



Привітне місто

Ще шість років тому на сесії Львівської міської ради депутати прийняли стратегічну програму підготовки до Євро-2012, офіційний слоган якої – «Львів відкритий для світу та привітний для людей». Згідно з програмою «Привітне місто» було сформовано штаб із 17 робочих груп, до яких увійшли представники міської ради, державних закладів і громадських організацій. Усі вони відповідали за головні ланки міської інфраструктури та сфери послуг. Це робочі групи «Таксі», «Ресторани», «Вокзал», «Аеропорт», «Транспорт» та інші. Головне завдання – навчитися забезпечувати такий рівень стосунків, за якого у людей, що перебувають у незнайомому місті, створюється позитивний настрій.

Про те, як реалізовували програму «Привітне місто» у Львові, наша розмова з директором департаменту «Адміністрація міського голови» Олегом БЕРЕЗЮКОМ.

— Ті підприємства і заклади, працівники яких пройшли тренінги у міській раді та виконали всі вимоги щодо прийому гостей до Євро 2012, підвищили рівень надання послуг, одержали смайлики «Привітне місто». Який людський чинник найбільше вплинув на здійснення програми?



— Як правило, стосунки між людьми створюють відповідну атмосферу міста. Необхідно, щоб відбулися внутрішні зміни в людині, щоб вона була налаштована на позитив, щоб могла творити в собі цю привітність і її віддавати. Можна під час гостини й не зауважити відсутності якихось побутових дрібниць, без яких ти раніше не обходився, їх компенсує теплий прийом.

Як іноді буває, коли ми потрапляємо в гості до людей, де за столом не вивіщуються, не лицеміряють, не пліткують, і нас накриває така хвиля спілкування, коли ми переконані, що нам справді тут раді. Тоді на згад-

ку про гостини залишається радісне почуття душевного комфорту. Ось це і є основною ідеєю програми «Привітне місто».

— У 2006 році Львів прийняв 100 тисяч туристів, а нині його відвідує за один рік мільйон. Тож яку індустрію гостинності треба створити, щоб кожний, побувавши у Львові, відчув цю привітність?

— Коли ми на початку травня святкували День міста Львова, то тут було до 200 тисяч учасників цих уродин. Уявити важко, але в такій потужній системі громадського харчування, як «МакДональдс», того дня закінчилися запаси морозива, в ресторанах закінчилися страви, пропоновані в меню. До такого напливу людей заклади громадського харчування ще не готові. Це був сигнал тривоги. Тому треба вміти спрогнозувати ситуацію і бути готовими прийняти значно більшу кількість гостей. 34 тисячі футбольних фанів уміщує наш стадіон. А їх приїде за прогнозами втричі більше. І всі вони хочуть швидко й смачно поїсти, щоб мати більше часу на прогулянки. Наші ресторатори розробили фан-меню з 5–10 страв швидкого приготування за спрощеним технологічним процесом. Меню написане трьома мовами. Львівський ресторатор Вардекс Арзуманян переконаний, що кожне фан-меню має залишити смак Львова.

Зміст

Львів'янка-бариста готується підкорити Відень власною кавою, розповів журналу «Віче» найкращий бариста на західноукраїнських теренах **Маркіян БЕДРІЙ**.

— Хоча кава і східний напій, однак навчив Європу її культурі споживання галичанин **Юрій Кульчицький**, який одержав каву як трофей і заснував у Відні першу кав'ярню. Напевно, вам, як галичанину, генетично передався бізнесовий інтерес до кави...

— У дитинстві, коли мене бабуся запитувала, ким хочу стати, я завжди відповідав, що матиму магазин і багато дітей. Дорослих це потішало, але все так і сталося. Нині їх у мене п'ятеро, наймолодшому шість років. Працює у кав'ярні вся сім'я, діти також. Старша донька, яка навчається в Академії мистецтв, організовує мистецькі виставки: у кав'ярні постійно змінюються експозиції картин молодих художників. Моя дружина відповідає за випічку солодощів. Кав'ярня – наша родинна справа і приносить нам задоволення, бо дає можливість працювати всім і реалізовувати свої мрії.

У свої 43 роки мені доводиться постійно багато вчитись, особливо коли готувався до чемпіонату баристів. Треба було знати все про каву. Потім сам дивувався,



як запам'ятав стільки інформації. Не раз брав приватні уроки у Варшаві, їздив до Франції, Австрії.

У травні цього року на VIII Українському чемпіонаті баристів перемогла наша бариста Наталя Остапюк. За 15 хвилин кожний із 30 учасників презентував свою кавову суміш і мав приготувати по чотири «еспreso», «капучіно», авторські напої. Ексклюзивну суміш Наталі одностайно відзначили 25 суддів із Польщі, Америки, Іспанії, Росії та інших країн. І вже у червні вона поїде до Відня, де представлятиме Україну на *World Barista Championship*. Як правило, на таких чемпіонатах Україна вище за 26 місце не піднімалася. Та сподіваємося на



перемогу, бо Наталя дуже серйозно готується, має закордонних тренерів, їздила до варшавської школи бариста. Наталя чудово знає англійську, має широкий діапазон знань і дар, як скомпонувати виняткову кавову суміш.

Лише 50 кав'ярень із 400 перевірених одержали наліпки «Привітне місто».



Словник

Спеціально для туристів і гостей Львова видано «Словник автентичної львівської говірки – г'вари». Г'вара – це місцева говірка, яка передає історію Львова. Серед слів, які найбільше вживають львів'яни – кнайпа, філіжанка, коліжанка, мешти, креденс тощо.

У Львові є понад тисячу кав'ярень. За останніх шість років ми маємо феномен однієї промоційної компанії, яка відкрила 20 підприємств громадського харчування.

– ...Однaк якiсть культури харчування цих iнтерактивних закладiв викликає застереження, що правда, вона покривається за рахунок розмаїтих атракційних львівських історій, продажу оригінальних сувенірів, демонстрації інтер'єрних «фішок»...

– Це правда, однак феномен їх у тому, що вони процвітають, адже відвідувачі, а особливо туристи від них у захваті. І це незаперечний факт їхнього успіху. У Львові за ці роки створено 100 тисяч робочих місць, є знані і ресторатори, і баристи. Ми вже маємо ресторани кращі, як у Європі. Однак ще трапляється, коли приїздять до нашого міста круті хлопці і вважають, що, найнявши доброго кухаря, вони за простою опанують ресторанный бізнес, або, залучивши фахового менеджера, створять престижний готель. До того ж самі хочуть цим керувати десь із віддалі Мальдівів. Я спостерігаю за цими процесами в місті й бачу: кожний різновид підприємницької діяльності потребує не лише вкладення грошей, а й відданості започаткованій справі. Бізнесмени, котрі це розуміють, є лідерами у створенні якісних підприємств із надання належних послуг у будь-якій сфері побуту. До них належить президент гільдії рестораторів Львова Марк Зархін. У його ресторанах клієнти одержують послуги на рівні найсучасніших вимог.

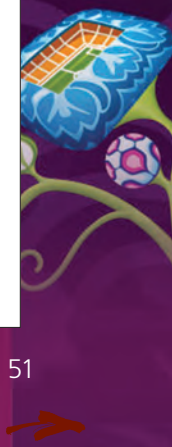
На День міста, 5 травня, за заслуги перед містом, за активну громадську позицію сприяння промоції Львова мерія відзначила «Золотим гербом міста Львова» директора кав'ярні «Світ кави» Маркіяна Бедрія, переможця конкурсу баристів.

– Які види послуг, котрих раніше не було у Львові, з'явилися останнім часом?

– Під час підготовки до Євро-2012 виник новий напрям у готельному бізнесі – хостели. Сьогодні вони надають для туристів 2 тисячі місць. Але з власниками доводиться багато працювати. Вони не завжди розуміють, що мають гарантувати належний сервіс і безпеку клієнта в цих хостелах. Ми проводимо постійні тренінги й навчання. Окремо діє програма «Комунікація і гостинність», де представників львівського сервісу безкоштовно навчають ефективної комунікації. На жаль, ще не в усіх закладах – ресторанах, готелях – можна скористатися кредитною картою.

Цього року кардинально змінили структуру міського транспорту. Це була своєрідна революція, було чимало невдоволених. Напруженість уже спала, але процес удосконалення транспортних розв'язок ще триває. Весь транспорт має бути муніципальним, бо він є контрольованим. Адже приватний транспорт їздив лініями громадського. І ці «пижики» знищили комунальний транспорт. Щоб відновити його, закуплено 20 трамваїв у Німеччині. Ми єдині, хто відмовився від продукції місцевого автобусного заводу, бо ці машини вже через шість місяців починали виходити з ладу. Тож придбали секонд-хендівські німецькі автобуси, вони прибутковіші. Стереотипи мислення треба ламати. Транспорт має курсувати за графіком і не їздити порожняком. Адже налагоджена робота міського громадського транспорту великою мірою впливає на життя львів'ян.

Звичайно, процес утілення програми «Привітне місто» непростий, постає чимало труднощів, але найголовніше у ньому – прагнення людей працювати й щось поліпшити на своїй ділянці роботи.



Про...



– Програма «Таксі-Євро-2012» вже провалена, – вважає голова Всеукраїнської громадської організації «Українське таксі» **Леонід БОЙКО:**

– Контрольні органи не дотримуються законодавства і не здійснюють належного нагляду за нелегальними таксі. Тільки 400 автомобілів працюють у правовому полі, а таксистів у Львові три тисячі. Усі решта під час Євро-2012 намагатимуться хапнути «грошву» на цьому ринку й піти геть. Приїжджі потраплятимуть у непередбачувані ситуації, адже зупинять перше ліпше таксі. А вулиці будуть перекриті, місця паркування не вказані... В Україні на сайті УЄФА жодного слова про таксі немає. У Львові місцева влада заохочує таксистів роздаванням наліпок «Привітне місто», але не має жодного впливу на ринок роботи таксистів.

На днях лише три таксомоторні компанії вибороли право чіпляти наліпки «Привітне місто», і це з 22 тих, що діють офіційно! Таксисти – власники наліпок – виконали низку необхідних вимог. Водії відвідували тренінги з дотримання комунікаційного стилю спілкування, психологи навчали таксистів, як заспокоїти агресивного клієнта, волонтери давали уроки англійської й німецької мов. Одноколірне таксі, акуратний салон, охайний класичний одяг водія, наявність таксофона, радіозв'язку, зарядного пристрою – усе це є в таксі зі смайликом «Привітне місто».

У дні проведення міжнародних футбольних матчів громадський транспорт курсуватиме до 2:30.

Власники квитків під час футбольних матчів зможуть безкоштовно користуватися громадським транспортом.

У Львові відкрили пам'ятник наплічнику

Напередодні проведення Євро-2012 у дворикку географічного факультету Львівського національного університету імені Івана Франка (вул. Дорошенка, 41) на кам'яній брилі встановили металевий рюкзак з килимком і гірськими черевиками.

Висота його 2 метри, і він зроблений так, що кожний бажаючий може одягнути його і сфотографуватися. А це особливо до вподоби туристам, які ходять по Львову з такими самими рюкзакми.

Хоча, на думку ініціаторів пам'ятника наплічнику, рюкзак – це дуже львівський атрибут, який здавна був у кожній сім'ї з огляду на особливий сентимент місцевих жителів до мандрівку у Карпати. Сьогодні відбулася трансформація наплічника, і він став уже необхідною валізою нашого повсякденного міського життя.

