

# Итоги проекта в 2021 году: *город Иваново* «Золотой Стандарт Культуры Гостеприимства»



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



Позднякова Марина Владимировна,  
Автор и координатор проекта “ЗСКГ”

# ПРОЕКТ ЗОЛОТОЙ СТАНДАРТ КУЛЬТУРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



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

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

В течение 2018 года обсуждался, дорабатывался, корректировался совместно с представителями городов маршрута Золотое кольцо России и участниками туристической индустрии.

Проект рассчитан на 10 лет с 2018 по 2028 гг.

В 2018 году тестировался только для государственных музеев города Ярославля. В 2019 году в 6 номинациях были проведены замеры на 616 объектах туристической индустрии городов Золотого кольца России. В 2020 году в 7 номинациях - на 573 объектах туристической индустрии.



**Автор и координатор проекта -**  
Позднякова Марина Владимировна,  
+7 (961) 162-70-00;  
+7 (910) 662-85-55;  
8 (4852) 280-245

О ПРОЕКТЕ

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# ТЕРМИНОЛОГИЯ ПО ПРОЕКТУ «ЗСКГ»



## ТЕРМИНОЛОГИЯ ПРОЕКТА ПРОЕКТА «ЗСКГ»

## Золотой Стандарт Культуры Гостеприимства

2018-2028

№	Термин	Определение
1.	<b>Золотой Стандарт Культуры Гостеприимства ЗСКГ</b>	— проект, исследующий уровень культуры обслуживания, доброжелательности, эмпатии, клиентоориентированности и культуры гостеприимства на объектах и среди всех участников туристического маршрута Золотое кольцо России.
2.	<b>Золотое кольцо России</b>	— туристический маршрут, проходящий по древним городам Северо-Восточной Руси, в которых сохранились уникальные памятники истории и культуры России, центрам народных ремёсел. В маршрут входят Владимирская область (г. Владимир, г. Суздаль), Ивановская область (г. Иваново, Костромская область (г. Кострома), Московская область (г. Сергиев Посад), Ярославская область (г. Ярославль, г. Углич, г. Ростов Великий, г. Переславль-Залесский)
3.	<b>Большое Золотое кольцо России</b>	— туристический проект, созданный в рамках развития туризма и межрегионального взаимодействия между 9 регионами-участниками: Владимирская, Ивановская, Калужская, Костромская, Московская, Рязанская, Тверская, Тульская, Ярославская область.
4.	<b>Номинация (в 2022 году 10 номинаций)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· места показа (государственные);</li> <li>· места показа (частные);</li> <li>· места питания;</li> <li>· места размещения;</li> <li>· точки продажи сувениров;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>· ТИЦы;</li> <li>· придорожные заведения;</li> <li>· въездные ворота;</li> <li>· места для проведения массовых культурных мероприятий</li> <li>· объекты промышленного и профориентационного туризма</li> </ul>
5.	<b>Критерии</b>	<p>Ключевые параметры, на основании которых производится оценка туристических объектов и выявляется их степень соответствия стандарту (в 2021 и 2022 годах – 13 критериев).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Наличие и информативность сайта</li> <li>· Телефонный этикет</li> <li>· Прилегающая территория</li> <li>· Входная группа, состояние помещения</li> <li>· Способ оплаты товаров и услуг</li> <li>· Наличие льгот, скидок, акций и т.д.</li> <li>· Сувениры, продукция НХП, фирменный мерч</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Наличие информации о городе и маршруте Золотое кольцо России</li> <li>· Деловой этикет</li> <li>· Доступность посещения</li> <li>· Комфорт пребывания</li> <li>· Удобство посещения иностранными туристами</li> <li>· Безопасность</li> </ul>
6.	<b>Тайный посетитель</b>	Технология осуществления замера студентом, волонтером, туристом по согласованной последовательности с последующим предоставлением результатов исследования в расчетную систему проекта.

# О чем проект?



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



## О ЧЕМ ПРОЕКТ?



клиентоориентированность

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# Масштаб проекта



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



5

областей: Московская,  
Ярославская, Костромская,  
Владимирская, Ивановская

9

городов  
“Золотого кольца России”

712

объектов туристической  
индустрии  
в 2021 году



ЗСКГ - 2021

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



# Итоги 2019-2021 гг. на маршруте “Золотое кольцо России”

2019 год    2020 год    2021 год



Вовлечено Торгово-промышленных палат

2 → 3 → 5



Проведено образовательных мероприятий для представителей туристической индустрии и образовательных учреждений (через YouTube канал проекта и оффлайн)

32 → 31 → 45



Исследовано объектов туристической индустрии

616 → 573 → 712



Проведено замеров методом «Тайного посетителя»

2387    1279    2664



ЗАДАЧИ  
ВЫПОЛНЕННЫЕ В  
2019, 2020 и 2021 гг.

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# 5-7 декабря 2021 года в Казани состоялся туристический Форум Ориентиры будущего



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



На Форуме были представлены данные опроса туристов «ВЦИОМ-СПУТНИК».  
Записи трансляций с форума можно посмотреть по ссылке:

[https://www.youtube.com/playlist?list=PLts-ylqgSopayUwjCTx1aOw\\_dxjH3pxtm](https://www.youtube.com/playlist?list=PLts-ylqgSopayUwjCTx1aOw_dxjH3pxtm)

По мнению профессиональных экспертов, в 2021 году туристы стали обращать

**МЕНЬШЕ ВНИМАНИЯ на продукт** и **БОЛЬШЕ ВНИМАНИЯ на сервис!**

**X**

**V**



НОВОСТИ  
ТУРИЗМА

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства  
2018-2028

Восторженность восприятия поездок по России сменилось **требованиями к уровню сервиса, к культуре гостеприимства**

## Факторы удовлетворенности и неудовлетворенности

Оцените, пожалуйста, в среднем по пятибалльной шкале следующие аспекты отдыха в России. Оценка "пять" – это "отлично", оценка "один" – "очень плохо". (закрытый вопрос, один ответ, % от тех, кто проводил отпуск в других регионах России)

ТОП-3	2019	2020	2021
Природа и климат	4,4	4,5	4,4
Возможности узнать новое, побывать в интересных местах	4	4,3	4,1
Безопасность отдыхающих	3,8	3,8	3,9
Экологическая обстановка*		3,7	3,7

- Традиционно болевые точки аспектов отдыха в России связаны с финансами:

соотношение «цена/качество» оценивается респондентами как плохое или очень плохое.

- Стоимость проезда до места отдыха получает в среднем 3,1 балла в 2021 году – оценка этого показателя постепенно улучшается с 2019 года.

### Аутсайдеры

Качественное питание по приемлемой цене	3,4	3,6	3,5
Комфортное проживание по приемлемой цене	3,4	3,5	3,3
Стоимость проезда из места проживания до курорта	2,9	3,1	3,1

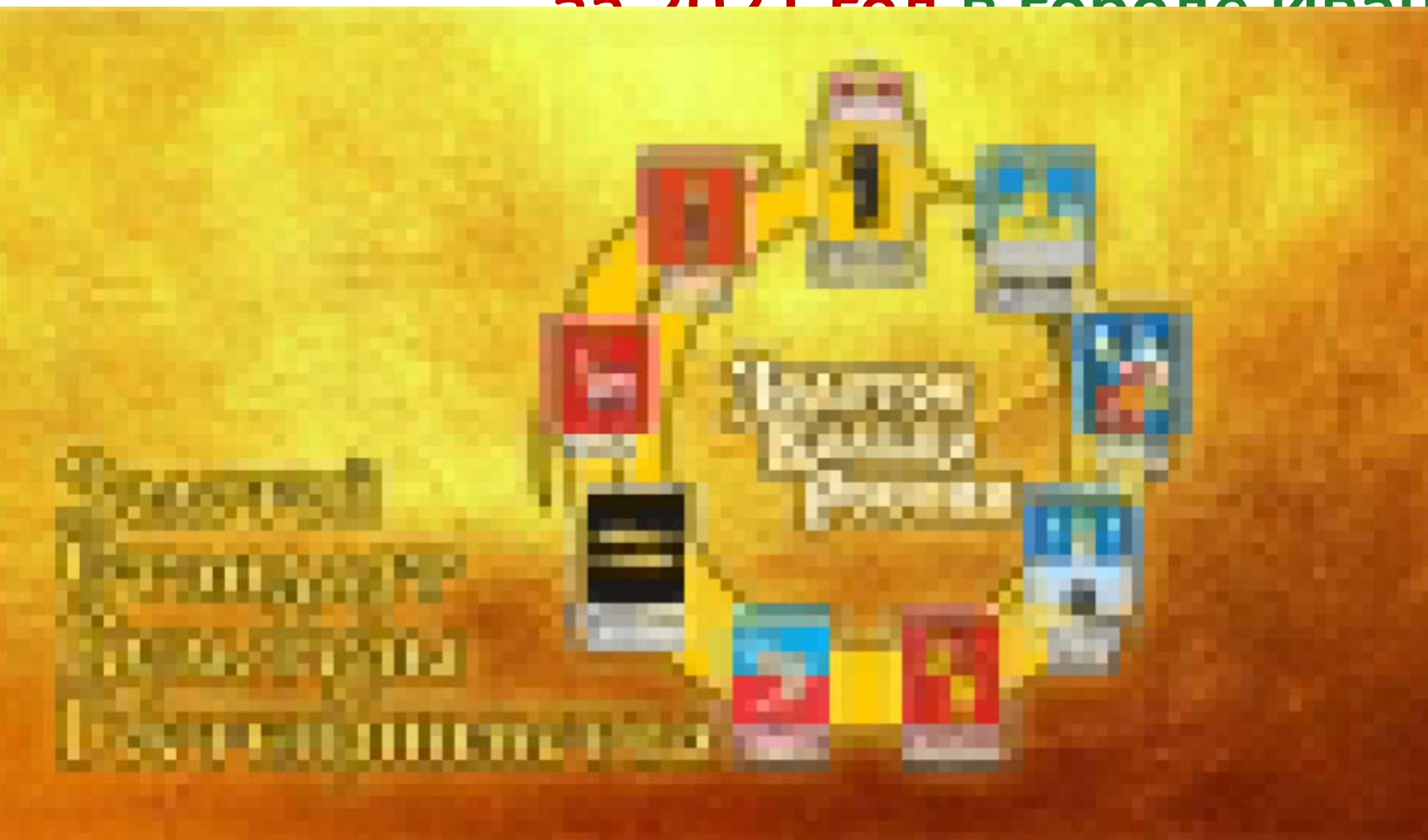
\* Задавался впервые в 2020 году \*\* Данные от 16 мая 2021 года

Эти тенденции прослеживаются и в итогах проекта “ЗСКГ” в 2021 году.



# Итоги проекта «Золотой Стандарт Культуры Гостеприимства»

за 2021 год в городе Иваново



СОЮЗ  
«ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ»



## Средний балл на “Золотом кольце России”



## Средний балл в городе Иваново



ЗСКГ - 2022

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



## Средний балл Иваноно на “Золотом кольце России”



№	Город	Номинация №1	Номинация №2	Номинация №3	Номинация №4	Номинация №5	Номинация №6	Ср. балл по городу (без учета придорожных заведений и въездных ворот)	Номинация №7	Номинация №8
		Места показа государственные	Места показа частные	Места питания туристов и гостей	Места размещения туристов и гостей	Точки продажи сувениров	ТИЦ		Придорожные заведения	Въездные ворота
1	Кострома			3,23	3,20	3,19	4,00	3,40	2,50	2,28
2	Владимир	3,48	3,35	3,09	3,50	3,18	3,10	3,29	2,33	2,79
3	Ростов	3,72	3,36	3,07	3,30	2,92	3,08	3,24	2,17	2,33
4	<b>Иваново</b>	<b>3,31</b>	<b>3,21</b>	<b>2,83</b>	<b>3,12</b>	<b>2,80</b>		<b>3,05</b>	<b>2,23</b>	<b>3,31</b>
5	Ярославль	3,04	3,21	2,88	2,94	2,61	3,23	2,98	2,77	2,87
6	Углич	3,22	2,87	2,79	3,05	2,43	3,50	2,98	2,46	
7	Суздаль			2,82	3,00			2,91	3,38	
8	Сергиев Посад		2,57	2,80	2,92		3,32	2,90	2,88	
9	Переславль-Залесский	2,92	2,85	2,23	2,77	2,44	2,27	2,58	2,77	2,04
<b>Средний балл на маршруте Золотое кольцо России</b>		<b>3,28</b>	<b>3,06</b>	<b>2,86</b>	<b>3,09</b>	<b>2,80</b>	<b>3,21</b>	<b>3,04</b>	<b>2,61</b>	<b>2,60</b>

ЗСКГ - 2022

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



## Причины снижения средних баллов, отражающих уровень культуры обслуживания гостей и туристов на объектах туриндустрии по итогам 2021 года

- Жители, туристы и гости городов “Золотого кольца России” стали обращать меньше внимания на “продукт” и больше внимания на “сервис”;
- “ВАУ” эффект прошел и **восторженность** сменилась **требовательностью**;
- После пандемии у объектов туриндустрии осталось **меньше средств и возможностей** соответствовать высоким стандартам культуры обслуживания жителей, гостей и туристов.
- В 2021 году мы впервые **использовали детализацию в оценке по баллам** (ввели 5 подкритериев).
- В 2021 году было сделано **рекордное количество замеров** по проекту “Золотой Стандарт Культуры Гостеприимства (2387 / 1279 / 2664).



ПРИЧИНЫ  
СНИЖЕНИЯ  
СРЕДНИХ БАЛЛОВ

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



## ЗАДАЧИ, ВЫПОЛНЕННЫЕ В 2021 ГОДУ В ГОРОДЕ ИВАНОВО



Объектов туристической индустрии  
замерено методом «Тайного посетителя»  
в г. Иваново

**86**



Сделано замеров на каждом объекте  
туриндустрии с использованием метода  
«Тайный посетитель»

**от 3  
до 5**



Средний балл на маршруте  
Золотое кольцо России

**3,04**



Средний балл в г. Иваново

**3,05**

ЗАДАЧИ,  
ВЫПОЛНЕННЫЕ В  
2021 ГОДУ В ГОРОДЕ  
ИВАНОВО

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



## Рассмотрим средние баллы по каждому критерию в динамике

Критерии / Номинации	1. Места показа государственные	2. Места показа частные	3. Места питания туристов и гостей	4. Места размещения туристов и гостей	5. Точки продажи сувениров	6. ТИЦ	7. Придорожные заведения	8. Въездные ворота
Критерий 1	Наличие и информативность сайта							
Критерий 2	Телефонный этикет							
Критерий 3	Прилегающая территория							
Критерий 4	Входная группа, состояние помещения							
Критерий 5	Способ оплаты товаров и услуг							
Критерий 6	Наличие льгот, скидок, акций и т.д.							
Критерий 7	Сувениры, продукция НХП, фирменный мерч							
Критерий 8	Наличие информации о городе и маршруте Золотое кольцо России							
Критерий 9	Деловой этикет							
Критерий 10	Доступность посещения							
Критерий 11	Комфорт пребывания							
Критерий 12	Удобство посещения иностранными туристами							
Критерий 13	Безопасность и ESG-повестка							

ЗСКГ - 2021

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# КРИТЕРИЙ 1/21



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



Название критерия	Расшифровка критерия
<b>1. Наличие и информативность сайта</b>	1. Есть официальный сайт или раздел на другом сайте.
	2. Сайт удобный и информативный.
	3. На сайте есть кнопка “Позвонить”
	4. Сайт "продающий".
	5. На сайте можно оставить отзыв.

ЗСКГ - 2021

2020 год  
3,09 б.

2021 год  
2,74 б.



Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# КРИТЕРИЙ 2/21



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



Название критерия	Расшифровка критерия
<b>2. Телефонный этикет</b>	1. Сотрудник взял трубку не позднее 4 гудка.
	2. Сотрудник поздоровался.
	3. Сотрудник представился.
	4. Сотрудник разговаривал вежливо, культурно, эмпатийно.
	5. Сотрудник в полном объеме ответил на Ваш вопрос.

ЗСКГ - 2021

2020 год  
4,12 б.



2021 год  
4,07 б.



Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



# КРИТЕРИЙ 3/21



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



Название критерия	Расшифровка критерия
	1. Возле объекта туристической индустрии, на территории города есть навигация / указатели, информация, позволяющая его найти.
	2. Благоустроенная прилегающая территория, есть зона отдыха.
<b>3. Прилегающая территория</b>	3. На прилегающей территории есть парковка.
	4. Прилегающая территория безопасна для нахождения жителей города, гостей и туристов.
	5. Есть урны рядом с объектом туристической индустрии.

ЗСКГ - 2021

2020 год  
4,76 б.



2021 год  
3,89 б.



Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# КРИТЕРИЙ 4/21



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

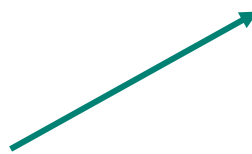


Название критерия	Расшифровка критерия
	1. Входная группа привлекает внимание жителей города, туристов и гостей.
	2. Рекламные и режимные вывески выразительны и заметны.
<b>4. Входная группа, состояние помещения</b>	3. Вход и помещение достаточно освещены.
	4. Внутри помещения приятные запахи или полное отсутствие запахов.
	5. Помещение имеет аккуратную отделку внутри и снаружи. Элементы остекления - чистые.

ЗСКГ - 2021

2020 год  
3,10 б.

2021 год  
3,85 б.



Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# КРИТЕРИЙ 5/21



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



Название критерия	Расшифровка критерия
	1. Можно совершить оплату наличными на объекте туриндустрии.
	2. Можно совершить онлайн-оплату на сайте объекта туриндустрии.
<b>5. Способ оплаты товаров и услуг</b>	3. Можно совершить оплату с помощью банковских карт (Visa, MasterCard, МИР) на объекте туриндустрии.
	4. Можно совершить оплату с помощью безналичных способов оплаты (кольцом / телефоном / с помощью Google Pay, Apple Pay, Samsung Pay, Mir Pay).
	5. Можно оплатить по QR-коду через систему быстрых платежей на сайте или на объекте туриндустрии.

ЗСКГ - 2021

2020 год  
4,72 б.

2021 год  
3,35 б.



Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# КРИТЕРИЙ 6/21



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



Название критерия	Расшифровка критерия
	1. Наличие льгот социальным категориям населения (детям, школьникам, студентам, пенсионерам, инвалидам и т.д.).
	2. Наличие акций (действуют в определенное время: в низкий сезон, для определенных категорий, для групп определенной численности).
<b>6. Льготы и скидки</b>	3. Наличие скидок (действуют постоянно, например, в день рождения, определенным категориям, социальным группам и т.д.).
	4. Участие в программе лояльности карты МИР, Сбербанк и т.д.
	5. На объекте действуют скидки по паспорту Золотого кольца или карте гостя.

ЗСКГ - 2021

2020 год  
3,68 б.



2021 год  
1,94 б.



Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# КРИТЕРИЙ 7/21



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



Название критерия	Расшифровка критерия
	1. Наличие витрин, где расположены сувениры, продукция НХП и фирменный мерч.
	2. Удобство осмотра, хорошая освещенность и удобство выбора сувениров, продукции НХП и фирменного мерча.
<b>7. Сувениры, продукция НХП, фирменный мерч</b>	3. Есть подписи к товарам (ценник, производитель и т.д.), в том числе на иностранных языках.
	4. Наличие сувениров, продукции НХП или фирменного мерча, изготовленного местными производителями.
	5. Наличие гастрономических сувениров.

ЗСКГ - 2021

2020 год  
4,61 б.

2021 год  
2,80 б.



Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# КРИТЕРИЙ 8/21



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



Название критерия	Расшифровка критерия
	1. Наличие информации о городе и маршруте «Золотое кольцо России» на сайте объекта туриндустрии.
	2. Наличие печатной информации и рекламы о городе и маршруте «Золотое кольцо России» на объекте туриндустрии.
<b>8. Наличие информации о городе и маршруте «Золотое кольцо России»</b>	3. Наличие сувениров и фирменного мерча с брендом и символикой города, где находится объект туриндустрии.
	4. Наличие сувениров и фирменного мерча с брендом и символикой маршрута «Золотое кольцо России».
	5. Наличие информационно-рекламной продукции о других туристских объектах Вашего города для гостей и туристов.

ЗСКГ - 2021

2020 год  
2,76 б.

2021 год  
1,45 б.



Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# КРИТЕРИЙ 9/21

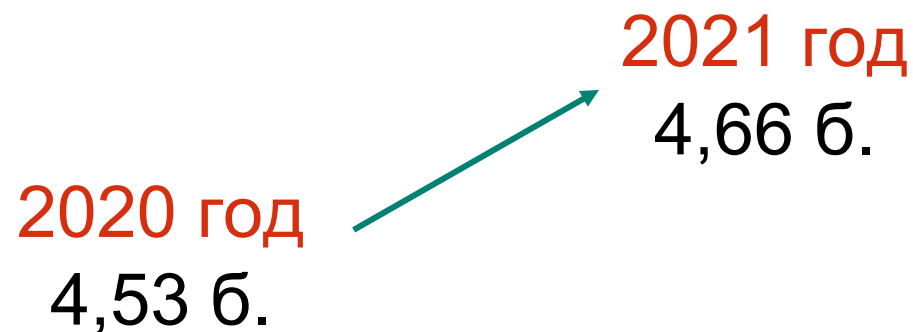


ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



Название критерия	Расшифровка критерия
	1. Улыбчивость, доброжелательность, вежливость персонала, обслуживающего гостей и туристов.
	2. Эмпатия, клиентоориентированность, сервильность и заинтересованность персонала при обслуживании гостей и туристов.
<b>9. Деловой этикет</b>	3. Соблюдение дресс-кода персоналом объекта туристской индустрии.
	4. Профессионализм сотрудников при оказании услуг жителям города, гостям и туристам.
	5. Соблюдение правил делового этикета персоналом объекта туристской индустрии.

ЗСКГ - 2021



Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# КРИТЕРИЙ 10/21



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



Название критерия	Расшифровка критерия
<b>10. Доступность</b>	1. Наличие кнопки вызова персонала у входа на объект туристической индустрии для лиц с ограниченными возможностями.
	2. Наличие широких и удобных дверей для лиц с ограниченными возможностями.
	3. Наличие приспособлений внутри и снаружи для лиц с ограниченными возможностями (пандусы, лифты, подъемники).
	4. Наличие яркой навигации и информации, размещенной на уровне сидящих людей для лиц с ограниченными возможностями.
	5. Наличие элементов безбарьерной среды (отсутствие бордюров, порогов, перепадов высоты).

ЗСКГ - 2021

2020 год  
3,23 б.

2021 год  
2,74 б.



Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



# КРИТЕРИЙ 11/21



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



Название критерия	Расшифровка критерия
<b>11. Комфорт пребывания</b>	1. Наличие удобств - гардероба, туалетных комнат при входе на объект туристской индустрии.
	2. Чистота и доступность удобств (туалетных комнат).
	3. Наличие расходных материалов в туалетных комнатах (санитайзеров, бумажных полотенец, моющих средств, туалетной бумаги).
	4. Наличие удобств для пребывания гостей и туристов с детьми (игральные комнаты, детские стульчики, пеленальные столики).
	5. Приятные или нейтральные запахи, хорошо работающая вентиляция во всех помещениях объекта туристической индустрии.

ЗСКГ - 2021

2020 год  
4,46 б.



2021 год  
3,82 б.



Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# КРИТЕРИЙ 12/21



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



Название критерия	Расшифровка критерия
	1. Наличие информации на иностранных языках на официальном сайте объекта туристической индустрии.
	2. Дублирование вывески (информации на вывеске) на иностранном языке.
<b>12. Удобство посещения иностранными туристами</b>	3. Знание персоналом элементарных фраз на иностранных языках для личного общения и общения по телефону.
	4. Наличие различных видов информации на иностранных языках (указатели, меню, распорядок и т.д.).
	5. Наличие рекламных материалов о других объектах туристической индустрии, о городе, о маршруте «Золотое кольцо России» на иностранных языках.

ЗСКГ - 2021

2020 год  
2,24 б.

2021 год  
1,66 б.



Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# КРИТЕРИЙ 13/21



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



ЗСКГ - 2021

Название критерия	Расшифровка критерия
	1. Наличие информации на сайте объекта о соблюдении санитарно-эпидемиологических норм и требований на объекте туриндустрии.
	2. Наличие информации на объекте туриндустрии о необходимости соблюдения санитарных требований гостями и туристами.
<b>13. Безопасность</b>	3. Организация пространства с возможностью соблюдать санитарную дистанцию.
	4. Соблюдение санитарно-эпидемиологических требований персоналом при обслуживании гостей и туристов.
	5. Страхование ответственности перед посетителями, наличие информации о страховании ответственности на объекте.

2021 год  
2,74 б.



Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# Итоговая диаграмма уровня культуры гостеприимства в городе Иваново. Номинация “Места показа государственные”

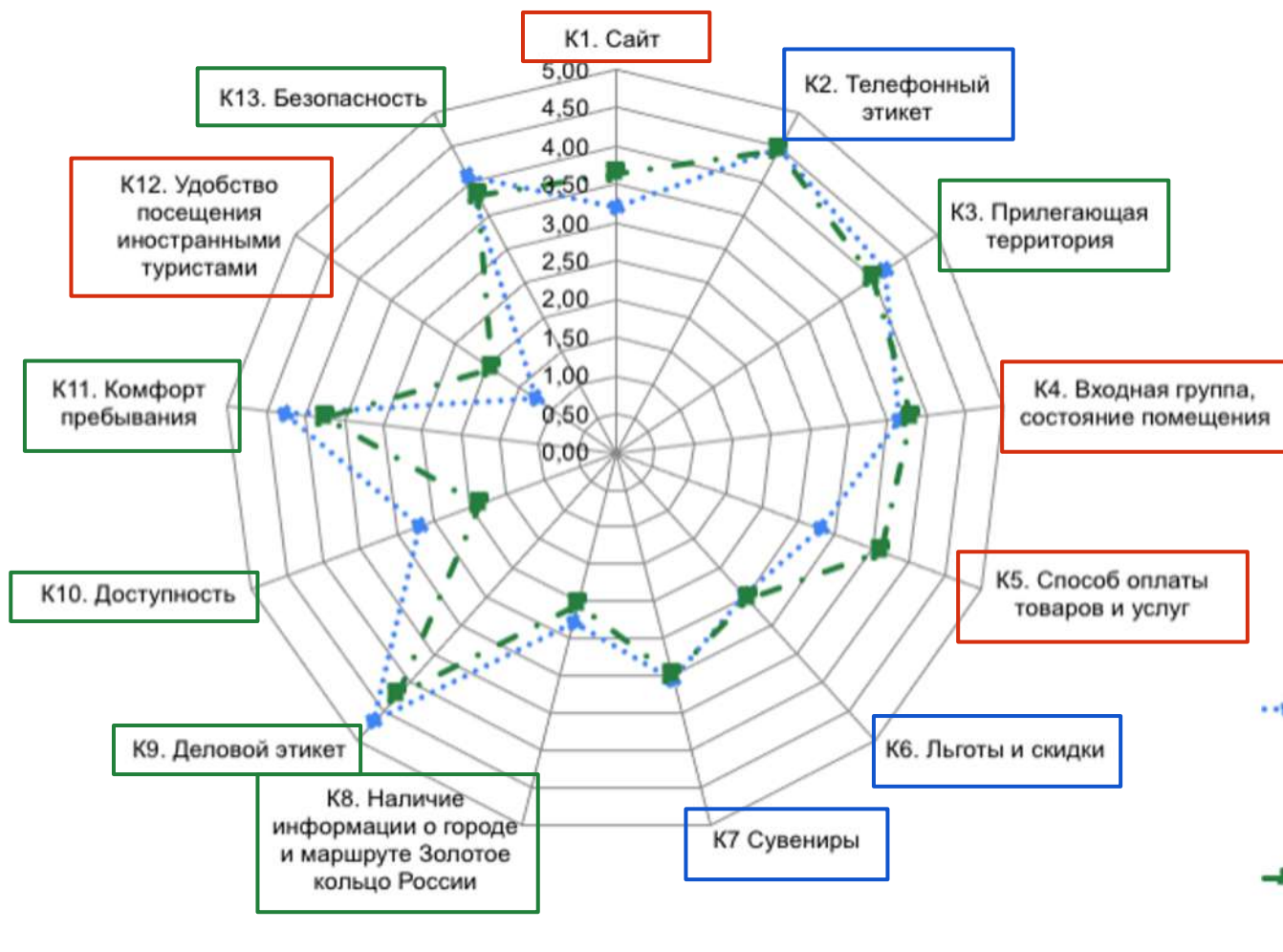


ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



Итоги 2021 года  
Проект ЗСКГ

Итоговая диаграмма, отражающая средние баллы среди государственных музеев в городе Иваново в сравнении со средними баллами на маршруте “Золотое кольцо России”



••• Средние баллы в номинации "Места показа государственные" в г. Иваново

—•— Средние баллы в номинации "Места показа государственные" на маршруте "Золотое кольцо России"

ИТОГОВЫЕ  
ДИАГРАММЫ

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# Итоговая диаграмма уровня культуры гостеприимства в городе Иваново. Номинация “Места показа частные”

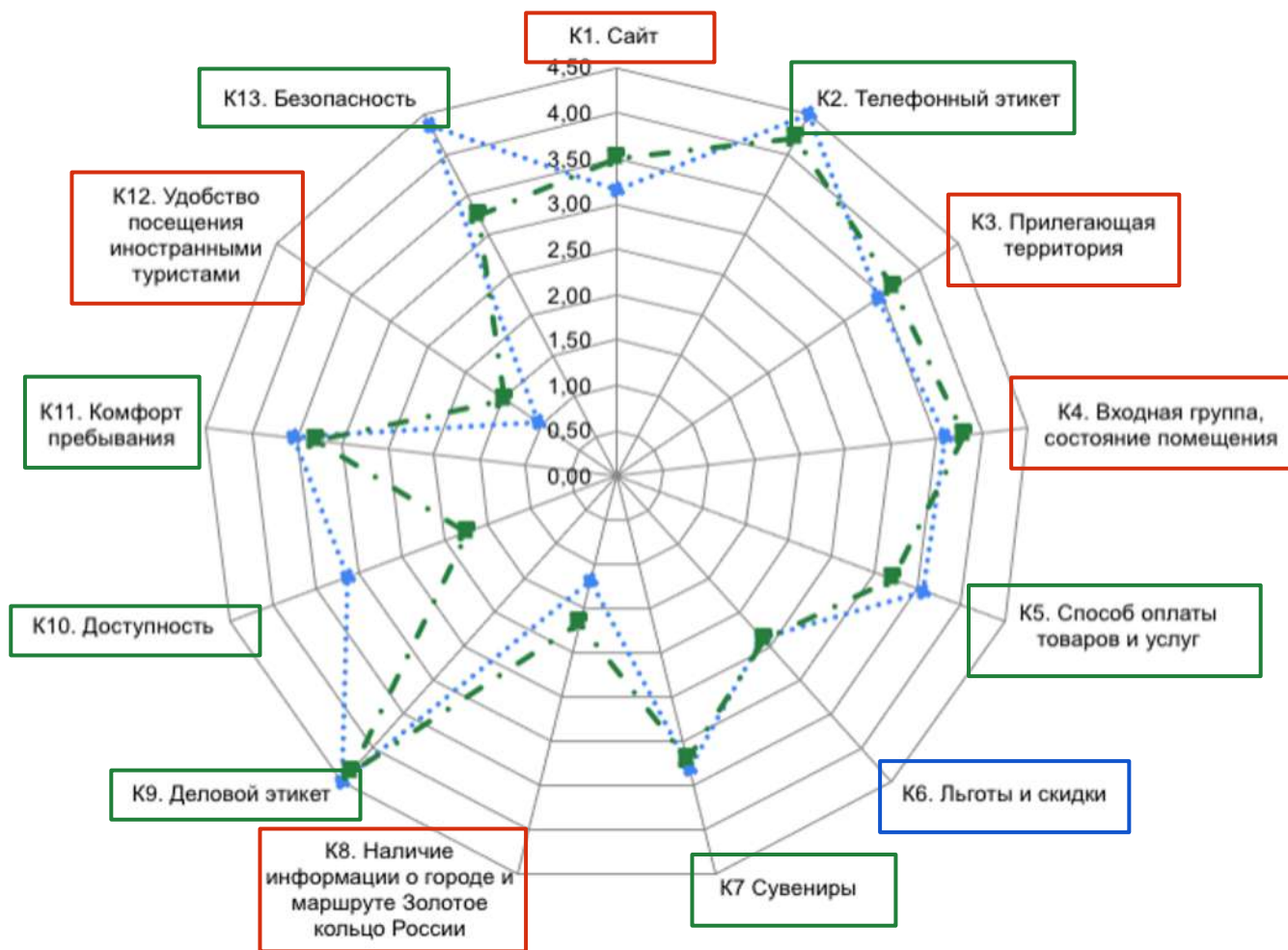


ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



Итоги 2021 года  
Проект ЗСКГ

Итоговая диаграмма, отражающая средние баллы среди частных музеев в городе Иваново в сравнение со средними баллами на маршруте “Золотое кольцо России”



•••• Средние баллы в номинации "Места показа частные" в г. Иваново

■ Средние баллы в номинации "Места показа частные" на маршруте "Золотое кольцо России"

ИТОГОВЫЕ  
ДИАГРАММЫ

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# Итоговая диаграмма уровня культуры гостеприимства в городе Иваново. Номинация “Места питания туристов и гостей”

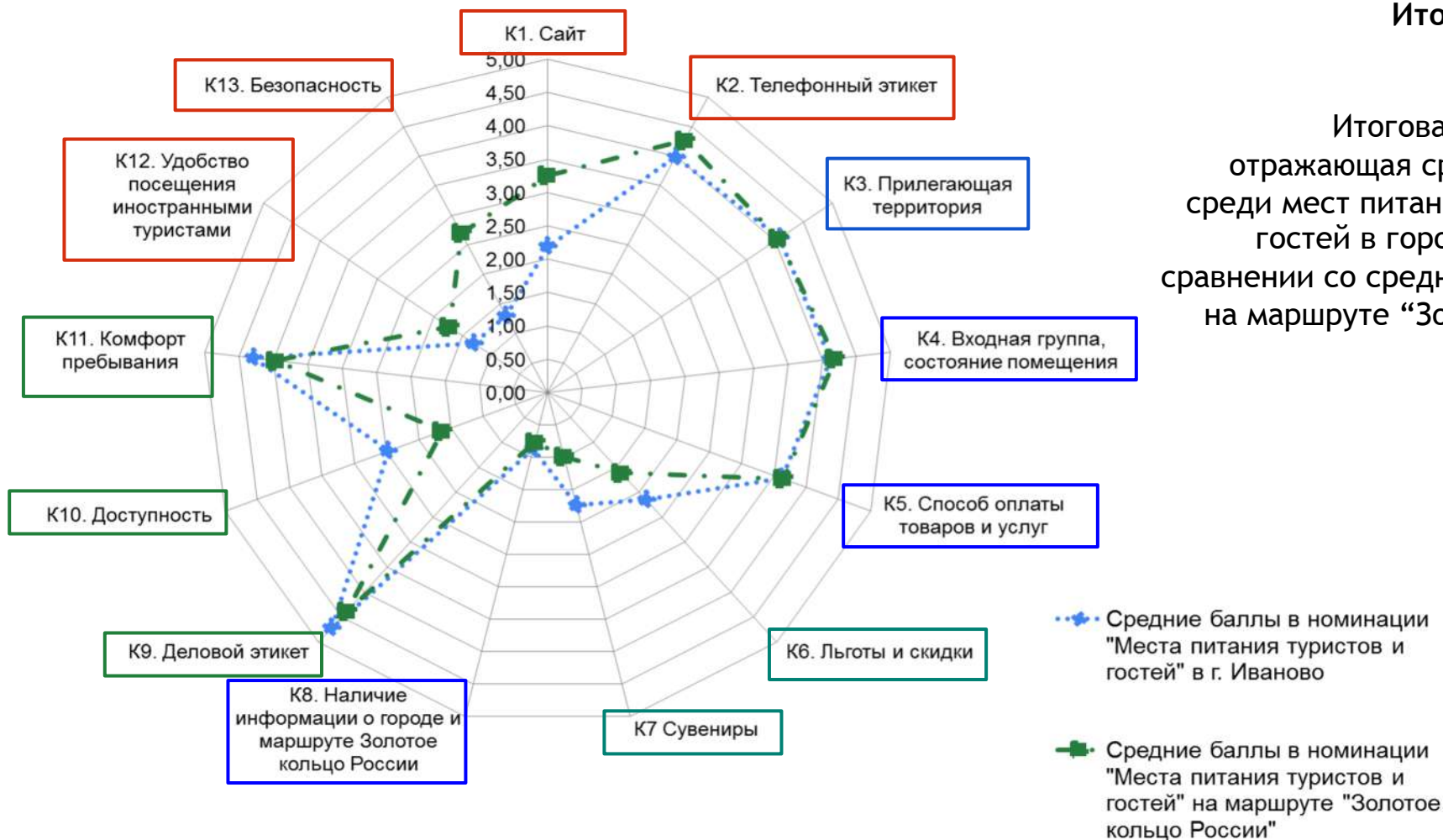


ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



Итоги 2021 года  
Проект ЗСКГ

Итоговая диаграмма, отражающая средние баллы среди мест питания туристов и гостей в городе Иваново в сравнении со средними баллами на маршруте “Золотое кольцо России”



ИТОГОВЫЕ  
ДИАГРАММЫ

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# Итоговая диаграмма уровня культуры гостеприимства в городе Иваново.



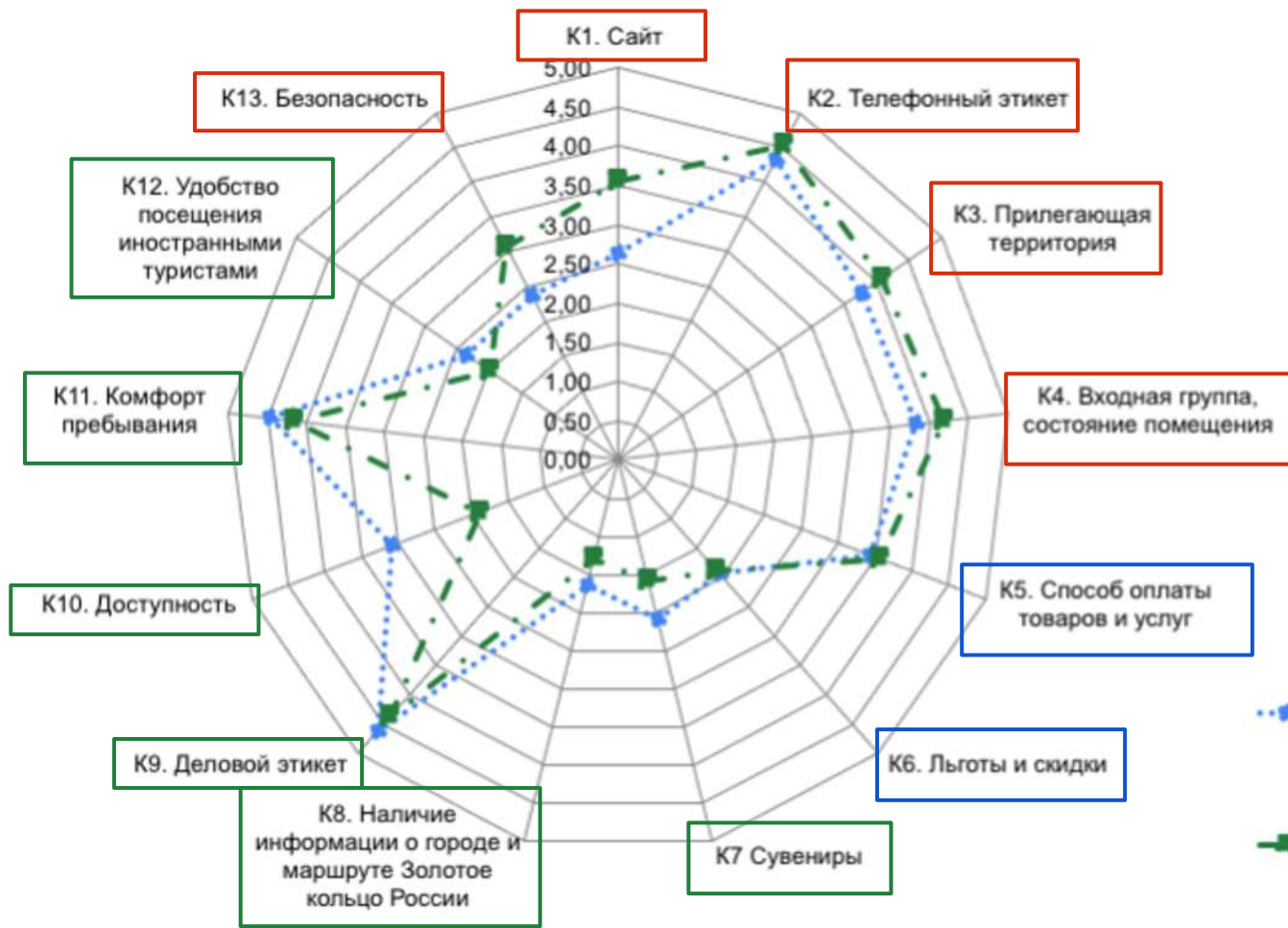
ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



## Номинация “Места размещения туристов и гостей”

Итоги 2021 года  
Проект ЗСКГ

Итоговая диаграмма, отражающая средние баллы среди мест размещения туристов и гостей в городе Иваново в сравнение со средними баллами на маршруте “Золотое кольцо России”



- Средние баллы в номинации "Места размещения туристов и гостей" в г. Иваново
- Средние баллы в номинации "Места размещения туристов и гостей" на маршруте "Золотое кольцо России"

ИТОГОВЫЕ  
ДИАГРАММЫ

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



**ИТОГОВЫЕ  
ДИАГРАММЫ**

**Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства**

2018-2028

**Итоговая диаграмма уровня культуры гостеприимства в городе Иваново.  
Номинация “Точки продажи сувениров”**

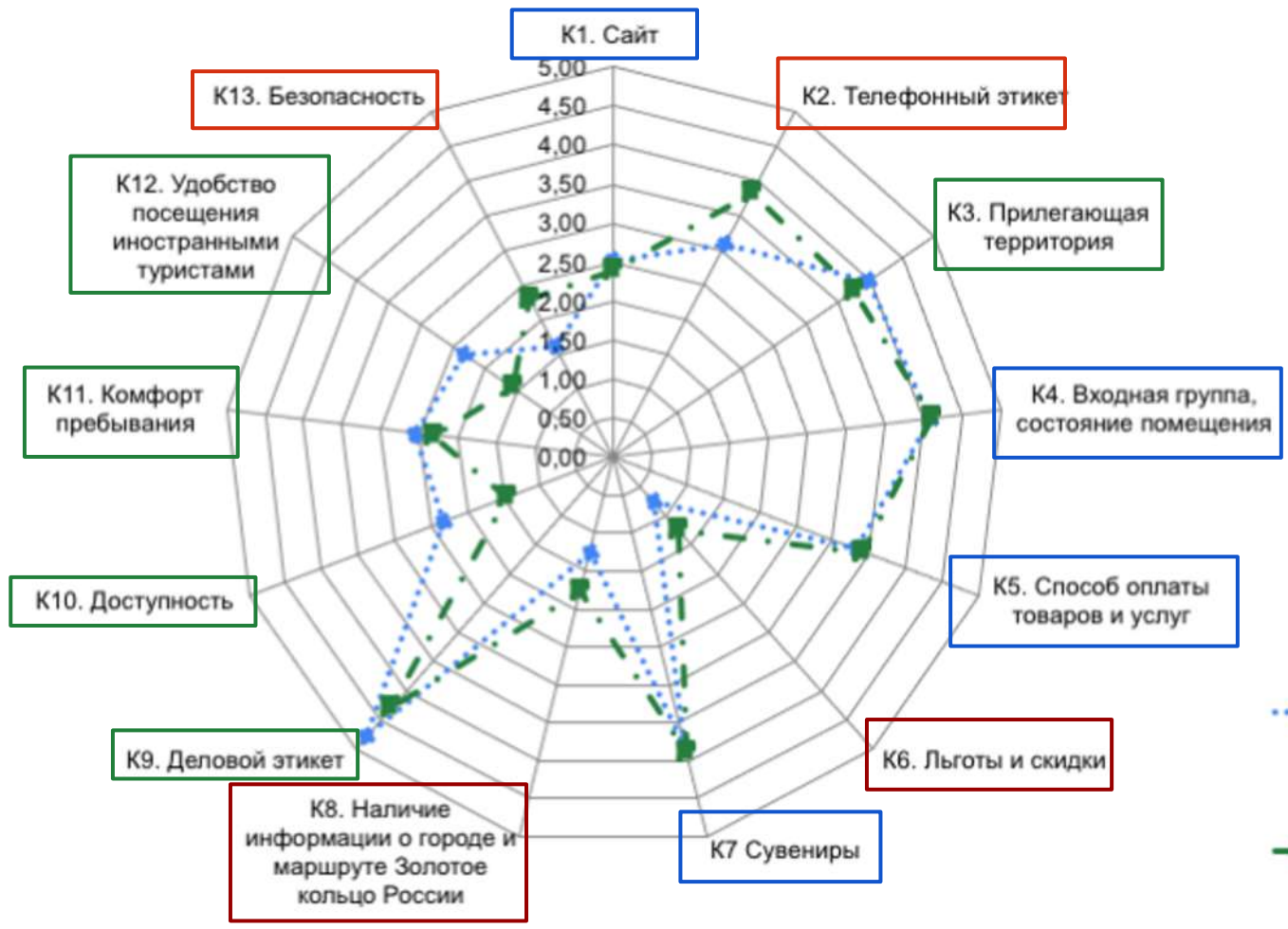


ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



Итоги 2021 года  
Проект ЗСКГ

Итоговая диаграмма, отражающая средние баллы среди точек продаж сувениров в городе Иваново в сравнении со средними баллами на маршруте “Золотое кольцо России”



- Средние баллы в номинации "Точки продаж сувенирной продукции" в г. Иваново
- Средние баллы в номинации "Точки продаж сувенирной продукции" на маршруте "Золотое кольцо России"

Запросить спирограмму по своему туристическом объекту можно по электронной почте - [zskg@yandex.ru](mailto:zskg@yandex.ru)





## 3 уровня победителей в проекте “Золотой Стандарт Культуры Гостеприимства”



### ИТОГОВЫЕ ДИАГРАММЫ

	1. Места показа государственные	2. Места показа частные	3. Места питания туристов и гостей	4. Места размещения туристов и гостей	5. Точки продажи сувениров	6. ТИЦ	7. Придорожные заведения	8. Въездные ворота
<b>Титульный победитель</b> на маршруте "Золотое кольцо России"	✓	✓	✓	✓	✓			
<b>Лучший</b> на маршруте "Золотое кольцо России"						✓	✓	✓
<b>Лидеры</b> в городе	✓	✓	✓	✓	✓			

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# ТИТУЛЬНЫЕ ПОБЕДИТЕЛИ 2021 ГОДА на маршруте "Золотое кольцо России"



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



## Победитель в номинации №1

«Места показа государственные музеи»

Культурно-образовательный центр  
«Палаты»



г. Владимир, 2021

## Победитель в номинации №2

«Места показа частные музеи»

Музей Советского детства



г. Сергиев Посад, 2021

## Победитель в номинации №3

«Места питания туристов и гостей»

Ресторан «Сыровар»



г. Кострома, 2021

ЗСКГ - 2021

## Победитель в номинации №4

«Места размещения туристов и гостей»

Гостиница Русский Манчестер



г. Иваново, 2021

## Победитель в номинации №5

«Точки продажи сувениров»

Сувенирный магазин в  
Шоу-макет Золотого кольца



г. Ярославль, 2021

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# ЛУЧШИЕ В НОМИНАЦИИ 2021 ГОДА на маршруте "Золотое кольцо России"



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



## Лучший в номинации № 6

«Туристско-информационные центры»: государственные

Туристско-информационный  
центр Ярославля



ТУРИСТСКО-  
ИНФОРМАЦИОННЫЙ  
ЦЕНТР | ЯРОСЛАВЛЬ

г. Ярославль, 2021

## Лучший в номинации № 6

«Туристско-информационные центры»: частные

ТИЦ Сергиева Посада



ГОСТЕПРИИМНЫЙ  
СЕРГИЕВ ПОСАД

г. Сергиев Посад,  
2021

## Победитель в номинации № 7

«Придорожные заведения»

Сытый ёжик



Переславль-Залесский -  
Ярославль, 2021

## Лучший в номинации № 8

«Въездные ворота»: аэропорты  
Ивановский аэропорт



г. Иваново, 2021

## Лучший в номинации № 8

«Въездные ворота»: ж/д вокзалы  
Владимирский железнодорожный вокзал



г. Владимир, 2021

## Лучший в номинации № 8

«Въездные ворота»: автовокзалы  
Ивановский автовокзал



г. Иваново, 2021

## Лучший в номинации №8

«Въездные ворота»: речные вокзалы

Пригородный речной вокзал  
Костромы



г. Кострома, 2021

ЗСКГ - 2021

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



## Лидеры в городе Иваново

### Номинация “Места показа государственные”

1.	Дом-музей Б.И.Пророкова	ул. Пророкова, 15
2.	Ивановский областной художественный музей (Победитель 2020 года)	проспект Ленина, 33
3.	Дом-музей семьи Бубновых	ул. III Интернационала, 45/43
4.	Музей народного художника А.И.Морозова (Победитель 2020 года)	ул.Багаева, 57

### Номинация “Места показа частные”

1.	Музей советского автопрома (Победитель 2020 года)	ул. Парижской Коммуны, 16
----	---	---------------------------

ЗСКГ - 2021



Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



## Лидеры в городе Иваново

### Номинация “Места питания туристов и гостей”

1.	Ресторан "Шаляпин" (Победитель 2020 года)	пл. Пушкина, 2
2.	Ресторан - пивоварня «Риатовский пивовар» (Победитель 2020 года)	ул. Парижской Коммуны, 16
3.	Ресторан "Суаре"	пр. Шереметевский, 47Б
4.	Ресторан "Шереметев"	ул. Наумова, 1
5.	Гранд кафе "Сезоны"	проспект Ленина, 134

### Номинация “Места размещения туристов и гостей”

1.	Гостиница "Вознесенская" (Победитель 2020 года)	проспект Ленина, 64
2.	Гостиница "Иваново"	ул. Карла Маркса, 46
3.	Гостиница "Онегин"	ул. Подгорная, 9
4.	Гостиница "Иваново Отель"	ул. Красногвардейская, 17
5.	Отель "Щеддок" (Победитель 2020 года)	проспект Ленина, 134



ЗСКГ - 2021

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



Где можно разместить информацию о победителях проекта в 2021 году.

### Сайты:

- Администрация Ивановской области
- Администрации города Иванова
- На сайтах для продвижения туризма города Иванова

ИНФОРМАЦИЯ О  
ЛУЧШИХ

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



**Где будет размещена информация о победителях проекта в 2021 году.**

**Сайты, приложения, электронные путеводители:**

- *Социальные сети проекта ЗСКГ;*
- *Приложение “Золотое кольцо 2.0.”;*
- *Сайт проекта “ЗСКГ” для туристов-покупателей продукции маркетплейса;*
- *Различные электронные путеводители для внутрироссийских и зарубежных туристов.*



**ИНФОРМАЦИЯ О ЛУЧШИХ**

**Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства**

2018-2028

# Планы проекта «Золотой Стандарт Культуры Гостеприимства» на 2022 год

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства



СОЮЗ  
«ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ»



# Планы проекта на 2022 год



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



ЗСКГ - 2022



Усиление работы с объектами туриндустрии, вовлечение в проект территорий **Большого Золотого кольца России**



Увеличение числа замераемых объектов на маршруте Золотое кольцо России до 1000



Цифровизация проекта “ЗСКГ”



Развитие маркетплейса проекта «Золотой Стандарт Культуры Гостеприимства»



Еженедельное проведение вебинаров по актуальным темам, новые рубрики: **Бизнес-афиша, Полезные коммуникации, Акселератор культуры гостеприимства**



Работа с Проектными лабораториями в ВУЗах и колледжах городов маршрута “Золотое кольцо России”

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

# Целевые и плановые показатели проекта “ЗСКГ” на 2018-2024 года



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



ЗСКГ - 2022

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

42

№	Показатель	Выполненные показатели				Планируемые показатели		
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1	Количество вовлеченных в проект “ЗСКГ” территорий (субъектов РФ)	1	5	5	5	7	10	10
2	Количество вовлеченных в проект “ЗСКГ” городов	1	6	9	9	11	14	14
3	Количество номинаций в проекте “ЗСКГ”	1	6	7	8	9	10	11
4	Количество критериев оценки уровня культуры гостеприимства на объектах туриндустрии	10	11	12	13	14	15	16
5	Количество объектов туриндустрии, замеряемых по проекту “ЗСКГ”	11	616	596	712	1000	1500	1700
6	Количество вовлеченных в проект образовательных учреждений	1	8	10	13	17	23	25
7	Количество замеров - исследований уровня культуры обслуживания жителей, гостей и туристов на объектах туриндустрии	32	2387	1279	2587	5000	9000	10200
8	Количество вовлеченных в проект Торгово-промышленных палат	1	2	3	5	7	10	10

# Планы по замерам в городах Золотого кольца России в 2022 году



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



**КОЛИЧЕСТВО  
ОБЪЕКТОВ И  
ЗАМЕРОВ**

Город	Количество объектов 2019	Количество объектов 2020	Количество объектов 2021	Количество объектов 2022	Планируемое количество замеров на 1 объект	Планируемое количество замеров в 2022 г.
Ярославль	183	65	131	133	от 4 до 6	от 532 до 798
Ростов Великий	114	98	82	100	от 4 до 6	от 400 до 600
Углич	35	38	65	65	от 4 до 6	от 260 до 390
Переславль - Залесский	50	84	29	104	от 4 до 6	от 416 до 624
Суздаль	87	46	82	118	от 4 до 6	от 472 до 708
Владимир	0	34	126	140	от 4 до 6	от 560 до 840
Кострома	105	126	92	132	от 4 до 6	от 528 до 790
Иваново	11	70	86	121	от 4 до 6	от 484 до 726
Сергиев Посад	31	35	19	83	от 4 до 6	от 332 до 498
<b>ИТОГО</b>	<b>616</b>	<b>596</b>	<b>712</b>	<b>996</b>	<b>от 4 до 6</b>	<b>от 3984 до 5976</b>

**Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства**

2018-2028

# Маркетплейс сувенирной и мерчевой продукции с символикой маршрута “Золотое кольцо России”.



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



## С 21 июля 2021 года начал работать Маркетплейс проекта “Золотой Стандарт Культуры Гостеприимства”



ЗСКГ - 2022

Владимирская область



Открытки (в упаковке 10 наборов)  
ВО-07.21/01

Ивановская область



Футболка (в упаковке 10 шт.)  
ИФХБ-07.21/02

Ивановская область



Копилка (в упаковке 10 шт.)  
ИКД-07.21/03

Костромская область



Съедобные трубочки для напитков (в упаковке 10 наборов) КНТ-08.21/07

Ярославская область



Ассорти шоколада “Вкусы Золотого кольца России” (в упаковке 10 шт.) ЯСШ-09.21/08

- 5 уникальных товаров
- Производители находятся на территории маршрута “Золотое кольцо России”
- Покупатели - объекты туристической индустрии
- На товарах размещены QR-коды, ведущие на сайты с победителями Проекта

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



Маркетплейс сувенирной и мерчевой  
продукции с символикой маршрута  
"Золотое кольцо России"



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



## Способы покупки товаров на Маркетплейсе

Заказ товаров доступен:

- 1) Упаковками по 10 штук одного вида товара;
- 2) СЕТАМИ - миксом собранных нами товаров;
- 3) Миксом понравившихся Вам товаров от 10 штук в заказе.

*Цена в зависимости от выбранного варианта  
различается и указана в карточке товара.*

Ознакомиться с ассортиментом и сделать заказ  
можно по QR-коду:



По возникающим вопросам: [a\\_nomin@mail.ru](mailto:a_nomin@mail.ru)

### ОНЛАЙН-ВИТРИНА

Владимирская область



Набор открыток "Золотое  
кольцо России" ВО-07.21/01

Ивановская область



Футболка ИФХБ-07.21/02

Ивановская область



Копилка "Коплю на  
путешествие по Золотому  
кольцу" ИКД-07.21/03

Владимирская область



Сладобные трубочки для  
напитков КНТ-08.21/07

Ярославская область



Ассорти шоколада "Вкусы  
Золотого кольца России"  
ЯСШ-09.21/08

Ярославская область



Фартук льняной ПЗФ/1-12.21/09

Ярославская область



Сумка льняная ПЗСЛ-12.21/10

Выгодно! Весенний СЕТ №1



Сет №1 СВ-1/14

Выгодно! Весенний СЕТ №2



Сет №2 СВ-2/15

НОВОСТИ  
МАРКЕТПЛЕЙСА

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



Маркетплейс сувенирной и мерчевой  
продукции с символикой маршрута  
"Золотое кольцо России"



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



## Не нашли СЕТ, который бы хотели? Составьте его сами!

- МИКС - это собранный Вами набор товаров в количестве от 10 штук в заказе.



ИЛИ



НОВОСТИ  
МАРКЕТПЛЕЙСА

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



Выбрать сувенирную продукцию с изображением “Золотого кольца России” можно, перейдя по ссылке:  
<https://zskg79.wixsite.com/merch>

ЗСКГ - 2022



Заказ можно оформить в любой удобный для Вас день!

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



Если Вы являетесь производителем книг, путеводителей, иной продукции с брендом Золотого кольца России, **мы готовы помочь Вам реализовать свою продукцию через маркетплейс.**



Если Вы готовы стать нашим партнером, просьба написать нам по электронной почте: [a\\_nomin@mail.ru](mailto:a_nomin@mail.ru), мы вышлем Вам форму заявки и условия сотрудничества.

ФИРМЕННЫЙ  
МЕРЧ

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



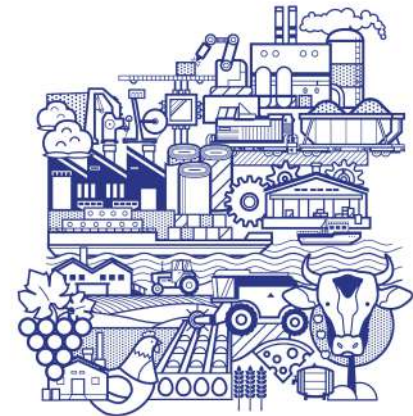


## НОВЫЕ НОМИНАЦИИ В ПРОЕКТЕ “ЗСКГ”

★ **Номинация № 9** “Места для проведения массовых культурных мероприятий”  
(театры, филармонии, концертно-зрелищные центры “Золотого кольца России”)



★ **Номинация № 10** Промышленные музеи  
и места показа для профориентационного туризма



ЗСКГ - 2022

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



## Новые номинации были введены в проект “ЗСКГ” для стимулирования государственных и частных мест показа к участию в программе “Пушкинская карта”

«Пушкинская карта» – совместный проект Минкультуры, Министерства цифрового развития, «Почта Банка», который позволяет молодым людям (от 14 до 22 лет) бесплатно посещать музеи, театры, кинотеатры, выставки, филармонии и другие учреждения культуры за счёт федерального бюджета.

Проект запущен 1 сентября 2021 года.

Для мест показа участие в программе - это дополнительный источник дохода

С 2022 года номинал Пушкинской карты - 5000 руб.



ЗСКГ - 2022

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства  
2018-2028





## Объекты туристической индустрии, которые были включены в номинацию Номинация №9 “Места для проведения массовых культурных мероприятий” в городе Иваново:

- Ивановский государственный цирк
- Центр культуры и отдыха города Иванова
- Ивановский областной драматический театр
- Ивановский областной музыкальный театр
- Ивановский областной театр кукол
- Ивановская государственная филармония



ЗСКГ - 2022

есть ли ещё объекты туристической индустрии, которые мы можем  
включить в номинацию №9?



К сожалению, мы не нашли объекты туриндустрии, которые можно включить в Номинацию №10 "Промышленные музеи и места показа для профориентационного туризма"

профориентация



есть ли такие объекты туриндустрии в городе Иваново?

ЗСКГ - 2022

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



## Изменения в критериях проекта “ЗСКГ”

С 2022 года мы убираем расшифровку критерия №11 для номинации “Точки продажи сувениров”

№	Критерий	Подкритерии
11	Комфорт пребывания	1. Наличие удобств - гардероба, туалетных комнат при входе на объект туристской индустрии.
		2. Чистота и доступность удобств (туалетных комнат).
		3. Наличие расходных материалов в туалетных комнатах (санитайзеров, бумажных полотенец, моющих средств, туалетной бумаги).
		4. Наличие удобств для пребывания гостей и туристов с детьми (игральные комнаты, детские стульчики, пеленальные столики).
		5. Приятные или нейтральные запахи, хорошо работающая вентиляция при входе и в туалетных комнатах.

ЗСКГ - 2022

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



## Изменения в критериях проекта “ЗСКГ”

С 2022 года изменяется формулировка критерия №13

№	Критерий	Подкритерии
13	<b>Безопасность и ESG-повестка</b> <b>(после снятия ограничений вместо 1,2 и 3 пункта)</b>	1. Наличие санитайзеров.
		2. Соблюдение дистанции.
		3. Ношение масок и перчаток персоналом.
		4. Наличие информации о безопасности посещения <b>и ESG-повестки</b> объекта туриндустрии на сайте объекта.
		5. Страхование ответственности перед посетителями <b>как элемент ESG-повестки</b> , наличие информации о страховании ответственности в “уголке потребителя”.

ЗСКГ - 2022

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

## Что такое ESG-повестка и почему мы о ней говорим?

В аббревиатуре заключены три понятия: **Environmental, Social и Corporate Governance** (экология, социальная , корпоративное ответственность управление).

Эти направления обозначают риски и возможности, которые влияют на долгосрочную ценность компании.

### Environmental



- Изменение климата
- Выбросы парниковых газов
- Загрязнение окружающей среды
- Истощение природных ресурсов (воды, лесов и т.д.)

### Social



- Безопасность работников
- Гендерный состав
- Условия труда
- Инвестиции в социальные проекты
- Поддержка образования

### Governance



- Коррупция
- Вознаграждение топ-менеджмента
- Раскрытие информации
- Отношение к акционерам

ЗСКГ - 2022

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



# Что такое ESG?



**Цели устойчивого развития (ЦУР ООН)** появились под влиянием общественности, различных организаций и объединили в себе меры, которые принимаются для того, чтобы обеспечить следующие показатели:

- Улучшение экологической обстановки глобально во всем мире.
- Оптимизация расходов природных ресурсов.
- Развитие энерго- и ресурсосберегающих технологий.
- Организация повсеместно материально-сберегающих технологий.
- Сохранение социальных и культурных систем.



**ТУРИЗМ  
КАК БИЗНЕС**

**Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства**

2018-2028





# Зачем объекту туриндустрии следовать ESG принципам?

Для объектов туриндустрии есть 4 повода:

- Маркетинговый
- Кредитный
- Партнерский
- Ликвидный



С чего можно начать объекту туриндустрии?

- Организовать сбор батареек на Вашем объекте туриндустрии;
- Организовать отдельный сбор мусора;
- По возможности сдавать мусор на вторичную переработку;
- Экономно потреблять воду и свет (использовать светодиодные LED лампочки)



ТУРИЗМ  
КАК БИЗНЕС

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

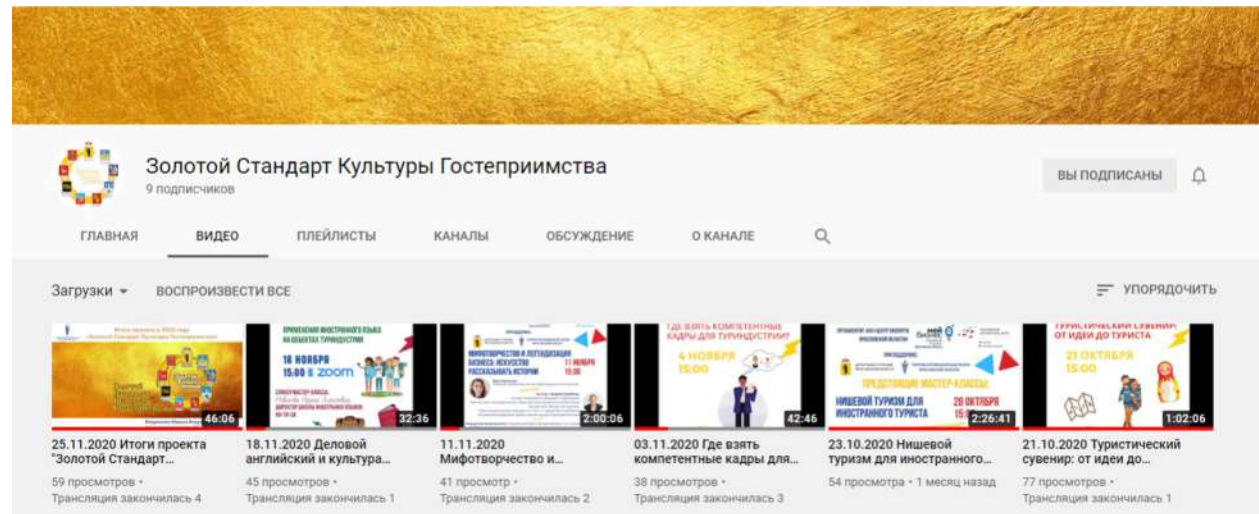


ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



# Основной информационно-образовательный ресурс - YouTube канал!

Ссылка: [https://www.youtube.com/channel/UC7tWjDb6rC-o7jqr6gOzz0Q?view\\_as=subscriber](https://www.youtube.com/channel/UC7tWjDb6rC-o7jqr6gOzz0Q?view_as=subscriber)



На YouTube канале размещены все наши обучающие вебинары  
Подписывайтесь, чтобы не пропустить новые видео!

YouTube канал предназначен для:

- владельцев, руководителей, управляющих, администраторов и сотрудников объектов туристической индустрии;
- преподавателей и студентов;
- членов штабов в городах Золотого кольца России;
- всех, кто интересуется организацией и развитием туристического бизнеса!



КОММУНИКАЦИЯ

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства  
2018-2028



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



## Туризм: actual news Час туризма 2022 г.



- 28) 01.12.2021 Электронная цифровая подпись: что важно учитывать для ведения туристического бизнеса (<https://youtu.be/IU-tsEaucYI>);
- 29) 08.12.2021 Предновогодние хлопоты (<https://youtu.be/2xMuypxZtbQ>);
- 30) 15.12.2021 Бренды и товарные знаки объектов туристической индустрии городов “Золотого кольца России” (<https://youtu.be/LBc0TyrhlI4>);
- 31) 22.12.2021 Скоро Новый год! (<https://youtu.be/cKmpMr5j48A>);
- 32) 12.01.2022 К чему готовится туристической отрасли в 2022 году? (<https://youtu.be/aDkO8xYDx4A>);
- 33) 19.01.2022 Все ли возможности продвижения Вашего объекта туристической индустрии Вы используете? (<https://youtu.be/KGRmdwNlrCI>);
- 34) 26.01.2022 ТИЦ и объект туристической индустрии: возможности взаимодействия и сотрудничества (<https://youtu.be/E09xwuPGxGE>);
- 35) 02.02.2022 Продающий сайт объекта туристической индустрии: создание и продвижение (<https://youtu.be/C0kGcEWd0x4>);
- 36) 09.02.2022 Вот опять зазвонил телефон! (<https://www.youtube.com/watch?v=NqS47Bheo4A>);
- 37) 16.02.2022 Театр начинается с вешалки, а объект туристической индустрии - с прилегающей территории (<https://youtu.be/9X4MFUnLfvk>);
- 38) 02.03.2022 Критерий №4 проекта “ЗСКГ” (входная группа, состояние помещения);
- 39) 09.03.2022 Критерий №5 проекта “ЗСКГ” (способ оплаты товаров и услуг);
- 40) 16.03.2022 Критерий №6 проекта “ЗСКГ” (наличие льгот, скидок, акций и т.д.).

**ВАЖНО!  
РЕКОМЕНДУЕМ!**

**Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства**

2018-2028



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



## У нас собрана группа в WhatsApp!

Мы создали группу в WhatsApp!



Чтобы Вам было удобнее подключаться на наши эфиры с мобильных устройств за 5 минут до эфира!  
Если Вы хотите присоединиться, присылайте номер Вашего телефона на почту [zskg@yandex.ru](mailto:zskg@yandex.ru)!



*Более 570 человек уже пользуются нашим напоминанием!*

**ВАЖНО!  
РЕКОМЕНДУЕМ!**

**Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства**

2018-2028



## Присоединяйтесь к социальным сетям проекта “Золотой Стандарт Культуры Гостеприимства”!

- 1) Основная группа в Facebook: <https://www.facebook.com/pzskg>
- 2) Страница проекта в Facebook: [https://www.facebook.com/pzskg/?modal=admin\\_todo\\_tour](https://www.facebook.com/pzskg/?modal=admin_todo_tour)

Здесь мы публикуем анонсы наших вебинаров, а также других важных мероприятий, новости в сфере туризма и иную полезную информацию.

Группа и страница проекта будет полезна:

- владельцам, руководителям, управляющим, администраторам и сотрудникам объектов туристической индустрии;
- преподавателям и студентам;
- членам штабов в городах Золотого кольца России;
- всем, кто интересуется организацией и развитием туристического бизнеса!



СОЦИАЛЬНЫЕ  
СЕТИ

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ



## Присоединяйтесь к социальным сетям проекта “Золотой Стандарт Культуры Гостеприимства”!

Профильные группы в Facebook:

Номинация 1 - Места показа государственные

(<https://www.facebook.com/groups/2168035296795809/>)

Номинация 2 - Места показа частные (<https://www.facebook.com/groups/3155279567947197/>)

Номинация 3 - Места питания туристов и гостей

(<https://www.facebook.com/groups/368831187013177/>)

Номинация 4 - Места размещения туристов и гостей

(<https://www.facebook.com/groups/1837460033046708/>)

Номинация 5 - Точки продажи сувениров (<https://www.facebook.com/groups/355873611662071/>)

Номинация 6 - Туристские Информационные центры

([https://www.facebook.com/groups/2220114454706916/?epa=SEARCH\\_BOX](https://www.facebook.com/groups/2220114454706916/?epa=SEARCH_BOX))

Номинация 7 - Придорожные заведения

([https://www.facebook.com/groups/592988857924211/?epa=SEARCH\\_BOX](https://www.facebook.com/groups/592988857924211/?epa=SEARCH_BOX))

Номинация 8 — Въездные ворота

(<https://www.facebook.com/groups/910217699752656>)

В профильных группах мы размещаем более узконаправленную информацию в соответствии с тематикой группы. Профильные группы будут полезны владельцам, руководителям, управляющим, администраторам и сотрудникам объектов туристической индустрии, а также заинтересованным преподавателям и студентам.

КОММУНИКАЦИЯ

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028



## Присоединяйтесь к социальным сетям проекта “Золотой Стандарт Культуры Гостеприимства”!

Вконтакте: <https://vk.com/public197381221>

Одноклассники: <https://ok.ru/group/58452315865186>



В этих социальных сетях мы публикуем анонсы наших вебинаров, а также других важных мероприятий, новости в сфере туризма и иную полезную информацию.



Инстаграм: [https://www.instagram.com/zskg\\_/?igshid=1kuf9qy37jymz](https://www.instagram.com/zskg_/?igshid=1kuf9qy37jymz)



Данные социальные сети проекта будут полезны:

- менеджменту и линейным сотрудникам объектов туристической индустрии;
- студентам высших и средних учебных заведений;
- всем, кто интересуется организацией и развитием туристического бизнеса!



КОММУНИКАЦИЯ

Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028

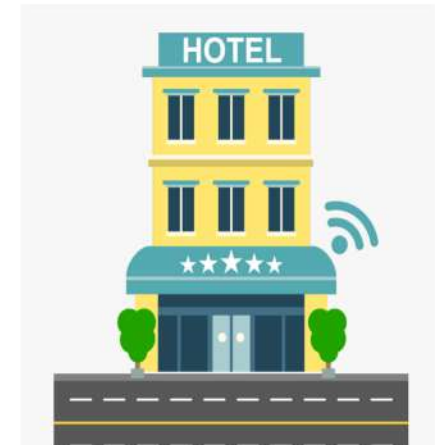


*Надеемся на Ваше активное участие в проекте  
«Золотой Стандарт Культуры Гостеприимства» в 2022 году!*

Координатор проекта –  
Позднякова Марина Владимировна  
+7 (961) 162-70-00,  
[zskg@yandex.ru](mailto:zskg@yandex.ru)

КОНТАКТЫ

*Желаем Вам сохранить  
лидерство и иметь возможность  
совершенствоваться, расширять  
свой бизнес, сохраняя уровень  
культуры гостеприимства!*



Золотой  
Стандарт  
Культуры  
Гостеприимства

2018-2028