

СПЕЦИФИКА ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ КИТАЙСКИХ ТУРИСТОВ НА РЫНКЕ ГОСТЕПРИИМСТВА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

Въездной туризм для государства является наиболее приоритетным направлением туристической индустрии, поскольку от его развития напрямую зависит объем валютных поступлений в экономику принимающей страны, развитие туристской инфраструктуры, обеспечение занятости населения, повышение уровня и качества жизни. Одно из центральных мест в структуре туристического потока иностранных граждан в нашу страну занимает въездной китайский туризм. Потенциал роста въездного туризма из Китая еще не исчерпан, объем рынка будет расти. В связи с данным фактом возникает необходимость совершенствования качества услуг в сфере гостеприимства с учетом удовлетворения интереса туристов из Китая к нашему региону и, как следствие, повышению уровня туристской привлекательности Иркутской области.

В статье рассмотрена специфика приема и обслуживания иностранных туристов на рынке гостеприимства Иркутской области на примере гостей из Китая. Было проведено исследование гостиничных предприятий г. Иркутска, цель которого заключалась в выявлении потребительских предпочтений туристов из КНР, в изучении факторов привлекательности и конкурентоспособности гостиничных предприятий нашего региона.

Ключевые слова: выездной китайский туризм; китайские туристы; программа China Friendly; туристическая инфраструктура; потребности китайских туристов; требования к услугам средств размещения.

О.Р. Kazachkova

THE SPECIFICITY OF THE RECEPTION OF CHINESE TOURISTS IN THE HOSPITALITY MARKET IN IRKUTSK REGION

Inbound tourism for the state is the most priority direction of the tourism industry, since its development directly affects the amount of foreign exchange earnings in the economy of the host country, the development of tourist infrastructure, employment, improving the level and quality of life. One of the Central places in the structure of the tourist flow of foreign citizens to our country is China's inbound tourism. The growth potential of inbound tourism from China has not yet been exhausted, the market volume will grow. In connection with this fact, there is a need to improve the quality of services in the field of hospitality, taking into account the satisfaction of the interest of tourists from China to our region and as a consequence, increase the level of tourist attractiveness of the Irkutsk region.

The article deals with the specifics of reception and service of foreign tourists in the hospitality market of the Irkutsk region on the example of guests from China. A study of hotel enterprises in Irkutsk was conducted, the purpose of which was to identify consumer preferences of tourists from China, to study the factors of attractiveness and competitiveness of hotel enterprises in our region.

Keywords: outbound Chinese tourism, Chinese tourists, China Friendly program, tourist infrastructure, needs of Chinese tourists, requirements for accommodation facilities.

Введение. В мире переориентация туристической инфраструктуры на гостей из Китая становится тенденцией. Принимая во внимание огромный потенциал выездного туризма из КНР, весь мир борется за то, чтобы привлечь туристов из Китая в свою страну.

Российско-китайское сотрудничество в последние годы растет и активизируется. Лидирующее положение из всего зарубежного турпотока в Иркутскую область занимает въездной китайский туризм. Для повышения рейтинга туристкой привлекательности Байкальского региона необходимо совершенствовать качество услуг в сфере гостеприимства с учетом потребительских предпочтений туристов из Китая.

Целью исследования является изучение особенностей приема и обслуживания китайских туристов в индустрии гостеприимства Иркутской области.

Задачи исследования: анализ динамики въездного туристического потока из Китая в Иркутскую область; изучение факторов, способствующих привлечению туристов из Китая в наш регион; определение особенностей в приеме и обслуживании туристов из Поднебесной на рынке гостеприимства; выявление и описание потребительских предпочтений туристов из КНР; изучение конкурентных преимуществ гостиничных предприятий. Практическое значение исследования заключается в освещении проблематики и перспектив в приеме и обслуживании китайских туристов в нашем регионе.

Обзор литературы. В создании привлекательного туристского продукта, обеспечивающего качественное и полное удовлетворение потребностей туристов, принимают участие как инфраструктура туризма и гостеприимства, так и государственные органы. Одним из факторов привлекательности региона считается гостеприимство.

По мнению таких авторов, как В.А. Квартальнов и И.В. Зорин: «гостеприимство – важнейшее потребительское свойство туристского продукта: умение дать почувствовать клиенту, что ему рады, с достоинством продемонстрировать ему уважение, оказывать любезность».

М.В. Солодков и А.О. Борисова считают, что «услуги общественного питания, как и гостиничные услуги, являются неотъемлемой частью туристского обслуживания. Важно правильно оценить имеющиеся туристские ресурсы, их привлекательность и потенциальную востребованность. Необходимо понимать какая ситуация происходит на мировом рынке: «какие страны являются основными поставщиками и реципиентами туристов, насколько сильна конкуренция» [8, с. 202].

В последние годы китайских туристов все больше привлекают европейские страны, в числе прочего и по причине знакомства с контрастной для них культурой. В этом аспекте Россия представляет интерес как ближайшая страна. Прибайкалье, прежде всего оз. Байкал, а также г. Иркутск вызывают растущий

интерес у туристов из КНР, по данным исследований Н.Н. Даниленко и Чжан Циньюй [2, с. 82].

В своей работе Н.В. Рубцова отмечает, что «со стороны китайских туристов существует высокий спрос на оз. Байкал как туристическое направление. Однако национальная и региональная политика в области развития туризма должны быть направлены на развитие привлекательных, с точки зрения китайских туристов, сторон данного туристического направления, а также на ликвидацию существующих проблем и слабых сторон в туристическо-рекреационной сфере Байкальского региона» [6, с. 57].

Проявление гостеприимства в каждом производственном процессе обслуживания гостей должно закрепляться в стандартах обслуживания, разработанного для каждого отдельного предприятия с учетом его особенностей, но соответствовать общепринятым нормативным документам сферы гостеприимства [4, с. 348].

Методология. Теоретической и методологической основой проведенного исследования послужили результаты статистических данных Федерального Агентства по туризму РФ (Ростуризм), отчетов Агентства по туризму Иркутской области, результаты исследования и опроса гостиничных предприятий г. Иркутска. В данной работе использован системный и комплексный подход в изучении специфики приема и обслуживания туристов из Китая в нашем регионе.

Обсуждение. По данным министерства культуры и туризма КНР, в 2018 г. китайский выездной туризм достиг 149 млн человек, рост по сравнению с прошлым годом составил 14,7 %. Все это дает мощный импульс для роста международного туризма и для российско-китайского туристического сотрудничества.

Въездной туризм из Китая в Россию занимает лидирующие позиции по отношению к общему числу иностранных туристов, въехавших в нашу страну. В 2018 г. Россию посетило 2 миллиона китайских граждан, что на 21 % больше по сравнению с 2017 г. Потенциал выездного китайского турпотока гораздо выше. Для грамотного использования этого потенциала необходимо решение множества задач, требующих объединения усилий со стороны государства, представителей турбизнеса и индустрии гостеприимства.

Россия – первая страна, заключившая с Китаем двустороннее соглашение в сфере туризма по взаимному освобождению от групповой визы. Возможность безвизового путешествия сыграло положительную роль в динамике китайского турпотока, об этом свидетельствуют данные, представленные в табл. 1.

Рекордные цифры по въезду китайских туристов ставят перед Россией определенные задачи, а именно: улучшение качества турпродуктов, повышение уровня безопасности и обслуживания.

Создание комфортной среды пребывания для китайских туристов означает охват всего спектра услуг индустрии гостеприимства.

Отдельная группа проблем связана с существующими различиями в культуре поведения, языковом барьере и базовом понимании туризма у китайских и европейских путешественников. Все это должно быть учтено сотрудниками предприятий туристической индустрии.

Количество прибытий в Россию граждан КНР (по официальным данным Ростуризма и Росстата), чел.*

Период	2015 г.	2016 г.		2017 г.		2018 г.
	Январь–декабрь	Январь–июнь	Январь–декабрь	Январь–июнь	Январь–декабрь	Январь–июнь
Въезд в Россию из КНР (в рамках безвизовых групповых туристических обменов)	537 381 (+87 %)	229 215 (+43 %)	762 452 (+41 %)	311 564 (+36 %)	943 722 (+23 %)	373 577 (+20 %)
Въезд в Россию граждан КНР (в том числе с деловыми, учебными и прочими целями)	1 млн 122 тыс.	457 942	1 млн 289 тыс.	552 тыс.	1 млн 542 тыс.	828 235

* Составлено автором по результатам [11].

В России с 2014 г., по инициативе и при поддержке Туристической ассоциации «Мир без границ», реализуется международный проект Chinese Friendly International, к которому присоединились такие страны, как США, Мексика, Колумбия, Испания, Италия, Португалия, Индия и страны Африки.

China Friendly (Дружественный Китай) – это масштабный проект, охватывающий предприятия сферы гостеприимства: средства размещения, предприятия питания, музеи, развлекательные центры, а также компании, оказывающие туристические и экскурсионные услуги. Цель проекта – увеличение турпотока из Поднебесной в Россию путем создание уникального привлекательного турпродукта, который ассоциировался бы у китайского туриста с высоким уровнем обслуживания и качественным сервисом.

Знак качества программы China Friendly – это официальное независимое подтверждение того, что предоставляемые услуги турпредприятием соответствуют потребностям и предпочтениям китайских туристов.

В нашей стране только 77 объектов туристкой индустрии предоставляют China Friendly сервис, учитывающий запросы гостей из КНР, располагающихся в 12 регионах России: Москва, Санкт-Петербург, Краснодарский и Приморский край, Республика Башкортостан и Татарстан, Волгоградская, Новгородская, Свердловская, Тверская и Ульяновская, а также Иркутская область.

Объем потока иностранных туристов в Иркутском регионе за последние три года вырос в 1,9 раза, что составило 295,3 тыс. человек. Укреплению позиций Иркутской области в рейтинге туристкой привлекательности способствовал традиционный интерес зарубежных туристов к озеру Байкал [5, с. 502]. Лидирующую позицию по количеству туристских прибытий среди зарубежного турпотока занимают гости из Поднебесной. По данным Агентства по туризму Иркутской области в 2018 г. Иркутскую область посетило 186,2 тысячи китайских туристов, что выше прошлого года на 37,2 % и составляет 63,1 % от общего количества иностранных граждан, посетивших наш регион. Количество китайских туристов, посетивших Иркутскую область за 2018 г. в рамках безвизового

туристского обмена, составило 56 697 человек, что на 6,7 % выше прошлого года (2017 г. – 53 116 чел.) [10].

Объем платных услуг в туристско-рекреационной сфере за последние три года вырос на 16,2 % и составил 6 238,3 млн р., в том числе туристские услуги выросли на 32,9 % и составили 2 601,7 млн р., услуги гостиниц и аналогичных средств размещения выросли на 12,4 % и составили 2 152,3 млн р. [10].

Для развития туристической отрасли нашего региона и увеличения конкурентоспособности турпродукта на китайском рынке необходимо учитывать культурные особенности гостей из Поднебесной, дать возможность путешественникам из КНР почувствовать себя как дома и рассказать о качественном сервисе у себя на родине.

Китайские туристы являются потребителями, предъявляющими особые требования к приему и обслуживанию. Приезжая в другую страну китайские туристы стремятся к комфорту и привычной им среде. Чтобы удовлетворить китайского туриста недостаточно будет того стандартного туристического пакета, который предоставляется для среднестатистического западного потребителя.

В Иркутском регионе существует множество гостиниц и все они различны по звездности, ценовой категории, месторасположению, количеству номеров и все, конечно же, по-разному принимают китайских туристов.

По данным отчета Агентства по туризму Иркутской области на конец 2018 г. на территории Иркутской области осуществляло свою деятельность 515 коллективных и иных средств размещения, в том числе 14 классифицированных, из которых 6 прошли классификацию в 2018 г. Из 14 коллективных средств размещения категорию «четыре звезды» имеет 3, категорию «три звезды» – 5, категорию «две звезды» – 4, категорию «без звезд» – 2 коллективных средства размещения, что говорит о положительной динамике развития туристской инфраструктуры. Услуги коллективных средств размещения выросли на 11,6 % и составили 954,2 млн р.

Китайские туристы весьма специфичная категория гостей и гостиничное предприятие этот факт должно учитывать. Не смотря на особые требования и хлопоты по приему и размещению, все гостиницы рады принять иностранных гостей, ведь, помимо дохода, они играют важную роль в репутации и рекламе самой гостиницы. Однако в гостиницах нашего города нет четко установленных правил и рекомендаций по приему именно китайских туристов. Обычно в гостиницах перед приемом и обслуживанием туристов из Китая проверяется готовность номера к заезду, его комплектация, учитываются требования и предпочтения, которые как правило указываются в заявке на размещение или в договоре на гостиничное обслуживание между туристической фирмой и гостиничным предприятием. Других особенных мероприятий по подготовке к приему и обслуживанию китайских туристов не проводится.

Проведенное исследование показало, что наибольшей популярностью у гостей из Поднебесной пользуются отели «три звезды» и «четыре звезды» (29 и 28 % соответственно). Отели категории «пять звезд» привлекают 17 % опрошенных. Предпочтение системе обслуживания «All inclusive» («все включено») отдали 7 % туристов. Проживание в мотелях и хостелах выбрали только 6 %

гостей из Китая. Можно сделать вывод, что туристы из КНР предпочитают комфортный отдых (рис. 1).

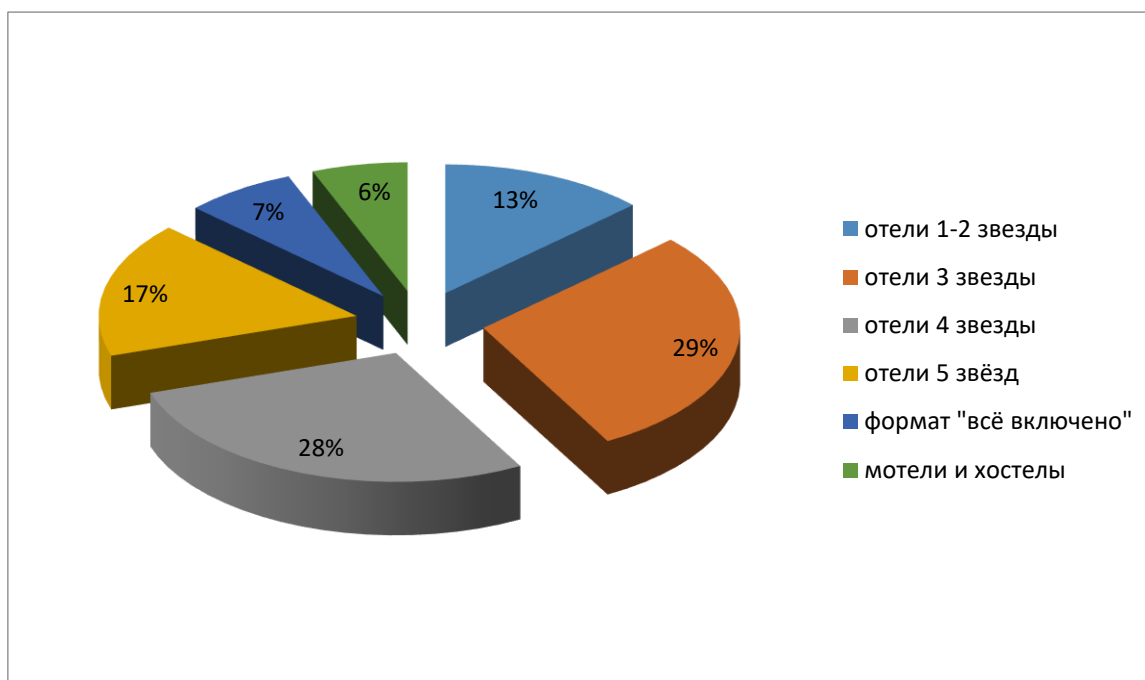


Рис. 1. Рейтинг предпочтений китайских туристов в выборе гостиницы

Китайские туристы при выборе отеля большое внимание также уделяют отсутствию языкового барьера с обслуживающим персоналом. Для 34 % туристов важно, чтобы персонал владел китайским языком или гостиница привлекала такого сотрудника под заезд гостей. Для носителей китайской культуры зачастую сложно преодолеть языковой барьер в других странах, возможно, поэтому туристы из КНР очень ценят возможность общения на родном для них языке. Значимым фактором является наличие на официальном сайте средства размещения китайскоязычной версии (28 %). Китайское телевидение хотят смотреть у себя в номере 24 % гостей. 17 % в первую очередь обращают внимание на наличие китайских газет и журналов в гостинице (рис. 2).

Наличие навигационных указателей, информационных материалов на стойке рецепции (администратора), с указанием стоимости услуг гостиницы, наличие карточки гостя с контактными данными и адресом местонахождения средства размещения желательно иметь на китайском языке (дублировать на английском).

Организация услуг питания в гостиничном предприятии является одним из главных условий для туристов из Китая, наличие адаптированного завтрака, блюд, привычных для китайских гостей, дополнительные приборы для еды – палочки. Меню на английском рекомендуется дублировать на китайском языке.

Для того чтобы более детально оценить состояние и специфику обслуживания туристов из КНР на рынке гостиничных услуг в г. Иркутске, была проведена исследовательская работа. Объектами исследования выступили 6 наиболее популярных гостиниц города: отель «Лазурный берег» (3*), отель «Байкал Биз-

нес Центр» (4*), отель «Звезда» (4*), отель «Ibis Irkutsk Center» (3*), гостиничный комплекс «Ангара» (3*).

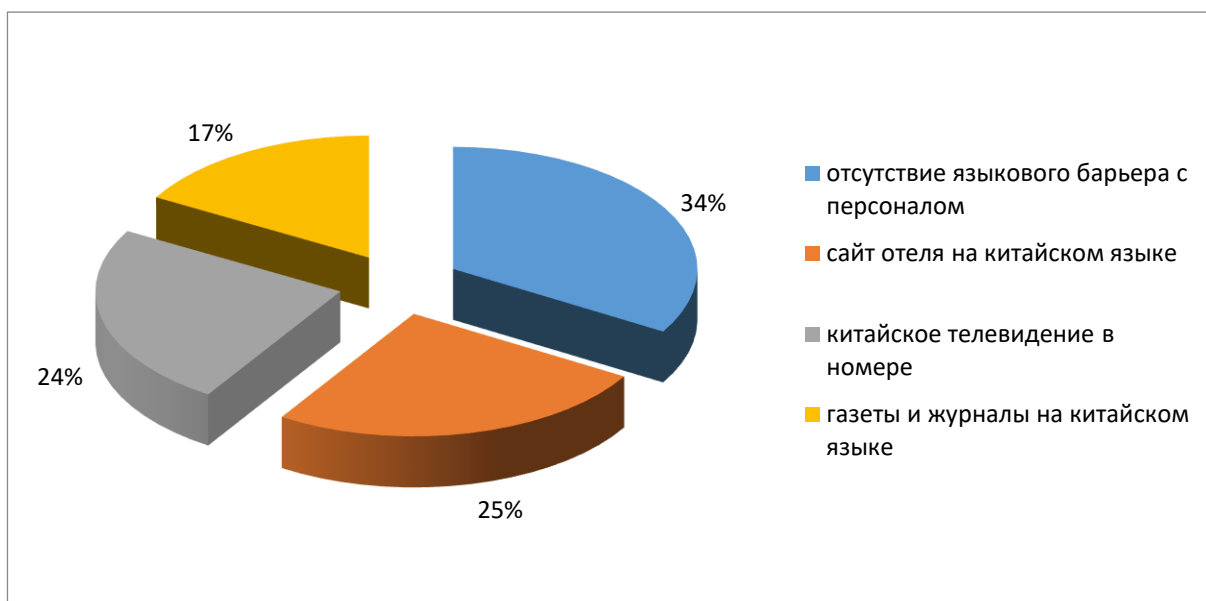


Рис. 2. Предпочтения китайских туристов в выборе услуг гостиницы, %

Для анализа были выбраны гостиницы по следующим критериям:

- узнаваемость, популярность гостиницы у иностранных туристов;
- категория гостиницы 3–4 звезды;
- номерной фонд от 50 до 300 номеров;
- месторасположение гостиницы;
- наличие официального сайта.

Согласно полученным данным, количество проживающих иностранных граждан и граждан из Китая представлены в табл. 2.

Как видно из табл. 2 наибольший номерной фонд имеет гостиничный комплекс «Ангара», что дает ему преимущество принимать сразу большее количество гостей из Китая. Это удобно при групповом размещении туристов.

У всех гостиничных предприятий, кроме отеля «Иркутск», на официальном сайте есть китайская версия, с возможностью забронировать номер.

В отеле «Звезда» располагается ресторан «Китайский иероглиф» с изысканным восточным интерьером и высоким уровнем обслуживания, где представлены блюда приготовленные по традиционным рецептам китайской кухни специально приглашенными поварами с южной и северной провинций Китая. В гостиничном комплексе «Ангара» – ресторан «Пекинская утка», где готовятся блюда по традициям китайской кулинарии.

Для всех гостей рассматриваемых предприятий доступен бесплатный Wi-Fi. Что касается наличия ванных принадлежностей (средств индивидуального пользования), фена – это есть во всех гостиницах. Наличие махрового халата и тапочек: в отеле «Иркутск» – только в номерах, улучшенных и высшей категории. В г/к «Ангара» в стандартных номерах банные принадлежности предоставляются за дополнительную плату, на каждом этаже гостиницы есть кулер с горячей и холодной водой.

Таблица 2

Количество иностранных граждан и граждан КНР,
проживающих в гостиницах г. Иркутска 2016–2018 гг., чел.*

Название гостиницы/отеля	Кол-во номеров	2016 г.		2017 г.		2018 г.	
		граждане КНР	иностран. гр.	граждане КНР	иностран. гр.	граждане КНР	иностран. гр.
Отель «Лазурный берег» (3*)	45	845	1 546	1 487	2 348	1 789	2 512
Отель «Байкал Бизнес Центр» (4*)	57	1 103	2 085	1 897	3 481	1 587	3 515
Отель «Звезда» (4*)	64	2 313	3 265	2 691	3 431	2 713	3 576
Отель «Ibis Irkutsk Center» (открылся с июля 2017 г.) (3*)	126	–	–	1 260	4 200	1 805	7 575
Отель «Иркутск» (3*)	173	7 787	12 461	7 501	13 809	7 951	14 798
Гостиничный комплекс «Ангара» (3*)	298	16 400	20 500	15 550	21 450	16 740	22 326

* Составлено по результатам исследования.

В настоящее время из 94 гостиничных предприятий г. Иркутска только отель «Лазурный берег» прошел аттестацию и присоединился к международной программе China Friendly, единственный отель нашего города, адаптированный для приема гостей и Китая, получивший сертификаты China Friendly, подтверждающие соответствие сервиса запросам китайских туристов.

Все опрошенные гостиницы г. Иркутска занимаются приемом туристов из КНР, 70 % из них имеют лишь частичный свод правил приема и обслуживания китайцев, остальные 30 % – не имеют его вообще. Но все гостиницы считают, что нужен специальный регламент приема и обслуживания китайских туристов.

Все гостиницы, без исключения, заинтересованы в приеме китайских туристов (для 70 % гостиниц важна репутация; 40 % – заинтересованы в прибыли). Только 70 % гостиниц предоставляют комплименты китайским туристам. 50 % опрошенных гостиниц считают, что в сроки пребывания китайских туристов в гостинице должен работать специально подготовленный сотрудник, остальные считают, что работать с туристами из Китая должны уметь все сотрудники.

Исходя из проведенного исследования, гостиницам города хотелось бы порекомендовать:

- иметь технологию по приему и обслуживанию китайских туристов;
- использовать мировой опыт по приему и обслуживанию туристов из Поднебесной;
- учитывать национальные особенности и привычки туристов из КНР;

– проводить различные тренинги для персонала по владению технологий приема и обслуживания китайских туристов.

Результаты исследования:

1. Проанализирована динамика въездного туристического потока из Китая в Россию и Иркутскую область.

2. Определены особенности в приеме и обслуживании туристов из Китая на рынке гостеприимства.

3. Выявлены и описаны потребительские предпочтения туристов из КНР.

4. Раскрыты факторы, способствующие привлечению туристов из Китая в Иркутскую область, рассмотрены варианты конкурентных преимуществ на рынке гостеприимства.

Список использованной литературы

1. Даниленко Н.Н. Комплексный подход к оценке конкурентоспособности организаций гостиничного сектора / Н.Н. Даниленко, Е.А. Арбатская // Активизация интеллектуального и ресурсного потенциала регионов: новые вызовы для менеджмента компаний : материалы 3-й Всерос. конф., Иркутск, 18 мая 2017 г. – Иркутск, 2017. – С. 93–97.

2. Даниленко Н.Н. Перспективы въездного туризма в Прибайкалье (в аспекте развития туризма в Китае) / Н.Н. Даниленко, Чжан Цинюй // Активизация интеллектуального и ресурсного потенциала регионов: новые вызовы для менеджмента компаний : материалы 2-й Всерос. конф., Иркутск, 19–20 мая 2016 г. : в 2 ч. – Иркутск, 2016. – Ч. 1. – С. 80–84.

3. Даниленко Н.Н. Совершенствование системы управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг / Н.Н. Даниленко, Е.А. Арбатская // Современные технологии. Системный анализ. Моделирование. – 2015. – № 4 (48). – С. 106–113.

4. Калинина И.Ю. Приангарье – территория профессионального гостеприимства / И.Ю. Калинина // Евразийский интеграционный проект: цивилизационная идентичность и глобальное позиционирование : материалы Междунар. Байкал. форума, г. Иркутск, 20–21 сент. 2018 г. / под науч. ред. Е.Р. Метелевой. – Иркутск, 2018. – С. 347–356.

5. Новичкова Т.Б. Оценка места Иркутской области в рейтинге туристской привлекательности регионов России / Т.Б. Новичкова // Активизация интеллектуального и ресурсного потенциала регионов : материалы 4-й Всерос. науч.-практ. конф., г. Иркутск, 17 мая 2018 г. : в 2 ч. – Иркутск, 2018. – Ч. 1. – С. 499–507.

6. Рубцова Н.В. Иностранцы туристы на Байкале: изменение портрета потребителей туристических услуг под воздействием геополитического кризиса / Н.В. Рубцова // Маркетинг в России и за рубежом. – 2019. – № 1. – С. 48–53.

7. Сергиенко А.Б. Особенности потребительского поведения китайских туристов [Электронный ресурс] / А.Б. Сергиенко // Молодой ученый. – 2014. – № 3. – С. 538–541. – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/62/9601>.

8. Солодков М.В. Экспортный туристский потенциал как фактор регулирования развития международного туризма в регионе / М.В. Солодков, А.О. Борисова // Активизация интеллектуального и ресурсного потенциала ре-

гионов : материалы 4-й Всерос. науч.-практ. конф., г. Иркутск, 17 мая 2018 г. : в 2 ч. – Иркутск, 2018. – Ч. 2. – С. 44–52.

9. Туристическая Ассоциация «Мир без границ». Программа China Friendly [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – Режим доступа: <http://www.visit-russia.ru/our-projects/programma-china-friendly>.

10. Агентство по туризму Иркутской области [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – Режим доступа: <http://irkobl.ru/sites/tour/report>.

11. Федеральное агентство по туризму РФ (Ростуризм) [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru/contents/statistika/statisticheskie-pokazateli-vzaimnykh-poezdok-grazhdan-rossiyskoy-federatsii-i-grazhdan-inostrannykh-gosudarstv>.

Информация об авторе

Казачкова Ольга Павловна – старший преподаватель, кафедра мировой экономики и экономической безопасности, Байкальский государственный университет, г. Иркутск; e-mail: olga_kazachkova@bk.ru.

Author

Kazachkova Olga Pavlovna – senior lecturer, Department of world economy and economic security, Baikal State University, Irkutsk; e-mail: olga_kazachkova@bk.ru.