Стратегия развития Нарвского порта 2017-2027

# Содержание

[**СОДЕРЖАНИЕ** 2](#_Toc512000705)

[**1. ИСХОДНОЕ СОСТОЯНИЕ И УСЛОВИЯ РАЗВИТИЯ НАРВСКОГО ПОРТА** 3](#_Toc512000706)

[1.1 Текущая ситуация и услуги в Нарвском речном порту 3](#_Toc512000707)

[1.2 Текущая ситуация и услуги в порту Кулгу 4](#_Toc512000708)

[1.3 Возможности развития 5](#_Toc512000709)

[**2. ВИДЕНИЕ, МИССИЯ И СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ НАРВСКОГО ПОРТА** 6](#_Toc512000710)

[2.1 Видение и миссия 6](#_Toc512000711)

[2.2 Стратегические цели 2017-2027 7](#_Toc512000712)

[2.3 Условия достижения стратегических целей 13](#_Toc512000713)

[**3. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЦЕННОСТИ НАРВСКОГО ПОРТА И ОКАЗЫВАЕМЫЕ УСЛУГИ** 13](#_Toc512000714)

[3.1 Предложение ценности 13](#_Toc512000715)

[3.2 Предлагаемые услуги 13](#_Toc512000716)

[**4. МОДЕЛЬ СОТРУДНИЧЕСТВА НАРВСКОГО ПОРТА** 14](#_Toc512000717)

[4.1 Марины региона 14](#_Toc512000718)

[4.2 Организации, предлагающие туристические услуги в регионе 15](#_Toc512000719)

[4.3 Организации, занимающиеся развитием водного спорта 16](#_Toc512000720)

[4.4 Нарвская городская управа 16](#_Toc512000721)

[**5. МАРКЕТИНГ НАРВСКОГО ПОРТА** 17](#_Toc512000722)

[5.1 Обзор целевых рынков 17](#_Toc512000723)

[5.1.1 Эстония 17](#_Toc512000724)

[5.1.2 Финляндия 18](#_Toc512000725)

[5.1.3 Россия 18](#_Toc512000726)

[5.1.4 Латвия 19](#_Toc512000727)

[5.1.5 Германия 19](#_Toc512000728)

[5.1.6 Польша 19](#_Toc512000729)

[5.2 Клиентские сегменты 19](#_Toc512000730)

[5.2.1 Водные туристы 19](#_Toc512000731)

[5.2.2 Местные владельцы маломерных судов 20](#_Toc512000732)

[5.2.3 Прочие туристы из других стран, посещающие регион 21](#_Toc512000733)

[5.2.4 Организации, предлагающие услуги 21](#_Toc512000734)

[5.3 Прогнозы посещаемости 22](#_Toc512000735)

[5.4 Маркетинговая стратегия 22](#_Toc512000736)

[**6. ПРОГРАММА ДЕЙСТВИЙ НАРВСКОГО ПОРТА** 28](#_Toc512000737)

# 1. Исходное состояние и условия развития Нарвского порта

ЦУ «Нарвский порт» учрежден с целью сбора денежных и неденежных средств для реконструкции речного порта на реке Нарва (в т.ч. части Кулгу), а также для развития порта для яхт и маломерных судов, администрирования, оперирования порта и осуществления других операций. Цель марины – предложить качественные услуги как туристам, так и местным жителям.

Нарвский порт, находящийся в собственности Нарвской городской управы и под управлением ЦУ «Нарвский порт», состоит из двух отдельных частей –речного порта на реке Нарва и лодочного причалаКулгу. Расстояние по суше между двумя частями Нарвского порта составляет 6 км. Местоположение –Нарвские водопады создают преграду с обеих сторон – определяет назначение частей порта: речной порт обслуживает судоходство в низовье реки Нарвы, а лодочный причалКулгу – судоходство в Нарвском водохранилище и в верхнем течении реки Нарва. Оба порта рассматриваются в контексте общего развития Нарвских портов.

1.1 Текущая ситуация и услуги в Нарвском речном порту

Нарвский речной порт находится в городе Нарва в Ида-Вируском уезде, в 14 километрах вверх по течению от устья реки Нарва недалеко от исторического бастиона Виктория. В речной порт можно попасть из Финского залива по реке Нарва, то есть судоходная зона Финского залива соединена с внутренними водами Эстонии. Речной порт открывает доступ к Чудскому озеру с моря.

Основной функцией Нарвского речного порта является обслуживание пассажиров, морских туристов и мореплавателей-любителей, а также работа в качестве гребной базы спортсменов.

В результате завершенного в 2015 году проекта под названием «Развитие инфраструктуры Нарвского речного порта и увеличение пассажиропотока с помощью приобретения дебаркадера и организации пристаней, а также реконструкция и благоустройство территории порта» в речном порту был приобретен и установлен дебаркадер, проведена реконструкция слипов, были приобретены и установлены подъемники для маломерных судов. На территории порта были осуществлены реконструкция и облагораживание, а также был построен подъездной путь.

Навигационный период речного порта длится с 1 апреля по 31 октября. Размеры акватории и глубина воды порта подходят для приема маломерных судов. Глубина порта возле пристани составляет 2,4 метра. В порту находится 24-метровый дебаркадер, количество мест причаливания у которого рассчитано на 20 маломерных судов. Порт может принимать суда (в том числе и иностранные суда) со следующими габаритами: суммарная длина до 24 метров и ширина до 15 метров. На пристанях порта можно пополнить запасы питьевой воды, там также имеются электричество и Wi-Fi. В порту проведена реконструкция слипов, т.е. наклонных плоскостей с колеей, по которым суда спускают на воду или поднимают при помощи лебедки.

Как марина Нарвский речной порт обеспечивает преимущественно пришвартовывание, погрузку и разгрузку судов. Он также оборудован подъемником для подъема кораблей и спуска их на воду.

**Основные узкие места:**

* В связи с отсутствием сайта недоступна информация о порте и о других находящихся поблизости услугах (размещение, рестораны и кафе, достопримечательности).
* Уровень воды в речном порту во многом зависит от уровня воды в Финском заливе в устье реки Нарва и вследствие этого колеблется в больших пределах. Здания и территория порта располагаются выше относительно среднего уровня воды в период водного сообщения, глубина реки в Нарва-Йыэсуу составляет 2,4 м. В устье Нарвского порта под водой находятся два бетонных блока, глубина воды над которыми составляет один метр, и в планах отметить это место.
* Скорость течения воды в речном порту резко меняется в случае включения или отключения Нарвской гидроэлектростанции. Циклы работы Нарвской гидроэлектростанции совсем не согласованы с деятельностью в акватории порта. Для ослабления влияния этого недостатка возможно направить быстрый водный поток в сторону от места пришвартовывания, а также разрешить эксплуатацию легких плавающих средств, прежде всего в Нарвском водохранилище и в портуКулгу.
* Порт примыкает непосредственно к контрольной линии соседних стран в фарватере реки Нарва. Влияние этого недостатка можно ослабить с помощью взаимного соглашения с соседними странами по части использования акватории в центральной части реки, а также с помощью разрешения эксплуатации легких плавающих средств, прежде всего в Нарвском водохранилище и в портуКулгу.
* Возможности расширения территории порта крайне ограничены. Влияние этого недостатка можно ослабить с помощью разрешения эксплуатации легких плавающих средств, прежде всего в Нарвском водохранилище и в портуКулгу. Есть возможность расширения, например, ангара для яхт за счет территории, находящейся в пользовании кафе. Для этого, однако, необходим пересмотр условий договора аренды, и необходимо также учитывать, что срок действия настоящего договора аренды истекает в 2018 году.
* Услуги порта не отвечают в полной мере общим и минимальным требованиям к квалификации портов, оказывающих услуги мореплавателям-любителям, и требованиям к услугам, оказываемым в этих портах. Например, не выполнено требование по организации приема трюмной воды, сточных вод, мусора и прочих загрязняющих веществ.

1.2 Текущая ситуация и услуги в порту Кулгу

Порт Кулгу (Ида-Вируский уезд, город Нарва, Кулгусадаматеэ 10) находится в судоходной зоне Нарвского водохранилища и внутренних водных путей с более высоким уровнем воды, а также во внутренних водах Эстонии. В порт Кулгу можно попасть с реки Нарва через запруду выше гидроэлектростанции.

Глубина порта возле пристани составляет 2,2 метра. В порту располагается стационарная пристань длиной 140 метров, количество мест причаливания у которой рассчитано на 6 маломерных судов. Места причаливания защищены от ветра молом. Подъездные пути находятся в удовлетворительном состоянии, в порту проводилась реконструкция слипов. Порт может принимать суда со следующими габаритами: длина до 18 метров и ширина до 7 метров. Порт обеспечивает преимущественно пришвартовывание, погрузку и разгрузку судов. Он также оборудован подъемником для подъема кораблей и спуска их на воду. Глубина внутренних водных путей порта является достаточной для долгосрочного развития. Портом пользуется Клуб юных моряков Нарвы.

В настоящий момент в акватории порта запрещены фигурные гонки и всевозможные буксировки с развлекательной целью. Маломерные суда, которые ходят в акватории порта, должны быть зарегистрированы согласно действующему законодательству, и их рулевые должны иметь действительное водительское удостоверение. В порту Кулгу не осуществляются государственные ледокольные услуги, и в случае заледенения порт закрыт для навигации.

**Основные узкие места:**

* В порту отсутствует возможность пополнения запасов питьевой воды, также отсутствуют электричество и Wi-Fi. Порт не организовывает стивидорные работы, в порту нет возможности осуществлять ремонтные и покрасочные работы, пополнять запасы топлива и смазочного масла, проводить водолазные работы. В порту также не действуют погрузка, разгрузка, складирование и хранение товаров. Отсутствует прием отбросов с кораблей и грузовых отходов.
* Услуги порта не отвечают в полной мере общим и минимальным требованиям к квалификации портов, оказывающих услуги мореплавателям-любителям, и требованиям к услугам, оказываемым в этих портах. В их число входит требование о том, чтобы у лодочного причала был организован сбор трюмной воды, использованных масел и отходов. Поскольку в порту Кулгуотсутствует охрана, то в связи с ее отсутствием в доступном для владельцев лодок месте должна быть книга регистрации въезда и выезда маломерных судов.
* В связи с отсутствием сайта недоступна информация о других находящихся в порту услугах (размещение, рестораны и кафе, достопримечательности).
* С Кулгу можно добраться до Чудского озера, однако этому сообщению во многих местах мешает низкий уровень воды.
* Недостатком порта Кулгу является возможность расширения необходимой территории для увеличения порта только за счет акватории, т.е. для создания территории необходимы большие затраты, чем обычно.

1.3 Возможности развития

ЦУ «Нарвский порт» является частью сети марин, одно из условий которой – соответствие требованиям, предъявляемым к маринам. Таким образом, необходимо пересмотреть исходящие из закона о портах требования и оценить роль и возможности развития как гостевого порта, чтобы в будущем предлагать более качественные услуги мореплавателям-любителям и морским туристам.

Возможности развития ЦУ «Нарвский порт» приведены ниже:

* Становление порта более независимым в плане ведения хозяйства и в меньшей степени зависимым от различных субсидий посредством дальнейшего развития услуг и преобразование его в более разнообразный (например, организация экологических маршрутов, тематических походов). Реализацию условий развития обеспечивает тесное сотрудничество с различными партнерами, в том числе с другими маринами, организациями, предлагающими туристические услуги в этом регионе, и местным самоуправлением.
* Участие в совместном проекте Эстонии, Латвии, Финляндии и Швеции «SmartPorts», целью которого является улучшение услуг сети марин Балтийского моря. Бизнес-план по обеспечению регулярной связи и проведению специальных мероприятий уже разработан, и инвесторы были бы также заинтересованы в развитии лайнерных услуг (например, лайнер на маршруте Нарва – Нарва-Йыэсуу), однако это предполагает улучшение инфраструктуры порта и других условий.
* Поиск дополнительных возможностей для предоставления услуг вне навигационного периода, а также инвестирование в организацию крупных мероприятий, проводимых в городе.
* Развитие сайта порта позволит предлагать как мореплавателям-любителям и морским туристам, так и сухопутным туристам (как эстонским туристам, так и туристам из других стран) соответствующую информацию об услугах, технических возможностях и расценках порта. Для туристов из других стран важна доступность качественной информации на разных языках (например, на эстонском, русском, финском, английском, немецком).
* Для маломерных судов существенным является обеспечение доступа к информации о погодных условиях, в том числе о показателях уровня воды. В настоящий момент отсутствует также электронный GPS, поскольку для Эстонии не создано соответствующее приложение с картами.
* Развитие функции гостевого порта и возможностей речного порта с помощью создания дополнительных мест причаливания, дополнительных услуг и приведения порта в соответствие со стандартами обслуживания (как со стандартами согласно исходящими из закона минимальными требованиями, так и учитывая стандарты обслуживания концепции сети марин).

Условием развития является длительное участие в сети марин и проектах, которые поддерживают цель развивать необходимую инфраструктуру и слуги, таким образом,поддерживая преобразование региона в более привлекательный для туристов.

# 2. Видение, миссия и стратегические цели Нарвского порта

2.1 Видение и миссия

**ВИДЕНИЕ Нарвского порта:**

К 2027 году Нарвский порт представляет собой известное и признанное место назначения для путешественников, которое предлагает своим гостям разнообразные услуги и интересные впечатления от поездок как на суше, так и на воде.

**МИССИЯ Нарвского порта:**

Миссия Нарвского порта – способствовать развитию водного туризма, предлагая своим гостям разнообразные услуги и возможности времяпрепровождения.

2.2 Стратегические цели 2017-2027

Основной целью ЦУ «Нарвский порт» является преобразование в независимо действующую и конкурентоспособную марину в восточной части Финского залива.

Более точные стратегические цели ЦУ «Нарвский порт» вместе с измерителями изложены в таблицениже.

Таблица1. Стратегическиецели ЦУ «Нарвскийпорт» на 2018-2027 гг.

| Цель | 2018 | | 2019 | | | 2020 | | 2021 | | 2022 | 2023 | | | 2024 | 2025 | 2026 | | 2027 | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ПЕРСПЕКТИВЫ КЛИЕНТОВ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Числоводных туристов, посещающих порт, растет (число гостей в год) | | 175 | 227 | | | 304 | | 315 | | 333 | 345 | | | 367 | 386 | 405 | | 425 | |
| Числосудов, посещающих порт, растет (число уникальных въездов) | | 81 | 85 | | | 89 | | 98 | | 108 | 118 | | | 130 | 143 | 172 | | 207 | |
| Сезон посещения порта становится более продолжительным | | Основные услуги порта обеспечивают посещение в течение всего основного сезона (май-сентябрь) | Основные услуги порта обеспечивают посещение в течение всего основного сезона (май-сентябрь), добавились мероприятия вне сезона | | | | | С помощью дополнительных услуг порта сезон посещений становится круглогодичным | | | | | | | | | | | |
| Деятельность направлена на основные целевые группы | | Эстония, Финляндия, Россия | Эстония, Финляндия, Россия | | | Эстония, Финляндия, Россия | | Эстония, Финляндия, Россия, Германия, Латвия, Польша | | Эстония, Финляндия, Россия, Германия, Латвия, Польша | Эстония, Финляндия, Россия, Германия, Латвия, Польша | | | Эстония, Финляндия, Россия, Германия, Латвия, Польша | Эстония, Финляндия, Россия, Германия, Латвия, Польша | Эстония, Финляндия, Россия, Германия, Латвия, Польша | | Эстония, Финляндия, Россия, Германия, Латвия, Польша | |
| Значение гостей из других стран сохраняется по меньшей мере на среднем уровне по Эстонии | | 70% гостей являются гостями из других стран | 70% гостей являются гостями из других стран | | | 70% гостей являются гостями из других стран | | 75% гостей являются гостями из других стран | | 75% гостей являются гостями из других стран | 70% гостей являются гостями из других стран | | | 75% гостей являются гостями из других стран | 80% гостей являются гостями из других стран | 80% гостей являются гостями из других стран | | 80% гостей являются гостями из других стран | |
| Число повторных посещений растет | | Каждый 15-й гость возвращается | Каждый 15-й гость возвращается | | | Каждый 10-й гость возвращается | | Каждый 10-й гость возвращается | | Каждый 10-й гость возвращается | Каждый 10-й гость возвращается | | | Каждый 10-й гость возвращается в течение 3-х лет | Каждый 10-й гость возвращается в течение 3-х лет | Каждый 10-й гость возвращается в течение 3-х лет | | Каждый 10-й гость возвращается в течение 1-3-х лет | |
| Время пребывания увеличивается | | Гости пребывают в порту до одного дня | Гости пребывают в порту до одного дня | | | Гости пребывают в порту до 1,2 дня | | Гости пребывают в порту до 1,2 дня | | Гости пребывают в порту до 1,5 дня | Гости пребывают в порту до 1,5 дня | | | Гости пребывают в порту до 1,7 дня | Гости пребывают в порту до 1,7 дня | Гости пребывают в порту до 1,7 дня | | Гости пребывают в порту в среднем 1,7 дня | |
| Удовлетворенность клиентов растет | | 75% гостей довольны предлагаемыми услугами | 75% гостей довольны предлагаемыми услугами | | | 75% гостей довольны предлагаемыми услугами | | 80% гостей довольны предлагаемыми услугами | | 80% гостей довольны предлагаемыми услугами | 85% гостей довольны предлагаемыми услугами | | | 85% гостей довольны предлагаемыми услугами | 90% гостей довольны предлагаемыми услугами | 90% гостей довольны предлагаемыми услугами | | 90% гостей довольны предлагаемыми услугами | |
| Маркетинговая деятельность является достаточной | | Созданы сайт и информационные буклеты на эстонском и английском языках | Созданы сайт и информационные буклеты на эстонском и английском языках | | | Созданы сайт и информационные буклеты на эстонском и английском языках | | Созданы сайт и информационные буклеты на эстонском и английском языках | | Есть сайт, информация в листовках для туристов, информационные буклеты на финском, русском, эстонском и английском языках; участие в тематических мероприятиях | Есть сайт, информация в листовках для туристов, информационные буклеты на финском, русском, эстонском и английском языках; участие в тематических мероприятиях | | | Есть сайт, информация в листовках для туристов, информационные буклеты на финском, русском, эстонском и английском языках; участие в тематических мероприятиях | Есть сайт, информация в листовках для туристов, информационные буклеты на финском, русском, эстонском и английском языках; участие в тематических мероприятиях | Есть сайт, информация в листовках для туристов, информационные буклеты на финском, русском, эстонском и английском языках; участие в тематических мероприятиях | | Есть сайт, информация в листовках для туристов, информационные буклеты на финском, русском, эстонском и английском языках; участие в тематических мероприятиях | |
| ПЕРСПЕКТИВЫ ФИНАНСОВ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Оборот порта растет | Рост оборота по меньшей мере 5% в год | | Рост оборота по меньшей мере 5% в год | | | Рост оборота по меньшей мере 5% в год | | Рост оборота по меньшей мере 5% в год | | Рост оборота по меньшей мере 5% в год | Рост оборота по меньшей мере 6% в год | | | Рост оборота по меньшей мере 6% в год | Рост оборота по меньшей мере 7% в год | Рост оборота по меньшей мере 8% в год | | Рост оборота по меньшей мере 9% в год | |
| Значение собственных доходов растет | Собственный доход составляет минимум 10% от оборота | | Собственный доход составляет минимум 20% от оборота | | | Собственный доход составляет минимум 30% от оборота | | Собственный доход составляет минимум 40% от оборота | | Собственный доход составляет минимум 45% от оборота | Собственный доход составляет минимум 50% от оборота | | | Собственный доход составляет минимум 60% от оборота | Собственный доход составляет минимум 70% от оборота | Собственный доход составляет минимум 75% от оборота | | Собственный доход составляет минимум 80% от оборота | |
| Доход от дополнительных услуг увеличивается | Доход от дополнительных услуг составляет 5% от общего дохода | | Доход от дополнительных услуг составляет 10% от общего дохода | | | Доход от дополнительных услуг составляет 15% от общего дохода | | Доход от дополнительных услуг составляет 20% от общего дохода | | Доход от дополнительных услуг составляет 25% от общего дохода | Доход от дополнительных услуг составляет 30% от общего дохода | | | Доход от дополнительных услуг составляет 35% от общего дохода | Доход от дополнительных услуг составляет 40% от общего дохода | Доход от дополнительных услуг составляет 45% от общего дохода | | Доход от дополнительных услуг составляет 50% от общего дохода | |
| Порт имеет возможность инвестировать | Портспособенобеспечивать самостоятельное финансирование дополнительных инвестиций | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Порт экономически устойчив и самоокупаем | Порт покрывает собственными доходами 100% расходов | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ПЕРСПЕКТИВЫ ВНУТРЕННИХ ПРОЦЕССОВ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Услуги порта отвечают требованиям, предъявляемым к маринам | Впортуимеютсяобязательные для гостевого порта услуги | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Услуги порта отвечают потребностям целевых групп | В порту предлагаются услуги, рекомендуемые для маломерных судов | | | | | | | | В порту предлагаются дополнительные услуги, в том числе при сотрудничестве с другими организациями, предлагающими услуги | | | | | | | | | |
| Порт известен как место проведения мероприятий | В каждом квартале проводится по меньшей мере одно мероприятие | | | | | | В каждом квартале проводится по меньшей мере одно мероприятие, во время вне сезона каждые два месяца организуется одно небольшое мероприятие | | | | | | В каждом квартале проводится по меньшей мере одно мероприятие, во время вне сезона каждый месяц организуется одно небольшое мероприятие | | | | В каждом квартале проводится 1 крупное мероприятие, каждый месяц 1 небольшое мероприятие | |
| Порт постоянно сотрудничает с другими портами и организациями, предлагающими (туристические) услуги | Найдены возможные партнеры и заключены первичные договоры о сотрудничестве | | | | Есть договоры о сотрудничестве с другими маринами в регионе и организациями, предлагающими туристические услуги, разработаны единые пакеты услуг и маршруты | | | | | | | Есть договоры о сотрудничестве с другими маринами в регионе, в т.ч. с маринами Чудского озера, и организациями, предлагающими туристические услуги, выработаны единые пакеты услуг и маршруты | | | | | Постоянное сотрудничество с партнерами проекта «30 миль» и организациями, предлагающими туристические услуги | | |
| ПЕРСПЕКТИВЫ ИННОВАЦИЙ И ОБУЧЕНИЯ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Нанят персонал, необходимый для функционирования порта | Нанят технический работник | | | Естьтехническийработник, нанят администратор порта | | | | | | | | | | | | | | |
| Команда порта компетентна | У членов команды имеются необходимые для работы лицензии | | | Членам команды предоставлена возможность проходить обучение или практику каждый год. | | | | | | | | | | | | | | |

2.3 Условия достижения стратегических целей

Основой достижения стратегических целей является непрерывное развитие и улучшение инфраструктуры и пакетов услуг Нарвского порта. Ключевые действия для достижения стратегических целей являются следующими:

* Инвестирование в рамках проекта «30 миль» для улучшения инфраструктуры порта, в том числе приобретение дебаркадера, покупка спасательных устройств для обеспечения безопасности в порту и установление схем/карт и указательных знаков на территории порта. Инвестиции осуществляются в период 2016-2018 гг. на общую сумму 142 821,25 евро (в том числе самостоятельное финансирование на общую сумму 25 203,75 евро).
* Инвестирование для реновации портовых боксов в Нарвском порту и для углубления акватории порта. При этом первым приоритетом является реновация бокса, необходимого для выполнения предъявляемых к маринам минимальных требований (моечное отделение, комната отдыха и т.п.), вторым приоритетом – строительство ремонтной мастерской.
* Заключение соглашений с различными организациями, предлагающими услуги, с целью предложения дополнительных услуг гостям порта, в том числе услуги питания, возможности заправки и т.п.
* Разработка пакетов сотрудничества со сторонами, принимающими участие в сети сотрудничества (другие марины, организации, предлагающие туристические услуги в этом регионе).
* Проведение устойчивой маркетинговой деятельности с целью обеспечения интереса гостей к порту и региону.

# 3. Предложение ценности Нарвского порта и оказываемые услуги

3.1 Предложение ценности

В сотрудничестве с другими маринами Балтийского региона ЦУ «Нарвский порт» предлагает своим клиентам полноценный маршрут путешествия по южному побережью Финского залива. Кроме того, ЦУ «Нарвский порт» предлагает своим клиентам уникальную возможность путешествовать и останавливаться в восточных регионах Эстонии и направится из Финского залива прямо к Чудскому озеру.

3.2 Предлагаемые услуги

Товары и услуги, предлагаемые в Нарвском порту, делятся на две основные группы. Первая группа включает в себя портовые услуги, оказываемые в маринах, к которым относятся как обязательные, так и рекомендованные для марин услуги. Цель оказания основных услуг – предоставить услуги, необходимые для остановки гостей.

Основные услуги марины, предлагаемые в Нарвском порту:

* Аренда места причаливания;
* Профилактические и небольшие ремонтные работы маломерных судов;
* Возможность заправки;
* Прием бытовых отходов;
* Возможность воспользоваться сауной и душем;
* Возможность пополнения запасов питьевой и технической воды, а также использования электричества;
* Возможность воспользоваться слипом для трейлерных лодок и подъемным устройством.

Дополнительные услуги – это те услуги, которые не относятся к портовым услугам в рамках концепции марины и которые, однако, являются значимыми для увеличения посещаемости порта, уменьшения сезонности доходов и обеспечения круглогодичной работы порта.

В качестве дополнительных услуг планируется предлагать:

* Возможность воспользоваться комнатой отдыха и помещением для обучения;
* Возможность использования детской комнаты, мультифункционального помещения и кухни;
* Возможность зимней стоянки судов.

# 4. Модель сотрудничества Нарвского порта

Модель сотрудничества ЦУ «Нарвский порт» подразумевает в первую очередь партнеров по сотрудничеству, относящихся к трем сферам:

* Другие марины региона;
* Организации, предлагающие туристические услуги в регионе;
* Организации, занимающиеся развитием водного спорта;
* Нарвская городская управа.

В настоящей стратегии разработаны общие принципы модели сотрудничества и основные партнеры по сотрудничеству. Здесь важно отметить, что с частью партнеров (например, с маринами, располагающимися в Эстонии на побережье Финского залива) уже идет сотрудничество в рамках проекта «30 миль», и оно требует дальнейшего развития и обеспечения преемственности. ЦУ «Нарвский порт» также сотрудничает с местными организациями, занимающимися развитием водного спорта, и с Нарвской городской управой. С организациями, предлагающими туристические услуги в регионе, необходимо заключать соглашения о сотрудничестве в ходе воплощения стратегии. Более подробный план действий по воплощению модели сотрудничества в жизнь приведен в главе о программе действий настоящей стратегии.

4.1 Марины региона

**Ситуация на сегодняшний день**

Кроме Нарвского порта, в проекте «30 миль» принимают участие также аэропорт, порт Келнасе, порт Леппнеэме, порт Эйсма и порт Нарва-Йыэсуу. Между Нарвским портом и перечисленными выше портами уже произошел первый контакт, поскольку в ходе проекта была возможность обмена опытом.

Кроме партнеров по проекту, Нарвский порт также вступил в контакт с портами Пуртсе, Тойла и Силламяэ.

**Цель сотрудничества**

Целью сотрудничества с маринами в регионе является разработка единых пакетов услуг и проведение единой маркетинговой деятельности, чтобы обеспечить конкурентоспособность и посещаемость портов.

**Действия, необходимые для достижения цели**

Для создания действующей сети сотрудничества с маринами в регионе Нарвский порт планирует:

* Заключать договоры о сотрудничестве с маринами, расположенными на побережье Финского залива, чтобы создать единые пакеты услуг и обеспечить гостям возможность комфортного перемещения из одного порта в другой.
* Создавать возможности сотрудничества с маринами Чудского озера, в результате которого путь из Финского залива через Нарвский порт (в том числе порт Кулгу) мог бы протянуться до Чудского озера.
* Способствовать развитию сотрудничества с маринами Финляндии и России, чтобы начать участвовать в сети марин Финского залива.

Исходя из специфики деятельности марин, можно утверждать, что участие в сети сотрудничества является крайне важным для работы порта. Поскольку водные туристы перемещаются преимущественно из одного порта в другой, немаловажно, чтобы марины, действующие в регионе, сотрудничали друг с другом, в результате чего:

* Будут развиваться единые маршруты перевозок между портами, действующими в рамках модели сотрудничества;
* Будут проводиться единые маркетинговые действия, в том числе создание единых информационных буклетов, сайта и организация совместных визитов для тематических мероприятий;
* Будут разработаны единые пакеты услуг, в том числе возможность знакомиться и бронировать в маринах услуги следующего порта согласно маршруту;
* Будут проводиться различные единые мероприятия (например, единые дни моря в портах Эйсма, Пуртсе, Тойла, Силламяэ, Нарва-Йыэсуу и Нарвы).

4.2 Организации, предлагающие туристические услуги в регионе

С точки зрения туризма речной порт имеет очень выгодное месторасположение, поскольку в порту начинается Нарвский променад, по время прогулки по которому можно дойти до крепости Германа. Кроме того, значимые достопримечательности Нарвы (исторические Нарвские бастионы) расположены в пешей доступности от порта (около 1 км).

Среди организаций, предлагающих туристические услуги в регионе, главными партнерами являются действующие в Нарве туристические объекты, в том числе:

* Нарвский музей (в том числе Художественная галерея Нарвского музея);
* Район Кренгольм;
* Нарвские бастионы.

При разработке модели сотрудничества планируется заключение соглашений о сотрудничестве с действующими в городе организациями, предлагающими туристические услуги, в рамках которых:

* В порту будет информация о близлежащих достопримечательностях с условиями их посещения;
* В порту будет информация о том, как добраться до достопримечательностей, в том числе о транспортных возможностях;
* Гости порта смогут посетить другие туристические объекты на льготных условиях;
* Будут созданы единые пакеты услуг для посетителей, в рамках которых гости порта смогут, например, при бронировании места в порту приобрести также входной билет на интересующий их туристический объект.

**Целью** сотрудничества с организациями, предлагающими туристические услуги, является увеличение привлекательности региона среди водных туристов и предложение туристам дополнительных причин для посещения Нарвского порта.

4.3 Организации, занимающиеся развитием водного спорта

В связи с тем, что размеры акватории порта подходят для развития молодежной деятельности и спорта, речным портом пользуются Нарвская спортивная школа «Энергия» и Нарвский клуб юных моряков. Сотрудничество с организациями, занимающимися развитием водного спорта, создаст в порту возможность для организации более масштабных мероприятий, в том числе, например, регат и различных соревнований. Для поднятия репутации Нарвского порта среди участников мероприятий по водному спорту будут использоваться в первую очередь прямые контакты со спортивными клубами-партнерами, с помощью которых будут приглашены другие клубы водного спорта на проходящие в порту мероприятия, соревнования, лагеря. Распространение положительного опыта с помощью прямых контактов и успех молодежи на международных соревнованиях имеют большое значение в формировании репутации порта.

4.4 Нарвская городская управа

Нарвская городская управа является важным партнером Нарвского порта, в особенности при проведении различных мероприятий на территории порта и при осуществлении маркетинговой деятельности. Для увеличения популярности и посещаемости порта (в том числе также во время вне навигационного периода) крайне значимым является сотрудничество с городом, которое может направить различные мероприятия, проходящие в городе, также на территорию порта. Такими мероприятиями являются, например, дни города Нарва, Нарвская рождественская ярмарка, соревнование рыбаков «Нарвский рыбак» (Narva Kalur), летние концерты, которые проводятся на Нарвском променаде, и прочие мероприятия, реконструкция сражений, проходящая возле бастиона Виктория, и исторические лагеря. Город также имеет большое значение в осуществлении маркетинговой деятельности, в ходе которой можно ознакомиться с городом как единым целым.

# 5. Маркетинг Нарвского порта

5.1 Обзор целевых рынков

В Европе около 6 миллионов человек являются владельцами водного транспорта. В деятельности, связанной с рекреационным водным транспортом, ежегодно участвуетоколо 32 миллионов европейцев. При этом каждое лето в Балтийском море ходит около 200 000 судов. Крупнейшими странами морского туризма в Европе являются Германия, Швеция, Дания и Финляндия. На южном и юго-западном побережьях Балтийского моря преобладают туристы из Германии и Дании. Туристы из Финляндии и Швеции в основном посещают центральный регион Балтийского моря.

На основании количества посещений, предоставленном в Департамент водных путей, в 2015 году эстонские порты посетило 48% кораблей из Финляндии, 31% кораблей из Эстонии, 7% кораблей из Германии и 5% кораблей из Швеции. На основании прежнего опыта ЦУ «Нарвский порт» и исходя из месторасположения, основными целевыми рынками избраны соседние страны, откуда пребывает большинство кораблей в эстонские порты. Основными целевыми рынками, таким образом, являются внутренний рынок (Эстония), а также Финляндия, Россия, Латвия, Германия и Польша.

Ниже представлен обзор сведений, преимущественно характеризующих целевые группы. Поскольку в Эстонии передача информации о посещаемости марин Департаменту водных путей не является обязательной, в обзоре представлены количественные данные с условными уточнениями, и их нельзя брать за основу для более подробного анализа.

5.1.1 Эстония

В Эстонии проживает около 1,3 миллионов человек. По данным Департамента шоссейных дорог по состоянию на 31.10.2016 в Эстонии зарегистрировано около 27 000 единиц водного транспорта. При этом количество маломерных судов постепенно увеличивается, и рост их числа прогнозируется также в дальнейшем.

По состоянию на 2013 год в электронном реестре портов Эстонии числится 110 портов, где возможно причаливание маломерных судов. Из них приблизительно 25 в настоящий момент отвечает требованиям к маринам. В Эстонии действует 11 яхт-клубов, членами которых является около 800 человек.

Согласно данным Департамента водных путей, в 2015 году марины Эстонии посетило 3 335 эстонских судов, что составляет 31% от общего количества посещений.

По состоянию на 1 января 2016 года численность населения Ида-Вирускогоуезда составляет 146 506 человек. Их них 58 204 проживает в Нарве. Согласно данным Департамента шоссейных дорог в 2014 году в Ида-Вируском уезде было зарегистрировано 4093 маломерных судна, из которых 3974 находились в частном владении.

В настоящий момент маринами в Ида-Вируском уезде являются порты Пуртсе и Тойла.

5.1.2 Финляндия

В Финляндии проживает 5,4 миллионов человек, из них 1,1 миллион – в Хельсинки и его окрестностях. В состав Финской федерации парусного спорта и гребли (*TheFinnishSailingandBoatingFederationsince 2011*) входит 60 000 членов 330 клубов, 13 000 зарегистрированных моторных лодок и 11 000 парусных лодок. Точные данные о числе маломерных судов Финляндии отсутствуют, однако на основании общих данных в 2001 году в Финляндии числилось 700 000 маломерных судов, из которых примерно 10% способны пересечь Финский залив.

На каждого жителя Финляндии в среднем приходится одна яхта или моторная лодка. Размер рынка и его потенциал демонстрирует количество морских туристов из Финляндии, посещающих Эстонию. Согласно данным за 2015 год, в течение года Эстонию посетило 5142 корабля. С мая по август 2014 года 24% всех рейсов из Финляндии за границу было осуществлено в Эстонию (учитывались рейсы, которые включали в себя ночевку по меньшей мере в одну ночь), что из всех показателей по странам является самым большим. Бесспорно, большое количество посещений эстонских портов финскими водными туристами обусловлено близостью регионов (70-150 км), развитием туризма в Финляндии, сложившейся традицией путешествий в Эстонию и хорошей репутацией страны как выгодного места для водного туризма. Считается, что именно Чудское озеро мотивирует финских водных туристов путешествовать через Нарвский порт.

Исходя из статистики въезда в другие яхтенные порты Эстонии, а также учитывая мнение финских водных спортсменов, которые уже бывали в Нарве, можно предположить, что размер потока данной целевой группы в Нарвский порт может составлять около 150 яхт в год в течение относительного небольшого времени (до 10 лет). Из них 60%-70% двинутся дальше в Чудское озеро, и большая часть (около 70%) вернется по тому же маршруту. Возможно, какая-то часть будет возвращаться по суше на трейлере через Таллинн или Пярну.

По сравнению с предыдущими годами, в 2016 году количество туристов из Финляндии выросло на 5%.

5.1.3 Россия

По состоянию на 1 января 2016 года численность населения России составляет 146,5 миллионов человек. В западной части России располагается 20 яхт-клубов, членами которых является около 2 000 человек. В окрестностях Финского залива зарегистрировано около 20 000 судов, используемых в личных целях.

В России находится 148 морских портов, в том числе 20 яхтенных портов, которые преимущественно находятся в окрестностях Санкт-Петербурга.

В 2015 году Эстонию посетило 82 корабля из России. Главным узким местом российского рынка можно считать сложности, связанные с пересечением границы. При их разрешении целевой рынок станет очень привлекательным с точки зренияместорасположения Нарвского порта. При продвижении вдоль южного побережья Финского залива до Нарвы логичным продолжением пути становятся российские марины.

По сравнению с предыдущим годом, в 2016 году общее число туристов из России возросло на 2%. Количество ночующих русских туристов возросло преимущественно в Ида-Вируском уезде, что подтверждает растущую популярность уезда среди туристов целевого рынка.

5.1.4 Латвия

Численность населения Латвии по состоянию на 1 января 2016 года составляет около 2 миллионов жителей. В Латвии действует 22 клуба и ассоциации, членами которых являются 2500 человек, в рамках Союза парусного спорта Латвии (*LatvianSailingUnion* – [www.sailinglatvia.lv](http://www.sailinglatvia.lv)). В Латвии находится 13 портов, и в государстве зарегистрировано 8600 моторных лодок и 450 парусных лодок.

В 2015 году Эстонию посетило 334 корабля из Латвии.

По сравнению с предыдущим годом, в 2016 году общее число туристов, прибывших из Латвии, возросло на 15%. При этом количество ночующих латвийских туристов возросло в Ида-Вируском уезде на 5%.

5.1.5 Германия

Численность населения Германии по состоянию на 1 января 2016 года составляет около 82 миллионов жителей. В Германии действует около 1300 клубов в рамках Федерации парусного спорта Германии (GermanSailingFederation (DSV)).

Германия считается крупнейшей страной морского туризма в Европе, откуда прибывает около 35% всех морских туристов, путешествующих по Балтийскому морю. В 2015 году Эстонию посетил 741 корабль из Германии.

По сравнению с предыдущим годом, в 2016 году на основании данных по всей Эстонии общее число немецких туристов, ночующих в Эстонии, составляло 2%. Количество туристов из Германии, ночующих в Ида-Вируском уезде, было значительно выше, что составляло 23% в тот же период.

5.1.6 Польша

Численность населения Польши составляет приблизительно 38,5 миллионов жителей. В Польше действует около 300 яхт-клубов, из которых 130 расположены на побережье Польши. В Польше находится около 300 портов.

По сравнению с предыдущим годом, в 2016 году число польских туристов, ночующих в Эстонии, возросло на 6%.

5.2 Клиентские сегменты

5.2.1 Водные туристы

Международный туризм на маломерных кораблях очень популярен в Балтийском море. По данным мореплавательской политики Эстонии за 2012-2020 гг. летом в Балтийском море ходит около 200 000 яхт, при этом общее количество ночующих гостей из других стран оценивается в 2 миллиона. Люди путешествуют по воде преимущественно в компаниях. Согласно данным Департамента водных путей, на одном судне в среднем путешествует 3,4 человека. Очень часто, особенно во время длительных путешествий, люди путешествуют группой, состоящей из нескольких кораблей. Средняя продолжительность путешествия составляет 1,5 недели, при этом передвижение происходит преимущественно из одного гостевого порта в другой с соблюдением оптимального расстояния между портами (30 морских миль).

Большая часть водных туристов вступила в яхт-клубы, однако есть и отдельные интересующиеся водным спортом. У водных туристов своя особая культура и традиции, в связи с чем большое значение имеет фактор общения в своей среде. Именно поэтому водные туристы с удовольствием принимают участие в различных водных шоу (регата, фестивали), общаются между собой в яхт-клубах и при встречах – в различных гостевых портах. Необходимо подчеркнуть, что появление каждого хоть немного представляющего интерес[[1]](#footnote-2) места причаливания яхт или нового привлекательного маршрута становится целым событием для водных туристов, которые стараются как можно скорее там побывать. Тем не менее, рядом с новыми местами назначения большое значение имеет аспект безопасности, под которым подразумеваются как навигационные условия и состояние инфраструктуры, так и криминальная обстановка.

Длительность остановки в порту колеблется в зависимости от цели посещения. Если это промежуточный приезд в укрытие порта, то длительность такой остановки обычно составляет 1 ночь. Если же речь идет о входе в порт, в котором имеются обслуживание, возможность отдыха, то длительность посещения может достигать 2-5 дней (в среднем 1,7 дней). В случае целенаправленного посещения мест отдыха, которыми могут быть базы отдыха на берегу Чудского озера, то остановка может длиться 7 и больше дней.

Увлечение водным туризмом неразрывно соединено с большими затратами, и поэтому любители водного туризма, как правило, являются обеспеченными людьми, которые могут позволить себе крупные расходы. В путешествии команда тратит на услуги, предлагаемые в месте назначения, значительную сумму денег – средний расход, который приходится на корабль в одном месте назначения, составляет 100 евро в день.

В последнее время водные туристы предпочитают моторные катера традиционным лодкам. У моторных катеров относительно небольшая осадка, и потому подобная тенденция к увеличению маломерных судов выгодна для Нарвского порта, поскольку при продвижении к Чудскому озеру встречаются области с глубиной, которая не позволяет самостоятельно проходить килевым яхтам.

5.2.2 Местные владельцы маломерных судов

В качестве клиентов, пользующихся услугами порта по перевозке судов по суше между речным и Кулгуским портами, можно рассматривать местных владельцев маломерных судов категорий В и С.

Согласно данным Департамента шоссейных дорог в 2014 году в Ида-Вируском уезде было зарегистрировано 4 093 маломерных судна. Приблизительно 38% Ида-Вируских маломерных судов находится в Нарве и вНарва-Йыэсуу, при этом необходимо учитывать, что далеко не все из них активно используются.

Необходимо принимать во внимание, что статистика не различает повторно зарегистрированные суда в разделе о категориях, и среди них могут быть также резиновые лодки, которым не требуются услуги трейлеров.

Исходя из приведенных данных, можно спрогнозировать рост числа активно используемых местных маломерных судов на 10% в течение следующих 5 лет. Из числа всех местных маломерных судов согласно предпосылкам около 10% могло бы пользоваться услугами трейлеров (в среднем 2 раза во время навигационного периода).

5.2.3 Прочие туристы из других стран, посещающие регион[[2]](#footnote-3)

В 2016 году в Нарве разместилось около 27 000 гостей, из которых 56% были туристами из других стран. На втором месте были туристы из России, которые составили 29,7%, а на третьем – туристы из Финляндии (11,1%). В 2015 году число гостей составило 22 900, из которых 58% были туристами из других стран. По сравнению с 2015 годом количество туристов возросло на 18,3%, при этом увеличилось число гостей из всех целевых стран Нарвского порта (за исключением Латвии). Наибольший прирост в сравнении с 2015 годом наблюдается среди туристов из Германии (+ 32,3%) и России (+ 22,8%).

В 2016 году количество проведенных в Нарве ночей составило 39 908. По сравнению с 2015 годом число ночующих туристов изРоссии увеличилось на 4,8% (в сравнении с 2014 и 2015 годами число ночующих русских туристов уменьшилось на 39,3%). Среднее количество ночей, проведенных в предлагающих ночлег организациях Нарвы, составляет 1,5 ночей.

В части о целях посещения делается различие между туристами из Эстонии и теми, кто прибыл из-за границы. Если туристы из Эстонии в основном посещают Нарву в ходе деловых поездок, то 73% прибывших из-за границы туристов посещает Нарву с целью отдыха. По сравнению с 2015 годом количество посетителей Нарвского центра посещений возросло на 25%. Больше всего запросов в центр посещений поступает по части возможностей проведения свободного времени в регионе.

По сравнению с другими средними туристическими показателями по Эстонии за 2016 год, можно проследить, что количество посещающих Нарву туристов растет быстрее, чем в остальных местах Эстонии или Ида-Вируского уезда. В 2016 году число туристов в Эстонии выросло в среднем на 8%, в Ида-Вируском уезде – на 6% (для сравнения – в Нарве на 18,3%). Таким образом, можно утверждать, что Нарва является привлекательным для туристов городом, и все больше приезжающих решают посетить город.

5.2.4 Организации, предлагающие услуги

Одной из важнейших целевых групп для ЦУ «Нарвский порт» являются также действующие в регионе предприятия, с помощью привлечения которых можно увеличить количество услуг, предлагаемых в порту. Прежде всего, к этой целевой группе относятся те местные предприятия, привлечение которых обеспечит предложение на территории портаих услуг, которые являются существенными для порта и которые при этом порту нецелесообразно предлагать самостоятельно.Такими услугами являются, например, предложение услуг питания, создание возможности заправки, предложение всевозможного досуга и рекреационной деятельности, в том числе оператор водных экскурсий, прокат маломерных судов, предложение возможности рыболовства, аренда принадлежностей для водного спорта, аренда велосипедов и т.п.

5.3 Прогнозы посещаемости

За основу для составления прогноза посещаемости Нарвского порта взяты находящиеся в свободном доступе данные о посещаемости марин Эстонии за период 2010-2015 гг.

Согласно данным Департамента водных путей, в 2015 году марины Эстонии посетило в среднем 342 корабля и 1227 человек во время навигационного периода. По сравнению с 2010 годом количество судов возросло на 20% и количество человек на 81%. В среднем в рассматриваемый период рост числа судов составил 5% в год, и рост числа человек – 51% в год. За основу для составления прогноза количества сухопутных туристов взято среднее изменение числа посетителей Нарвы за последние пять лет и скорректировано в соответствии с прогнозируемым ростом, представленным в Эстонской государственной программе развития туризма за 2010-2020 гг. (в среднем 3% в год). Предположительно, все туристы, приезжающие в Нарву, по время своего визита также посетят и порт. Беря за основу другие показатели средней посещаемости марин, уровень посещаемости Нарвского порта в 2016 году (около 90 яхт в навигационный период), а также посещаемость Нарвы в 2016 году, прогноз посещаемости выглядит следующим образом:

Таблица 2. Посещаемость Нарвского порта в период 2017-2027

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 |
| Корабли | 168 | 182 | 189 | 203 | 224 | 252 | 273 | 301 | 364 | 434 | 525 |
| Посетители | 252 | 273 | 284 | 305 | 336 | 378 | 410 | 452 | 546 | 651 | 788 |
| Сухопутные туристы | 27974 | 28813 | 29677 | 30568 | 31485 | 32429 | 33402 | 34404 | 35436 | 36499 | 37594 |

5.4 Маркетинговая стратегия

В этой главе приведены маркетинговые цели Нарвского порта, общие принципы маркетинга и **маркетинговые каналы, которые направлены на достижение маркетинговых целей.**

**Маркетинговые цели** ЦУ «Нарвский порт»:

* Увеличение информированности целевых групп об имеющихся в регионе возможностях и достопримечательностях, и, исходя из этого, способствование повышению интереса посетителей к региону.
* Увеличение посещаемости порта, в том числе рост принятых о посещении решений.

Основой **маркетинговой стратегии** порта являются следующие **общие принципы**:

1. Помимо Нарвского порта, объектами маркетинговой стратегии являются также аэропорт, порты Леппнеэме, Келнасе, Эйсма и Нарва-Йыэсуу (партнеры проекта «30 миль»), сотрудничество с которыми является основой успешной маркетинговой деятельности.
2. Кроме марин, входящих в сеть сотрудничества, в маркетинговую деятельность также вовлечены другие организации, предлагающие туристические услуги в регионе, и туристические зонтичные организации.
3. В перспективе будущего планируется привлечь в сеть сотрудничества другие марины Балтийского региона (другие расположенные на побережье Эстонии марины, марины на побережье Финляндии и по возможности также марины России) и марины, расположенные на Чудском озере.

Общие маркетинговые действия обеспечат, прежде всего, больший охват деятельности и достижение более широкой целевой группы. Общие маркетинговые действия также помогут сэкономить на расходах.

После завершения проекта для информирования целевых групп планируется использовать следующие рекламные каналы (см. Таблицу 3):

Таблица 3. Маркетинговые каналы

|  |  |
| --- | --- |
| Рекламные каналы | Описание |
| Прямые и косвенные контакты с целевыми группами | * Использование уже имеющихся у ЦУ «Нарвский порт» контактов; * Развитие новых прямых контактов с администрацией порта; * Создание связей с зарубежными яхтенными портами, властями городов, предпринимателями региона в ходе контактов с администрацией Нарвы. * Использование контактов партнеров. |
| Интернет-среда | * Сайт порта. * Публикация информации о порте и новом направлении воды на специальных сайта по водному спорту. * Публикация информации на сайтах, дающих обзор о туристических возможностях, на международных интернет-форумах, порталах, на страницах и в группах в Facebook. * Появление сайта Нарвского порта в поисковой системе Google при использовании наиболее популярных слов поиска. |
| Разработка, печать и распространение печатного материала | * Разработка единых маркетинговых материалов с портами, входящими в сеть сотрудничества. * Распространение печатного материала через порты, входящие в сеть сотрудничества, туристические информационные пункты. * Распространение печатного материала на различных тематических ярмарках и туристических мероприятиях. * Электронная версия печатного материала публикуется на сайтах портов, входящих в сеть сотрудничества. |
| Участие порта в сетях сотрудничества в Балтийском регионе | * Распространение информации о Нарвском порте через сети маркетинговых каналов (Интернет, печатные материалы, выставки и т.д.). * Участие в совместных мероприятиях (встречи с партнерами, водные шоу и т.д.) * Участие в совместных проектах, которые направлены на укрепление общего маркетинга. |
| Организация мероприятий и участие в мероприятиях | * Организация мероприятий как с партнерами по сотрудничеству (дни моря, регата), так и самостоятельно (водные шоу). * Участие в мероприятиях, организованных городом (дни города и т.п.). |
| Ярмарки, семинары и т.п. | * Участие в ярмарках вместе с зонтичными организациями эстонского туризма (EAS, Ида-Вируский уезд) и с другими портами, входящими в сеть сотрудничества. * Для привлечения организаций, предлагающих услуги, участие в деятельности, направленной на бизнес-сеть, и презентация своих возможностей предприятиям в регионе. |

В рамках набора маркетинговых мер Нарвского порта будут проведены маркетинговые действия, представленные в таблице ниже.

Таблица 4. Маркетинговая деятельность ЦВ «Нарвский порт»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Деятельность | Пояснение | График | Бюджет | Ответственное лицо |
| Создание и обновление сайтов портов | Создание сайта, отражающего важную информацию о портах, который будет развиваться и на котором будет постоянно обновляться информация. Сайт будет удобным для пользователей и легким в пользовании.  На сайт будет добавлена как минимум следующая информация:   * дополнительный иллюстративный материал о выбранном порте; * описание услуг, предлагаемых в порту, и перечня пакетов услуг; * описания основных услуг порта; * прайс-листы услуг и пакетов услуг; * необходимые для посещения порта технические данные; * актуальная информация о проводимых в порту мероприятиях, близлежащих достопримечательностях (например, ссылки на соответствующие сайты); * информация о маршрутах, подготовленных другими портами и организациями, предлагающими туристические услуги, а также о возможностях посещения; * ссылки на сайты входящих в сеть портов.   Информация на сайте по меньшей мере на эстонском, финском, русском и английском языках. | Действия осуществляются в период с января 2017 по июнь 2017 | Разработка сайта 2000 евро | ЦУ «Нарвский порт» и Нарвская городская управа |
| Участие в ярмарках | В общих чертах участие на туристских ярмарках проходит вместе с зонтичными организациями из сферы туризма.  Крупнейшими туристскими ярмарками являются ярмарка «Matka» в Финляндии, «Tourest» в Эстонии, туристская ярмарка стран Балтийского региона «Balttour», ярмарка в Гетеборге в Швеции, ярмарка «ITB» в Берлине, «Inwetex» в России.  В сотрудничестве будет подготовлена необходимая для участия в ярмарках инфраструктура (оформление стенда, разработка идеи).  Отдельно принимается участие в отраслевых мероприятиях. | Постоянно с января 2017 | Годовой расход 4000 евро | Нарвская городская управа, ЦУ «Нарвский порт» |
| Разработка буклетов | Тематические информационные буклеты для распространения через ярмарки, турфирмы и сеть туристических информационных центров.  Составление навигационной информации и маршрутов по реке Нарва (в сотрудничестве с Департаментом водных путей), а также постоянное обновление, печать информационных листовок с маршрутами или их публикация в цифровом формате на сайте. Печатные материалы раздаются другим портам региона.  В информационных буклетах приведена подробная фактическая информация о портах, в том числе маршрутные и навигационные карты, места причаливания, достопримечательности, телефоны служб спасения и служебных организаций, информация о пограничном режиме и т.д.  Информационные буклеты распространяются:   * через информационные пункты Целевого фонда развития предпринимательства; * через соответствующие яхт-клубы в случае наличия контактов между ЦУ «Нарвский порт» и зарубежными яхт-клубами; * через порты, входящие в сеть сотрудничества; * через яхт-клубы и организации, предлагающие туристические услуги, с которыми будет создан контакт. | Январь 2017 – декабрь 2017 | Первичные расходы 3000 евро | Нарвская городская управа и ЦУ «Нарвский порт» |
| Участие в отраслевых государственных и международных мероприятиях | Таллиннские Дни моря, Ганзейские дни в Тарту, регаты и прочие отраслевые мероприятия. | Постоянно с июня 2017 | Стоимость при определении | Нарвская городская управа, ЦУ «Нарвский порт» |
| Веб-кампании | Создание страницы в Facebook (контакты, новости, обмен информацией и т.д.). Сотрудничество с другими эстонскими портами и организациями, предлагающими туристические услуги. | Постоянно с января 2018 | бесплатно | ЦУ «Нарвский порт», Нарвская городская управа |
| Распространение информации через другие сайты | [www.visitestonia.com](http://www.visitestonia.com)  [www.sadamateliit.ee](http://www.sadamateliit.ee)  <http://tourism.narva.ee/et>  Сайт города Нарва и т.д. | Июнь 2017 | бесплатно | ЦУ «Нарвский порт», Нарвская городская управа |
| Составление базы данных веб-маркетинга (список рассылки) | Составление базы данных организаций и тех контактных данных, с помощью которых можно распространять информацию (яхт-клубы, туристические фирмы). | Апрель 2017 | бесплатно | ЦУ «Нарвский порт», Нарвская городская управа |
| Статьи как в печатном виде, так и в Интернете в эстонских и зарубежных отраслевых изданиях | Организация одно- или двухдневных пресс-релизов, в ходе которых журналистам (с радио, журналов, целевых рынков, блогерам) презентуются услуги порта или мероприятия, которые проходят на территории порта. | Апрель 2017, постоянно | Стоимость зависит от прайс-листа издания | ЦУ «Нарвский порт», Нарвская городская управа |

Для непрерывного обновления маркетинговой деятельность требуется постоянная обратная связь от посещающих порт владельцев судов о том, из каких каналов была получена информация и какие каналы можно было бы использовать для донесения информации до посетителей.

Кроме отдельно стоящей маркетинговой деятельности, в 2017-2018 гг. принятие участия в маркетинговом плане, разработанном в рамках проекта «30 миль».

# 6. Программа действий Нарвского порта

|  | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МАРКЕТИНГОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Создание и обновление сайта портов |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Участие в ярмарках |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Разработка буклетов |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Участие в отраслевых государственных и международных мероприятиях |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Веб-кампании |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Распространение информации через другие сайты |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Составление базы данных веб-маркетинга (список рассылки) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Статьи как в печатном виде, так и в Интернете в эстонских и зарубежных отраслевых изданиях |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, СВЯЗАННАЯ С УЛУЧШЕНИЕМ КАЧЕСТВА УСЛУГ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Установление в порту табличек с информацией и спасательных вышек |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Установление камер на территории порта |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Обозначение мест причаливания |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Установление в порту буев |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Обозначение опасных мест при въезде |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Установление новой пристани |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Реконструкция портовых боксов (в том числе создание портового офиса, создание возможности воспользоваться стиральной и сушильной машиной) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Создание большей доступности питьевой воды в порту |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Организация приема опасных отходов |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Создание возможности опустошения септика |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Поиск дополнительных источников финансирования для инвестирования |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, СВЯЗАННАЯ С РАЗРАБОТКОЙ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ И СОТРУДНИЧЕСТВОМ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Поиск партнеров по сотрудничеству и заключение соглашений о сотрудничестве для предложения дополнительных услуг на территории порта (снабжение топливом, аренда велосипедов, презентация в порту возможностей аренды автомобилей) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Поиск оператора корабля для развлекательных поездок, ведение переговоров и заключение договора о сотрудничестве |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Выяснение возможностей сотрудничества с организациями, предлагающими туристические услуги в регионе, и заключение договоров о сотрудничестве |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Продолжение сотрудничества с другими маринами региона и проведение совместных проектов |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Организация мероприятий на территории порта |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Разработка дополнительных услуг, исходящих из квалификации работников порта |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, СВЯЗАННАЯ С РАЗВИТИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наем технического работника |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наем бухгалтера/делопроизводителя |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Поддержание и развитие квалификации работников |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Красивая окружающая природа, обслуживание, местная самобытность. [↑](#footnote-ref-2)
2. Информация взята из обзора данных о туризме за 2016 год, составленных Департаментом развития и экономики города Нарва [↑](#footnote-ref-3)