



Управдом – друг человека

Управляющие организации Тверской области жалуются на ГЖИ и крупные УК: 21 августа на встрече с губернатором Андреем ШЕВЕЛЕВЫМ участники НП «Тверской управдом» озвучили основные проблемы, мешающие им в работе

В начале встречи с представителями управляющих организаций губернатор вспомнил о коммунальном коллапсе годовой давности — когда Тверь сначала на два месяца осталась без горячей воды, а затем со скрипом входила в отопительный сезон. Это привело к почти повсеместному росту недовольства работой УК со стороны жителей. «Не хотелось бы каждый год управлять ситуацией «в ручном режиме», — отметил Андрей Шевелев. — Для этого необходимо решить две основные задачи: модернизировать жилищно-коммунальный комплекс и сделать так, чтобы органы ЖКХ работали в правовом поле».

Как раз в решении второй задачи и призвано помочь некоммерческое партнерство по содействию деятельности управляющих организаций ЖКХ «Тверской управдом», созданное в начале 2012 года. Его основная цель — повысить эффективность и качество жилищно-коммунального обслуживания населения, а также способствовать созданию благоприятных и безопасных условий проживания граждан в многоквартирных домах.

Как рассказала на встрече с губернатором и представителями региональной власти исполнительный директор НП «Тверской управдом» Наталья Алябешева, первоначально в него вошли 28 управляющих организаций (14 из Твери и столько же — из других районов области), теперь участников уже 42. По словам Натальи Михайловны, членами партнерства становятся лишь те организации, которые готовы работать добросовестно, ведь «Тверской управдом» требует от них открытости и готовности предоставлять финансовую информацию. И это не просто слова. «У нас уже есть график проверок, мы готовы приступить к своей деятельности и публиковать все результаты в СМИ, предоставлять их общественности», — подчеркнула Наталья Алябешева. Андрей Шевелев, в свою очередь, отметил: передача саморегулируемым организациям контроля за деятельностью УК — это общероссийская тенденция, и Верхневолжье ее полностью поддерживает.

Для того чтобы эта поддержка обрела реальный характер, глава региона и решил встретиться с участниками партнерства. «Я хотел бы, чтобы вы рассказали об

основных проблемах, с которыми вам приходится сталкиваться в работе», — обратился он к руководителям управляющих компаний и организаций в сфере ЖКХ. Те постарались использовать возможность прямого диалога в полной мере. По словам большинства присутствовавших, для тверских коммунальщиков одна из главных сложностей — «перетасовать» дома из-под управления основных крупных УК. Как отметила руководитель УК «Новый дом» Любовь Жаркова, сделать это в соответствии с установленной законом процедурой почти никогда не удается, приходится ходить по судам из-за каждого дома. «Мы часто сталкиваемся с тем, что нам прямым текстом говорят: что вы тут забыли, нас поддерживает областная власть, она за крупные УК, — обратилась к губернатору Любовь Леонидовна. — Мы хотим от вас услышать, так ли это». «Я такой позиции не придерживаюсь», — ответил Андрей Шевелев.

А министр топливно-энергетического комплекса и ЖКХ Тверской области Андрей Поляков подчеркнул: «У нас одно направление — разукрупнение».

Помимо этого представители управляющих организаций жалуются на сложность во взаимодействии с Государственной жилищной инспекцией. «ГЖИ произвольно трактует свои полномочия, это приводит к серьезным конфликтам, — отметила Наталья Алябешева. — К проверкам они часто подходят субъективно и непрофессионально». Не всегда удается выстроить отношения и с администрациями муниципальных палитетов — по мнению членов НП «Тверской управдом», городские и районные власти предпочитают поддерживать исключительно МУПы, вместо того чтобы создавать равные условия для всех форм управления.

Кроме того, у членов партнерства образовался ряд вопросов по поводу региональной программы ремонта многоквартирных домов. Губернатор предложил участникам НП в качестве экспертов участвовать в формировании этой программы, а также призвал их к активному обсуждению других законопроектов как областного, так и федерального уровня.

По итогам встречи глава региона пообещал оказать поддержку партнерству в той части, в которой это может сделать областная власть, и выразил надежду на то, что работа НП «Тверской управдом» поможет жителям многоквартирных домов выбирать управляющие компании из числа лучших на рынке.



Андрей ШЕВЕЛЕВ, губернатор Тверской области: — Не хотелось бы каждый год управлять ситуацией с отопительным сезоном «в ручном режиме». Для этого необходимо решить две основные задачи: модернизировать жилищно-коммунальный комплекс и сделать так, чтобы органы ЖКХ работали в правовом поле.

Еда не приходит одна

Мы продолжаем нашу постоянную рубрику «Тверской деловой клуб», которая объединяет сообщество экспертов, имеющих свое видение и конкретные предложения относительно того, как должен развиваться регион. На этот объектом нашего внимания стал ресторанный бизнес. С помощью известных в области рестораторов мы выяснили, почему рынок общепита до сих пор развивается хаотично

Сколько их, кого там кормят?

В советское время существовали нормы, согласно которым на 10 тыс. населения должно было приходиться одно заведение общепита. Сегодня количество ресторанов и кафе явно превысило советские нормативы. В Твери насчитывается не менее 200 предприятий общественного питания — от столовых и ресторанов до бистро и кафе (сюда не входят школьные столовые и отделы кулинарии в магазинах, которые тоже являются заведениями общепита). Более точных цифр (сколько же в Твери мест, где можно покушать вне дома) не смогли назвать даже специалисты управления потре-

ство, мягко говоря, непрофессиональных игроков».

Ни рынок, ни рестораны, ни едоки в конечном счете не выиграли от либерализации рынка общепита, считают специалисты. Впрочем, в последнее время государство приняло ряд поправок в Административный кодекс, значительно повысивших штрафы за нарушение правил обслуживания в заведениях общепита. Например, за торговлю алкоголем без лицензии владелец может раскошелиться на сумму от 500 тыс. до миллиона.

Работать на еду

И, тем не менее, новые рестораны и кафе в Твери растут как грибы, хотя общепит относится к одной из самых высокорискованных

Открыть сегодня в Твери небольшое кафе действительно не требует больших денег.

В среднем 1-1,5 млн рублей достаточно, включая затраты на аренду и отделку помещения, приобретение оборудования, наем персонала.

бительского рынка. Начальник отдела сертификации услуг общественного питания НП «Тверьтест» Тамара Моисеева говорит о нескольких сотнях. Сложность подсчета, по ее словам, заключается в том, что век «еда-ни» может быть недолог. Сегодня в ресторанный бизнес, говорит Тамара Семеновна, хлынули люди с деньгами, плохо представляющие себе все риски и особенности этого предприятия. Многие начинают понимать, с чем они связались, только после того как заведение оказывается на грани разорения. «Плохо еще и то, что рестораторы не спешат сертифицировать свои заведения, — считает Моисеева. — С 2003 года сертификация заведений общественного питания является добровольной, к тому же отменены внеплановые проверки — графики проверок вывешиваются в общем доступе на сайтах контролирующих организаций. С одной стороны, это значительно облегчило вхождение в рынок для начинающих рестораторов, с другой — привлекло в этот бизнес множе-

бизнесов. Тем более в нашем городе. Один из лучших экспертов российского ресторанного рынка — Олег Назаров, автор книги «Как раскрутить ресторан», утверждает, что существует не менее 50 нюансов, которые необходимо учитывать при открытии заведения — от места до позиционирования, от качества кухни до вывески. «Мелочей в этом бизнесе нет, даже ширина входной двери в заведение имеет значение, — утверждает Назаров. — Можно переименовать макароны по-флотски в пасту «перне пон карне», но это не сделает ваш ресторан автоматически заведением итальянской кухни».

Открыть сегодня в Твери небольшое кафе действительно не требует больших денег. В среднем 1-1,5 млн рублей достаточно, включая затраты на аренду и отделку помещения, приобретение оборудования, наем персонала. Есть и другая методика, оценивающая вложения в новое заведение исходя из его категории. Кафе эконом-класса требует от 500 до 700 долларов на кв. м

Катерина РЫЖОВА



площади, а премиальный сегмент начинается от 1 тыс. долларов за квадратный метр. Но даже эти деньги для серьезных инвесторов вполне подъемны. В среднем инвестиции в ресторан «отбиваются» за 2-3 года, рентабельность бизнеса редко когда ниже 15%, к тому же на рынке полно незанятых ниш. В последние годы ресторанный бизнес привлекает все больше инвесторов, поскольку в связи с ростом благосостояния населения рынок является достаточно перспективным. Все больше людей предпочитает питаться не дома, а посещать какие-либо кафе или закусочные.

Впрочем, тверские рестораторы не спешат занимать пустующие ниши и жалуются, что в последние годы главной статьей расходов становится аренда. Стоимость аренды муниципальных площадей постоянно растет, открывать новые заведения становится накладно. Поэтому в Твери охотнее открывают недорогие

кафе «с бутербродами» для невзыскательной публики — такие заведения окупаются быстрее. А вот открытие ресторанов высокой кухни из-за непомерной аренды становится проблематичным: чем выше аренда, тем выше цены в меню. В Твери не так много состоятельных людей, способных выложить за обед 50-100 долларов. Поэтому основной тренд развития тверского общепита — ориентация на заведения фастфуда. Кстати, по мнению экспертов, именно популярность в Твери сетей фастфуда (прежде всего торговой марки Chicken House) лучше всего характеризует ситуацию на региональном рынке общепита.

Несъедобные проблемы

При этом у регионального ресторанный бизнес большие потенциально неиспользованные возможности. Рынок общепита в Твери еще далек от насыщения, считает эксперт по инвестициям Марат Карапетян. «Здесь еще работать и рабо-

тать. В Твери до сих пор нет ни одной классической кофейни вроде «Шоколадницы» или «Кофе-Хауз», — говорит Марат. — Нет ни одного стейк-хауса, а это сегодня один из наиболее популярных форматов. Нет ни французских, ни итальянских, ни китайских ресторанов. Сюда с большим опозданием доходят новые форматы. Например, сеть японской кухни «Якитория» пришла в Тверь с большим опозданием, когда мода на эту кухню фактически прошла. И даже McDonald's опоздал с приходом минимума лет на десять».

И дело тут не в одной высокой аренде, считает Марат Карапетян. Не менее важная причина — консервативность и инерционность мышления самих тверских рестораторов. Они рассуждают, что открывать дорогой ресторан в Твери нет смысла. Мол, рядом Москва, захотел вкусно покушать — поезжай туда. Это было справедливо лет десять назад, рассуждает Ка-

рапетян, но за эти годы в России выросло поколение, которое узнало, что во всем мире поход в ресторан является не праздничным событием, а суровой повседневностью. Ресторан — это место встреч, отдыха, приятного времяпровождения вне дома, а также возможность заодно и поесть — важная составляющая, но не главное и не единственное достоинство ресторана. «Рестораны уже давно продают не кухню, а аудиторию, атмосферу, способ провести досуг», — соглашается с Карапетяном ресторанный эксперт Олег Назаров.

Марат Карапетян участвовал в открытии нескольких ресторанов в Твери и других городах России, поэтому его удручает провинциальность местного ресторанный бизнеса. В Твери не проводятся конференции рестораторов, здесь нет практики продвижения новых форматов и сами рестораторы не тратятся на маркетинг своих заведений. Трудно даже определить,

где работают лучшие повара. Облпотребсоюз, например, по советской традиции проводит конкурсы профессионального мастерства среди поваров школьных и рабочих столовых, но если верить итогам конкурса, лучшие повара Верхневолжья живут в Весьегонске. А тверские рестораны ведут себя скромно, не пропагандируют находки своих поваров, очень мало и неохотно (за исключением единиц — Карапетян назвал «Культуру» и «Оазис») работают с клиентами.

Наконец, еще один из факторов, который тормозит развитие ресторанный бизнеса, — качество персонала. А если точнее, то уровень сервиса. В подавляющем большинстве местных заведений официанты считают свою работу временной и непрестижной (и даже более того — унижительной). Отсюда и равнодушие к гостям, когда можно просидеть за столиком полчаса, прежде чем на тебя соблаговолит обратить внимание. И неприкрытое хамство. Откроем маленький профессиональный секрет: наиболее продвинутые заведения Твери, заботящиеся о своей репутации, давно уже приглашают управляющих из других городов — из Москвы или Риги. Слишком сильно они разочаровались в местных кадрах.

С кого брать пример

Тем не менее не так все плохо. Постепенно в Твери появляются и заведения «с концепцией», где помимо кухни есть и некая оригинальная идея. И не верьте рестораторам, которые говорят, что тверской едок — уж больно они для него непривычны. Реальная практика говорит о противоположном.

Кафе «Манилов» открылось в начале прошлого года. Следует заметить, что на момент открытия

в округе существовало не менее полутора десятков мест, где можно покушать. Но владельцы «Манилова» решили предложить оригинальный формат: небольшое заведение русской кухни, даже не столько русской, сколько помещицкой, усадебной, купеческой, чтобы гость попробовал те же блюда, что смаковали тверские помещики в позапрошлом веке. «Наша основная задача состояла в том, чтобы предоставить гостям домашний уют и невысокие цены, — говорит старший администратор кафе Эрика Вергай. — А также максимально приблизиться к практике домашней кухни русских помещиков, которые и хлеб сами выпекали, и квасы делали». Расчет оправдался: количество постоянных клиентов растет, как и сумма среднего чека. При этом «Манилов» остается заведением недорогим. Может, потому что он работает не в арендованном, а в выкупленном помещении. Или потому, что договоры о поставках продуктов заключены с самыми проверенными и надежными поставщиками. Кстати, именно по этой причине в «Манилове» не подают блюда из баранины — не нашли нормального поставщика этого мяса в Верхневолжье.

«Манилов» — не единственный пример грамотного позиционирования заведения на тверском рынке общепита. Можно рассказать о многих других. Интересно, что москвичи, которые постоянно ездят по трассе М-10, самыми лучшими заведениями в области считают даже не тверские, а торжокские и завидовские рестораны. Там и кухня позазейливее, говорят они, и сервис вполне на уровне. То есть у тверских рестораторов есть с кого брать пример.

Владислав ТОЛСТОВ

Мнение



Дмитрий НЕЗДОЛИЙ, директор кофейни «ТАУН»: — Сегодня ресторанный бизнес Твери, безусловно, пребывает в точке роста, правда, сложно сказать, в какой именно части функции эта точка находится. В городе открываются заведения различного формата,

которые до этого можно было посетить только в Москве. И в этой ситуации работают уже не законы ресторанный рынка, а простые эмоции и желания аудитории. Жизнь становится быстрее, и сегодня люди обедают в McDonald's, потому что такой формат обслуживания удобнее, он вписывается в их ритм. Позволить себе провести вечер в заведении вроде «Якитории» или «Эль Патио» тоже может практически любой тверитянин, вопрос лишь в том, как часто. Сетевые рестораны предполагают определенный уровень обслуживания, однако уже давно перестали восприниматься как диковинка. Но иногда удивляют и те, кто на протяжении многих лет строго держал определенную марку. Например, сеть кофеен «Старбакс», в меню которых были только кофе и десерты, около двух лет назад «сломалась». В кофейнях открылась собственная кухня, потому что этого требовало время. Мы последовали этому примеру, и в «ТАУНЕ» появились не только десерты, но и первые, вторые блюда.

Я затрудняюсь ответить, можно ли назвать провинциальность моего заведения и некоторых тверских ресторанов форматом, за который нужно держаться. В это определение люди вкладывают совершенно разный смысл. Если провинциальность — это в своем роде уникальность заведения, то я уверен, что ее создают интересные гости, определенный круг постоянных клиентов, а не диваны и интерьеры.



Сергей МАРЧЕНКО, директор ресторанного комплекса «Оазис»:

— Одна из главных проблем ресторанный рынок Твери — это непрофессиональные игроки, которые занимают привлекательные арендные площади. В исторической центральной части

города не так много зданий, которые подходят для открытия заведения. Но в данный момент этот процесс пущен на самотек, и зачастую высокий статус места не соответствует низкому уровню кафе.

Радует на этом фоне только одно — в столицу Верхневолжья наконец приходят крупные сетевые игроки ресторанный рынок. В их числе недавно открывшаяся японская кухня «Якитория», «Планета суши» и «Эль Патио» в ТЦ «Рубин». Недавно в Твери также появился ресторан «Старый Баку» с уникальной домашней кухней. Однако коман-

да так называемых старт-менеджеров, которая прибывает в наш город, чтобы «запустить» новое заведение, покидает Тверь уже через месяц. Не уверен, что персонал, который остается на местах, способен перенять их мастерство за такой короткий срок.

При этом в столице Верхневолжья не существует достойной образовательной базы для подготовки шеф-поваров и управляющих заведением, поэтому хороших специалистов приглашают из Москвы и других регионов. В этой практике нет ничего зазорного, ведь, например, в ресторанах Дубая работают французы и итальянцы, но, безусловно, мы находимся в других условиях. Кроме того, в тверских заведениях, за редким исключением, можно встретить шеф-повара. Это направление только начинает развиваться, поэтому местные рестораны скромно молчат и не открывают публике «лицо» своей кухни.

С приходом крупных ресторанных сетей в Тверь нам ни в коем случае нельзя терять своего провинциального шарма и вкуса. Именно поэтому мое новое детище — городской ресторан «Провинция», который открылся на месте кафе «Дом архитектора Жоголева». К сожалению, заведение талантливого архитектора Алексея Жоголева оказалось нерентабельным, и он передал его в мое управление, согласившись на смену концепции. Средний чек на двоих в «Провинции» составит около 1 тыс. рублей, включая бутылку хорошего вина. Этот формат относительно новый для Твери, и, мне кажется, он будет пользоваться популярностью.