Последней из организаторов выставок, поддержавшей эту акцию в ноябре 2005 г. стала компания SITV (Colmar) (Франция).

Исследование рынка 1:

19. Visa International выступила спонсором совместного маркетингового исследования Visa/BTO по вопросу восприятия потребителями четырех пострадавших от цунами стран. Это исследование было проведено в основных направляющих туристских рынках мира. Исследование дает возможность быстрого получения справки, а также предоставляет научно обоснованную базу туроператорам для возобновления их деятельности в пострадавших регионах и национальным туристским администрациям для планирования рекламной кампании в направляющих странах.

Исследование рынка 2:

20. Visa International обновила свое исследование и представила его результаты на конференции TOURCOM на о. Бали (20-21 мая), после чего стало очевидно, что темпы процесса оздоровления оставляют желать лучшего, и это вызвано в первую очередь непониманием ситуации и распространением ложной информации на направляющих рынках.

Исследование рынка 3:

21. В дополнение к исследованию отношения потребителей с позиций туристского спроса Секретариат ВТО активно собирает информацию с позиций туристского предложения, которая выражается в объемах туристских потоков, схемах воздушного сообщения и заполняемости гостиниц в пострадавших регионах. Результаты этих исследований будут опубликованы Отделом исследования рынка и продвижения туризма ВТО. Уместно заметить, что организация *Asociacion Espanola de Expertos Cientificos en Turismo*, в знак солидарности внесла 1.000 евро для реализации плана действий по борьбе с цунами. Несмотря на то, что сумма незначительна в сравнении с нуждами, тем не менее, это важный взнос, который поможет повысить уровень знаний с помощ

Глобальная рекламная кампания для региона:

22. Координационный центр также воспользуется результатами этого исследования как стартовой площадкой, дающей возможность организовать глобальную рекламную кампанию, направленную на устранение сомнений и страха потенциальных туристов. Предполагается, что спонсировать эту кампанию будет ЕС путем заключения многосторонних договоров, а Правительство Испании выразило согласие начать переговоры с ЕС по этому вопросу.

Передача информации в режиме реального времени:

23. После встречи в г. Пхукет (Таиланд) поступление информации об оздоровлении туристической индустрии в пострадавших регионах значительно улучшилось. На сайте ВТО созданы специальные ссылки, предоставляющие данные о состоянии средств размещения в Таиланде, Индонезии, Шри-Ланке и на Мальдивских островах. С помощью ВТО большинство ссылок, касающихся ликвидации последствий цунами в туристском секторе, доступны в более централизованной форме. Веб-сайты РАТА и ICTP (e-Turbo News), например, постоянно сообщают реальное состояние дел в этих странах. ВТО активно занимается обновлением веб-сайта и надеется начать в июне использовать видеокамеру, которая будет передавать в режиме реального времени картину туристских центров и поможет созданию более привлекательного имиджа.

VI. ПОМОЩЬ МЕСТНОМУ СООБЩЕСТВУ**Миссия ВТО по оценке ущерба Мальдивским островам:**

24. Что касается ВВП страны: Необходимость для международного туристского сообщества информировать донорские организации и правительства об имеющихся проблемах и поощрять их к выделению большего объема средств туристскому сектору привела к организации миссии по оценке экономического ущерба, нанесенного цунами ВВП страны. Специфической задачей данной миссии было определение на макроэкономическом уровне объема необходимой помощи владельцам гостиниц для компенсации ущерба. Данная миссия уже завершена.

Миссия ВТО по направлению средств в туристические компании малого и среднего бизнеса:

25. Секретариат ВТО направил миссии в Таиланд и Шри-Ланку для оценки ситуации по выделению средств предприятиям малого и среднего бизнеса в туристском секторе этих двух стран. Миссия в Шри-Ланку была проведена главным консультантом ВТО и его доклад скоро будет распространен. В то же время по просьбе ВТО миссия в Таиланд была проведена бывшим главным экспертом ПРООН, причем обе миссии нацелены на выработку рекомендаций по распределению средств на восстановление туристским предприятиям малого и среднего бизнеса. По этому вопросу ВТО поддерживает контакты с Международной финансовой корпорацией и Правительством Испании. ВТО надеется организовать в июне/июле семинары в Шри-Ланке и Таиланде по оптимизации распределения средств через микрофинансовые организации тем, кто в них нуждается.

Канада:

26. Президент и Главный администратор Ассоциации туристической Канады направили в ВТО письмо, предложив помощь Ассоциации одной из пострадавших от цунами стран. Ассоциация выразила желание оказать помощь одному из туристических центров, понесших серьезный ущерб от цунами. Координационный центр связался с властями Шри-Ланки и выделил морской курорт на восточном побережье, который был разрушен цунами.

V. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ**Обучение элементарным навыкам 1:**

26. В Таиланде начата работа по обучению персонала элементарным базовым навыкам в гостиничном бизнесе. ВТО предлагает двухнедельные курсы по обучению элементарным базовым навыкам в различных дисциплинах гостиничного менеджмента. Курсы будут нацелены на обучение в сфере услуг и ресторанного обслуживания, питания и напитков, портье, гостиничного обслуживания и размещения, организации питания. Курсы будут организованы в июне/июле в гостинице в г. Пхукет.

Обучение элементарным навыкам 2:

28. Ведется подготовка для проведения аналогичных курсов в сотрудничестве с компанией In-House Hospitality Training Ltd., которая базируется в Таиланде. Координационный центр предлагает обратиться за средствами на финансирование проекта к Правительству Австралии или другим источникам.

Помощь пострадавшим от цунами от города-побратима:

29. Совместный проект ВТО/города Мадрид профподготовка Sbest по обеспечению высшего качества в наращивании людского персонала и обслуживании в г. Коломбо (Шри-Ланка).

30. Цель проекта заключается в обеспечении профподготовки для достижения высшего качества в наращивании людского потенциала, управлении и обслуживании в г. Коломбо и Западном штате Шри-Ланки. Помощь будет предоставлена Отделом ВТО по развитию людских ресурсов, Департаментом туризма города Мадрида и Советом ВТО по образованию. Результатом этого проекта будет постоянное привлечение г. Коломбо и Западного штата Шри-Ланки от имени г. Мадрида и Совета ВТО по образованию к участию в проектах по непрерывному совершенствованию в сфере управления государственными/частными туристскими центрами и достижению наилучших результатов в туристском обслуживании. Этот проект положит начало другим аналогичным проектам по использованию туризма в целях развития в пострадавших от цунами туристских центрах. Двое экспертов посетят Шри-Ланку в июне, чтобы оценить ситуацию.

Практикум:

31. ВТО подготовила предложение по изысканию финансовой поддержки для двух участников, что позволит должностным лицам из стран, серьезно пострадавших от цунами, принять участие в Практикуме ВТО, как это было сделано в апреле для участия в курсах, проходивших в штаб-квартире ВТО.

Новое позиционирование и оздоровление имиджа:

32. Отдел развития людских ресурсов ВТО, Совет ВТО по образованию и другие ведущие эксперты по позиционированию, новому позиционированию и оздоровлению имиджа Индонезии примут участие в семидневном техническом семинаре, который пройдет в Джакарте в июле 2005 г. Результатом этого проекта будет серьезный, научный, профессиональный, сжатый, взаимно согласованный, практический план нового позиционирования туристских направлений после кризиса. Он будет полезен не только данному туристскому направлению, но станет также прекрасным справочником по изучению конкретного примера для других центров региона. Этот проект будет финансировать правительство Андорры.

VI. УСТОЙЧИВОЕ ОБНОВЛЕНИЕ**Семинар по показателям:**

33. В г. Пхукет (Таиланд) с 12 по 15 мая 2005 г. прошел организованный ВТО семинар по «показателям устойчивости», посвященный проблемам устойчивого развития туризма. На семинаре присутствовали представители стран, пострадавших от цунами. Семинар был проведен на базе недавно опубликованного исследования ВТО по использованию показателей устойчивости развития туризма. Результаты семинара должны предоставить хорошие возможности для сопоставления турцентров в плане устойчивости.

Обновление зеленого пояса 1:

34. ВТО определила для Шри-Ланки некоторые долгосрочные инициативы, касающиеся обновления зеленого пояса и развития инфраструктуры на юго-западном побережье страны. Предполагается, что результатом этих инициатив будет обновление генерального плана развития туризма, направленного на развитие прибрежного туризма в Шри-Ланке на базе устойчивых туристских практик, включая специфические рекомендации по зонированию и управлению прибрежными туристскими центрами. Миссия была завершена в мае 2005 г.

Обновление зеленого пояса 2:

35. Аналогичные инициативы разрабатываются для Таиланда. Определены вопросы обновления зеленого пояса в г. Пхукет и на отдаленных территориях. Разрабатывается генеральный план развития туризма, направленный на развитие прибрежного туризма в Пхукете и отдаленных территориях на базе устойчивых туристских практик, включая специфические рекомендации по зонированию и управлению прибрежными туристскими центрами. Результаты ожидаются.

Третий генеральный план развития туризма на Мальдивских островах:

36. Что касается Республики Мальдивы, то правительство страны обратилось к ВТО с просьбой начать разработку третьего генерального плана развития туризма. Особенно после произошедшей в стране катастрофы стало очевидно, что существует острая необходимость для туристского сектора в разработке долгосрочных перспектив развития сектора. Особое внимание будет обращено на новое позиционирование страны и диверсификацию основных генерирующих рынков.

План развития регионального туризма Таиланда:

37. Цунами нанес туристской индустрии Северного Таиланда серьезный удар, причинив ущерб туристской инфраструктуре, туристским предприятиям, а также приведя к потере опытного персонала. В связи с этим был разработан проект, задачей которого является предоставление правительству Таиланда в лице Министерства по туризму и спорту генерального плана устойчивого развития регионального туризма на 2005-2020 гг. для южных провинций Таиланда. Проект будет содержать стратегии и рекомендации для развития устойчивого туристского опыта, включая развитие пляжного туризма и развитие людских ресурсов. Особое внимание будет уделено защите физической, исторической и культурной среды, туристских ресурсов на местном уровне, а также мерам по диверсификации туристского продукта в южном Таиланде. Результаты ожидаются.

VII. УПРАВЛЕНИЕ КРИЗИСНЫМИ СИТУАЦИЯМИ

Информационная сеть с использованием передовых технологий по оповещению о кризисных ситуациях в туристском секторе:

38. Цунами укрепил мнение о том, что туристский сектор часто становится жертвой природных и техногенных катастроф. Такие угрозы требуют создания новых, постоянно действующих механизмов, предупреждающих об их приближении, с целью снижения риска и совершенствования системы реагирования. В связи с этим, в соответствии с предложениями, содержащимися в Пхукетском плане действий, начата подготовительная работа и создана небольшая рабочая группа, которая будет заниматься разработкой глобальной информационной сети с использованием передовых технологий по оповещению о кризисных ситуациях в туристском секторе. Создание такой системы заполнит пробел, существующий в системе коммуникационного и информационного обмена и в интерфейсе между деятельностью туриндустрии, правительства, международной организации, НГО и СМИ. Данная работа проводится в тесной координации с соответствующими общими «чрезвычайными» инициативами Всемирного экономического форума и частного сектора.

Семинар по управлению кризисными ситуациями в SATTE в Индии:

39. В г. Нью Дели (Индия) 20-21 апреля 2005 г. прошел семинар по управлению кризисными ситуациями, организованный ВТО совместно с компанией South Asia Travel and Tourism Exchange(SATTE) для стран Азиатско-Тихоокеанского региона. Доклады по изучению конкретных примеров планирования по управлению кризисными ситуациями природного и техногенного характера, таких как цунами, SARS, терроризм и финансовый кризис, были сделаны представителями Австралии, Китая, Индии, Малайзии, Мальдивских островов, Непала и Шри-Ланки, а также представителями частного сектора, Международной федерации туроператоров и региональных организаций, таких как UNESCAP. В работе семинара активное участие приняли около 80 представителей из 12 стран.

Семинар ВТО по управлению кризисными ситуациями на Мальдивах:

40. В июне/июле 2005 г. на Мальдивах запланировано проведение семинара и практических занятий. Задачей проекта является привлечение внимания к необходимости усиления интеграции и массовости в управлении кризисными ситуациями в индустрии туризма, как в государственном, так и в частном секторе, а также в соответствующих правительственных органах, отвечающих за общественную безопасность, здравоохранение, охрану окружающей среды и воздушные перевозки. На семинаре будет рассматриваться вопрос создания команды по управлению кризисными ситуациями и плана действий в кризисной ситуации, а также пройдет обучение персонала практическим навыкам управления кризисными ситуациями.

Семинар ВТО по управлению кризисными ситуациями в Таиланде:

41. Совместно с Министерством по туризму и спорту Таиланда в соответствии с планом Правительства предполагается проведение аналогичного семинара и практических занятий для молодежных лагерей в южном Таиланде.

