

УДК 33

Маркетинговое исследование туристского рынка Гудаутского района Республики Абхазия методом анкетирования 2014 г.

¹ Игорь Вахтангович Цулая

² Максим Олегович Кучер

¹ Абхазский государственный университет, Республика Абхазия

384900, г. Сухум, ул. Университетская, 1

Кандидат географических наук, преподаватель

E-mail: T.I.V.2013@mail.ru

² Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова,

Краснодарский филиал, Российская Федерация

350002, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Садовая, 17

Кандидат географических наук, доцент

E-mail: maxkucher93@gmail.com

Аннотация. В исследовании рассмотрены вопросы развития туризма Гудаутского района Республики Абхазия на современном этапе. Анализируются мнения респондентов об организации отдыха на курортах района.

Ключевые слова: анкетирование; маркетинговые исследования; статистическое исследование; туристская дестинация; Республика Абхазия; Гудаутский район.

Введение. Согласно Закону «О туристской деятельности в РА» индустрия гостеприимства является приоритетным направлением социально-экономического развития Абхазии. В современном мире туризм является одной из самых динамично развивающихся отраслей экономики. Гудаутский район обладает уникальными природными, культурно-историческими рекреационными ресурсами. Опираясь на них, туристская индустрия может стать «локомотивом» для всей экономики страны.

Для успешной реализации рекреационного потенциала района и Республики в целом, необходимо опираться на научные исследования отражающие уровень и значение туризма для ее экономики, следовательно, имеется потребность в проведении статистических исследований, которые прописаны в статье №4 «Приоритетные направления и способы государственного регулирования туристской деятельности», вышеуказанного Закона. На наш взгляд исследование туристского рынка Гудаутского района летом 2014 года является актуальным. Проведение социологического опроса и анализ полученных данных представляют собой целостное исследование ситуации в индустрии гостеприимства.

Материалы и методы. В рамках исследования с июня по август 2014 года студентами 3–4 курсов биолого-географического факультета (спец. СКСиТ) Абхазского государственного университета был проведен опрос туристов в Гудаутском районе на автомобильном и железнодорожном вокзалах, в местах развлечений, в парковых зонах, на пляжах.

Анкета для туристов состояла из одинаковых вопросов и была представлена на русском языке. Было опрошено 983 респондента.

Результаты. Знание наиболее популярных источников информации об Абхазии у туристов важно для участников рынка с точки зрения выбора маркетинговых инструментов и распределения ресурсов. На рис. 1 приведены данные по Гудаутскому району.

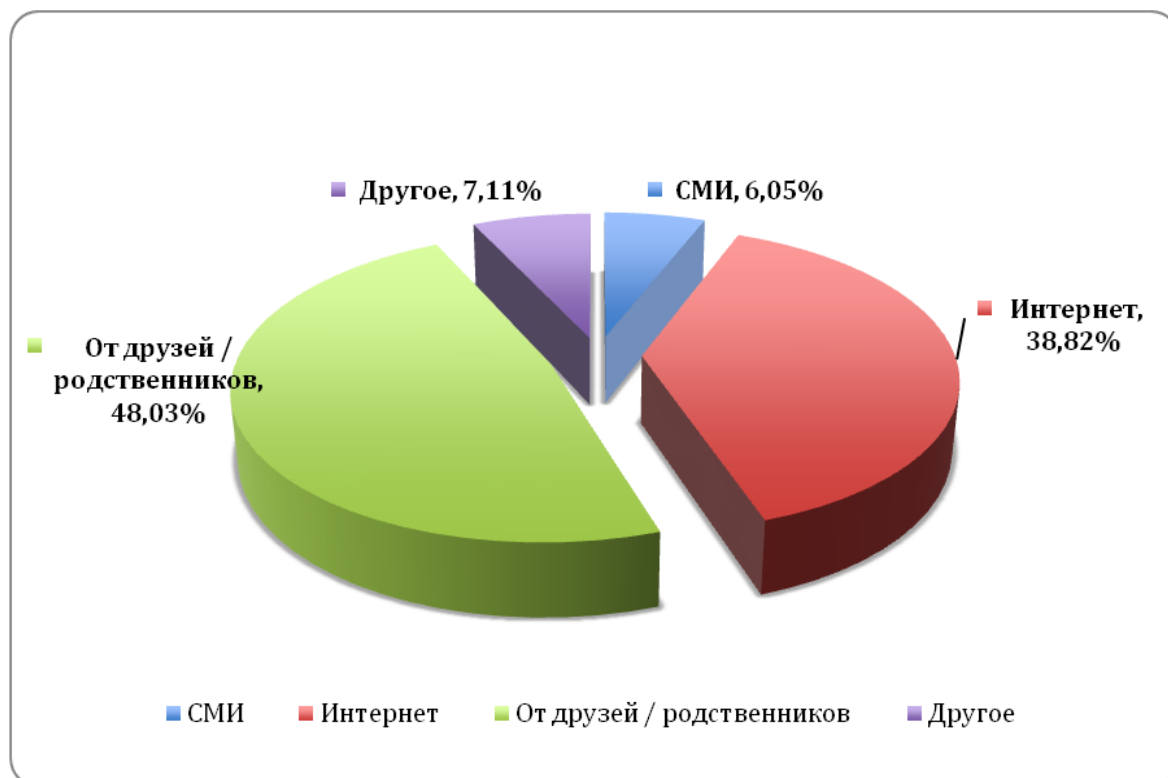


Рис. 1. Основные источники информации об отдыхе в Гудаутском районе Абхазии

Личный опыт для туристов – самый надежный и проверенный источник информации. Таким образом, турист, побывавший в Абхазии, становится одновременно носителем и источником информации для себя, а также для друзей и родственников.

Как и следовало ожидать, опыт друзей/родственников (около 50 %) является основным источником получения информации туристами об отдыхе в Республике Абхазия. Интернет и социальные сети стали неотъемлемой частью жизни большинства населения РФ и стран СНГ, этим и объясняется высокий уровень (38,82 %) информированности туристов об отдыхе.

Вопросы информационного оснащения отрасли, в частности выбора каналов информирования туристов, становятся все более актуальными и важными для ее дальнейшего развития. В Гудаутском районе роль СМИ как канала информирования туристов незначительна (6,05 %). Опыт наиболее известных туристских территорий показывает, что использование СМИ как мощного канала информирования туристов администрацией районов дает значительный экономический эффект.

Одним из важных вопросов анкеты является цель приезда (рис. 2).



Рис. 2. Цели приезда туристов

По результатам исследования выявлено, что 75,26 % респондентов приехали с целью проведения досуга и отдыха, а 6,18 % опрошенных выбрали визит к друзьям и родственникам. Обладая значительными лечебными ресурсами, сравнительно малая часть (8,68 %) опрошенных в районе предпочла лечение и профилактику, что должно стать объектом внимания со стороны органов госуправления. Предпочли приключенческий туризм 7,37 %, деловой туризм, экотуризм, религиозный туризм менее 1 % каждый, что объясняется отсутствием необходимых условий. Администрации района и турбизнесу необходимо предпринять ряд мер, направленных на продвижение данных видов туризма.

Продолжительность отдыха туристов в Гудаутском районе показана на рис. 3.

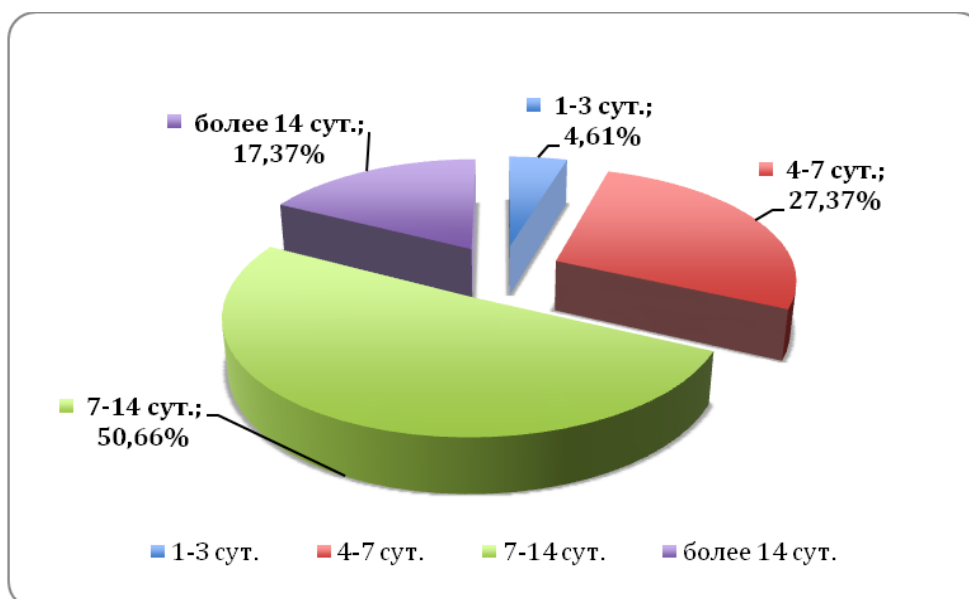


Рис. 3. Продолжительность отдыха туристов

По данным рис. 3 выявлено, что около 50 % туристов отдыхают от 7 до 14 суток, средняя продолжительность отдыха в районе составляет около 10 дней. Этот период можно считать максимально привлекательным для туристского бизнеса в республике. Чем больше туристы проводят времени, тем больше средств попадет в местный бюджет. Следовательно, администрации и туроператорам нужно стремиться к увеличению средней продолжительности отдыха туристов путем регулярного проведения культурно-массовых мероприятий связанных с бытом, культурой, традициями местного населения.

Поло-возрастная структура опрошенных представлена на рис. 4, 5.

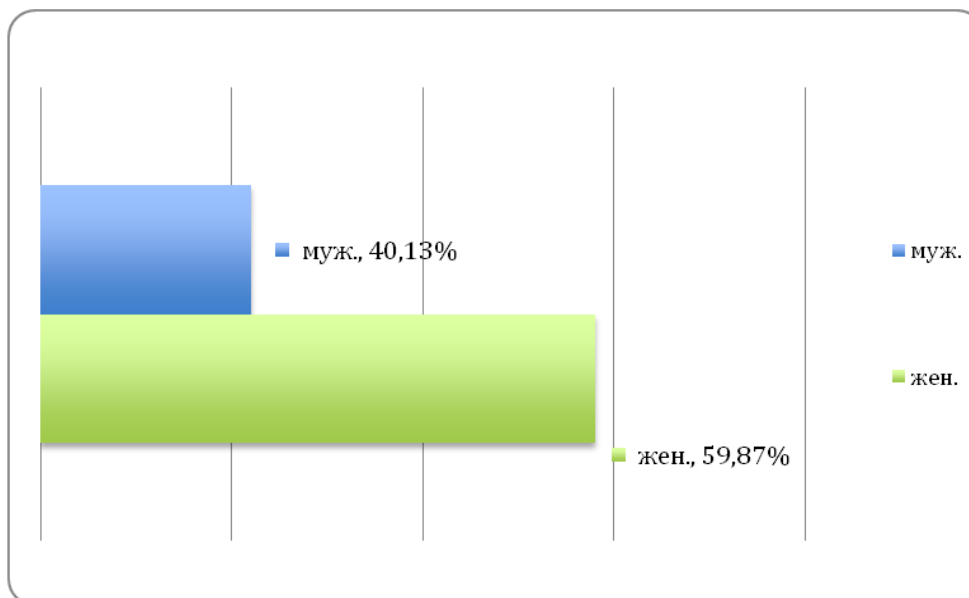


Рис. 4. Распределение туристов по половому признаку

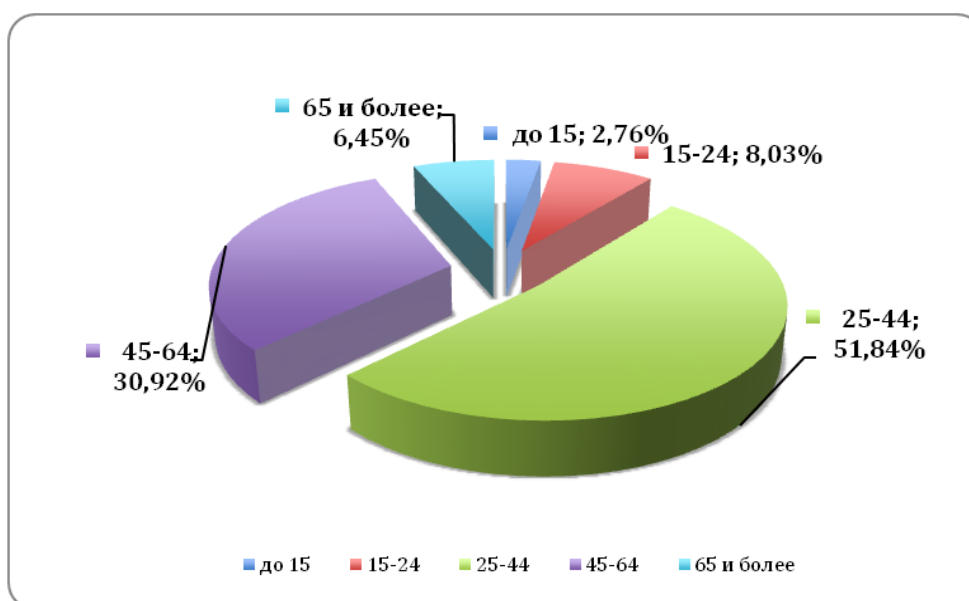


Рис. 5. Возрастной состав туристов

Как и следовало ожидать, более 59,87 % туристов – это женщины, которые проявляют больший интерес к туризму, чем мужчины.

Самый быстрорастущий сегмент рынка, это туристы в возрасте 25–44 лет явно доминируют (более 50 %) среди всех возрастных групп.

Около 40 % опрошенных – люди старших возрастных групп, к которым в Абхазии издревле относятся с уважением. Учитывая значительную долю отдыхающих старших возрастов администрации и бизнесу необходимо принимать во внимание этот факт и в вопросах организации отдыха его учитывать.

Низкое значение доли детей и подростков в числе туристов может свидетельствовать о недостаточном количестве специализированных детских зон отдыха (парки развлечений, аттракционы и т.д.) и детских лагерей.

Подходы к организации отдыха разных возрастных групп должны найти отражение в программе развития туризма района, создание которой должно осуществляться в тесном взаимодействии администрации, бизнеса и общества. Например, старшим возрастным группам можно создавать привлекательные условия отдыха в межсезонье.

Большой интерес представляет собой состав отдыхающих (рис. 6).

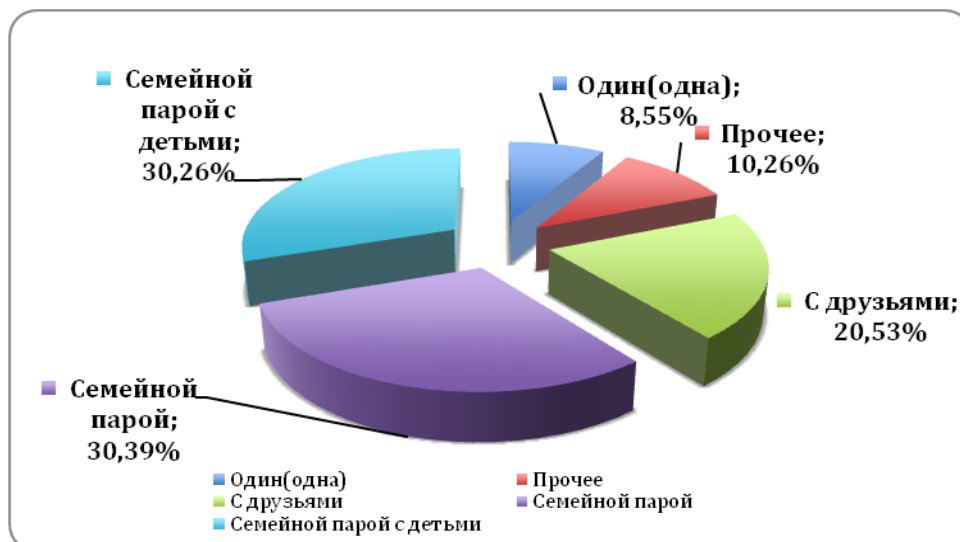


Рис. 6. Состав отдыхающих туристов

Согласно полученным данным, район является привлекательным для семейного отдыха. Наибольший вес среди респондентов составили два сегмента: семейные пары и семейные пары с детьми (более 60 %), а доли, путешествующих с друзьями и в одиночку, составили 20,53 % и 8,55 % соответственно.

Организация современного семейного отдыха с учетом мировой практики может стать одним из направлений развития индустрии гостеприимства в Абхазии в целом и в районе в частности.

Социальное положение отдыхающих отражено на рис. 7.



Рис. 7. Социальное положение туристов

Рабочие и служащие (около 60 %) преобладают среди социальных групп туристов, посетивших Абхазию. Пенсионеры и студенты входят в число самых низкодоходных граждан, которые в совокупности составили около 15 % опрошенных, 17,76 % предприниматели.

Большая доля рабочих и служащих в районе говорит о том, что на отдых приезжают люди с небольшими доходами. Это объясняется недостатком в районе средств размещения класса люкс, создание которых приведет к увеличению доли более платежеспособных отдыхающих.

Туристы, которые путешествуют самостоятельно, согласно международным исследованиям, стали важной частью мирового рынка туристской индустрии.

Как и следовало ожидать, большинство туристов приехали на отдых в район самостоятельно (около 70 %). Это связано с преобладанием в районе количества койко-мест в частном секторе и тесными связями между туристами и местным населением.

Самостоятельный туризм становится с каждым годом все популярнее, благодаря неразрывным связям с Интернетом. Сегодня, не выходя из дома, можно сделать практически все необходимые подготовки к отдыху: забронировать билеты, ознакомиться с достопримечательностями, отзывами других людей и т.д.

На рисунках 8 и 9 показаны финансовые возможности отдыхающих.

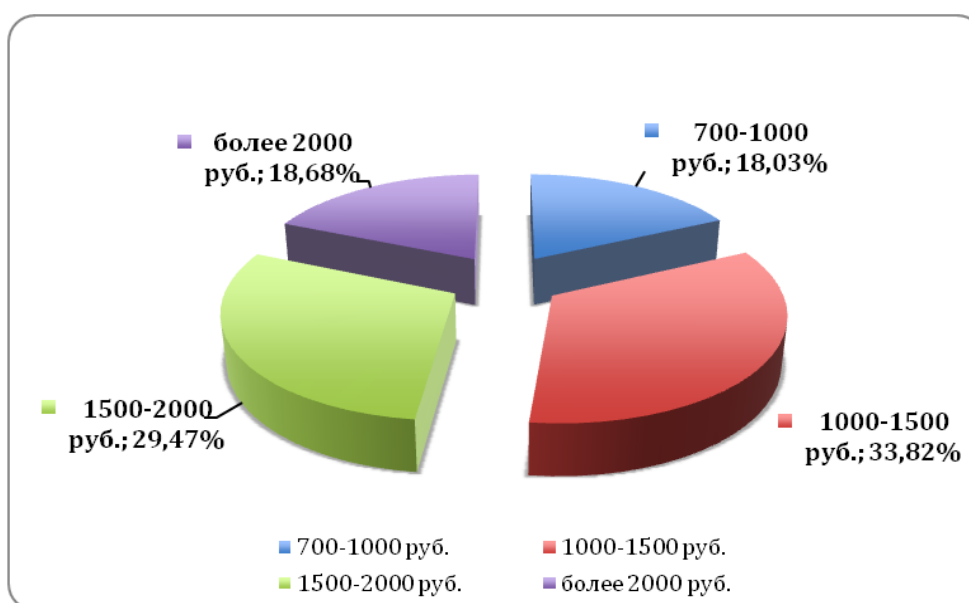


Рис. 8. Предполагаемые расходы туристов

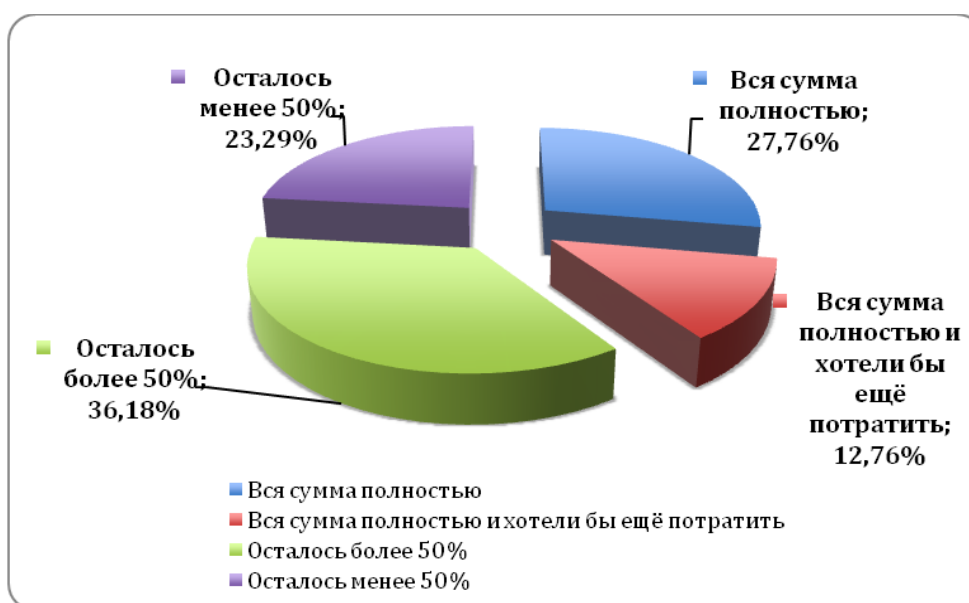


Рис. 9. Уровень денежных расходов

Структура туристских расходов – это один из важных показателей для исследования индустрии гостеприимства. Отдых в РА и в Гудаутском районе подорожал, что стало фактом вполне очевидным. За последние годы поднялись цены на многие услуги: транспорт, питание, размещение, экскурсии, развлечения.

Туристы останавливаются в недорогих отелях или в частном секторе, и более 50 % из них расходуют от 700 до 1500 руб. в сутки. Другие 50 % туристов предпочли дорогие средства размещения, расходы которых составили свыше 1500 руб. в сутки. Этот сегмент имеет перспективу роста при повышении уровня сервиса и создании новых развлекательных программ на курортах.

В целом у 60 % опрошенных остались денежные средства, что видимо, связано в первую очередь с нехваткой товаров и услуг в местах отдыха.

На рис. 10 показано качество услуг в местах проживания.

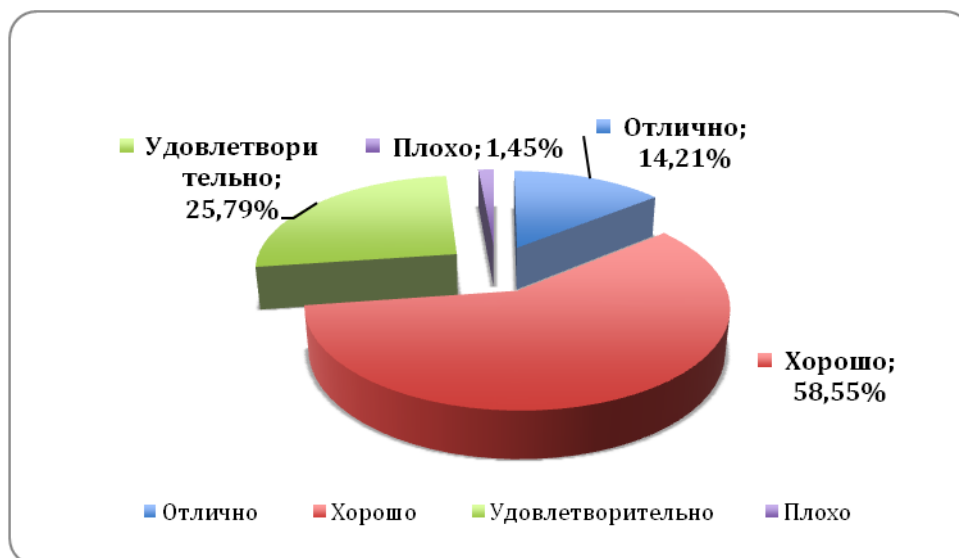


Рис. 10. Качество услуг в местах основного проживания

Оценки качества услуг всегда субъективны, но именно они могут служить основным ориентиром для производителей услуг. Более 70 % туристов дали хорошую и отличную оценки качеству услуг в местах основного проживания. Для сокращения доли недовольных отдыхом туристов (27,24 %) необходимы совместные усилия государства и бизнеса, направленные на повышение уровня сервиса на курортах района. На рис. 11 представлены проблемы на отдыхе.



Рис. 11. Проблемы на отдыхе

Практически все туристы, посетившие район летом 2014 года, соприкоснулись с разного рода проблемами, часть которых необходимо решать на предстоящий курортный сезон.

Из общей картины оценок можно выделить, что основными проблемами на отдыхе являются низкий уровень обслуживания (22,11 %), проблемы отсутствия комфорта (17,50 %), завышенные цены (14,34 %).

География притяжения туристов показана на рис. 12.

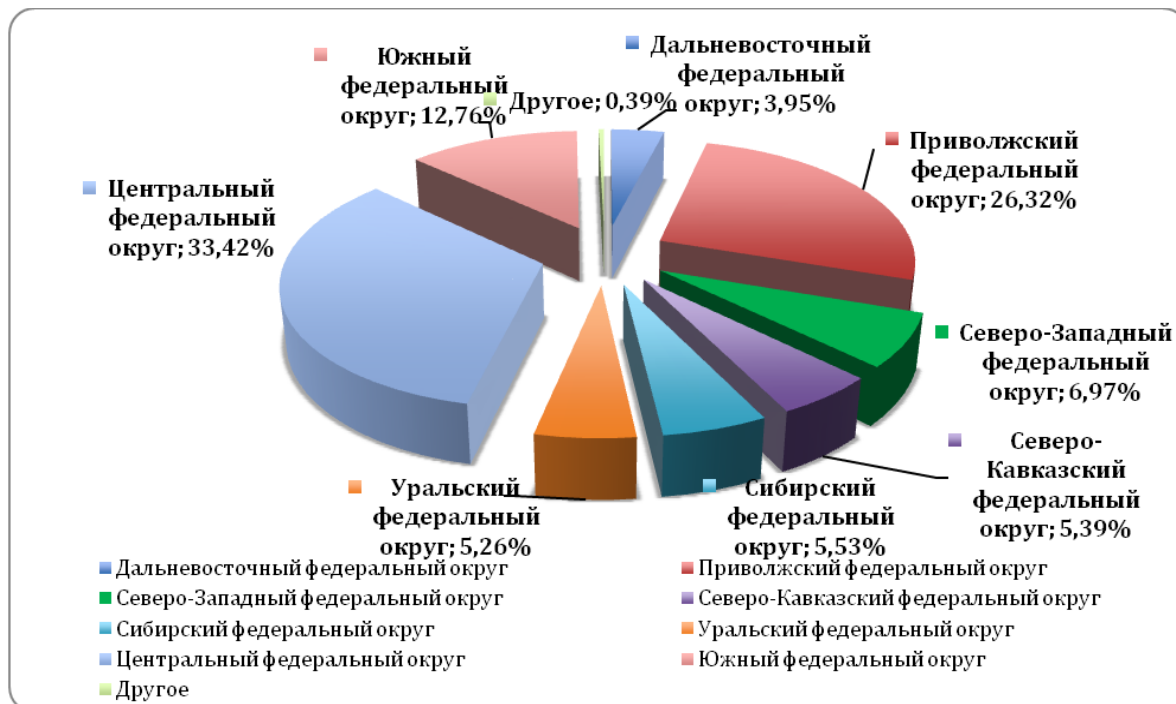


Рис. 12. География притяжения туристов

География притяжения туристов, приезжающих на отдых, весьма разнообразна и охватывает все Федеральные округа России и страны СНГ. Данные рисунка 12 показывают, что, чем дальше от Абхазии находятся Федеральные округа России, тем меньшее количество туристов приезжает на отдых (Дальневосточный – 3,95 %; Сибирский – 5,53 %; Уральский – 5,26 %). Высокий уровень развития, прочные туристские связи и существующее транспортное сообщение предопределили весомую долю посещения Гудаутского района из Центрального (33,42 %), Приволжского (26,32 %), Южного (15 %) Федеральных округов. На наш взгляд администрации города Героя Гудауты необходимо налаживать туристские связи как с городами побратимами, так и с городами Героями России.

Места предполагаемого отдыха туристов на курортный сезон 2015 г. представлен на рис. 13, а количество посещений туристами района на рис. 14.

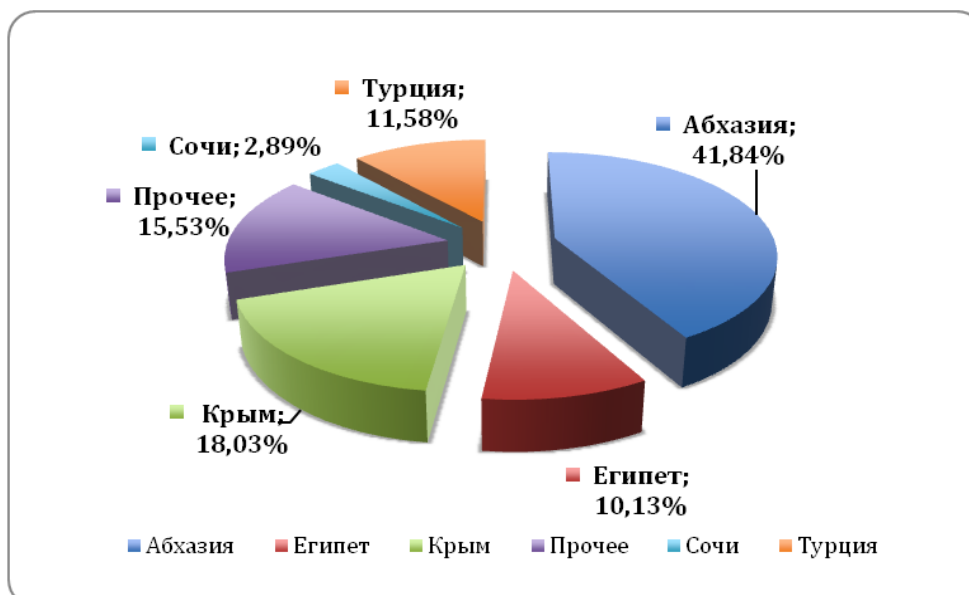


Рис. 13. Место планируемого отдыха

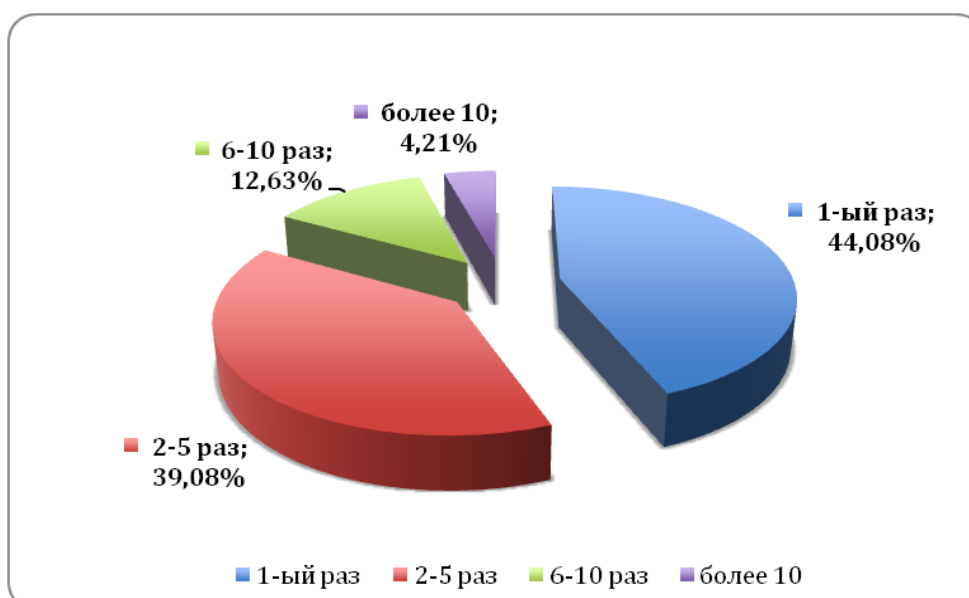


Рис. 14. Количество посещения туристами

Важными и основными критериями в стратегии развития туризма и отдыха являются количество посещений и место планируемого отпуска туристов. Доля туристов, собирающихся вернуться на следующий год отдыхать, составляет более 40 % опрошенных. При выборе альтернативного Абхазии места отдыха туристы предпочли Турцию (11,58 %), Египет (10,13 %), Крым (18,03 %).

Разнообразие отдыха во всем цивилизованном мире предопределило высокий процент (15 %) респондентов, собирающихся на отдых летом 2015 г. в страны, не указанные в анкете.

Данные рис. 14 показывают, что около 55 % туристов приезжают в район более одного раза, очевидно, большинство экскурсионных программ ими были посещены. Поэтому для данных сегментов необходимо расширять длительность курортного сезона, создавая программы отдыха и лечения адаптированные для межсезонья, разнообразить культурную и развлекательную программы в основной сезон, открывая все новые места отдыха и развлечений. Устойчивый положительный имидж Абхазии и Гудаутского района, сформировавшийся за последние годы, был подтвержден тем фактом, что впервые посетили курорты 44 % респондентов.

Закключение. Данные настоящего опроса туристов можно считать первым опытом организации и проведения подобных исследований. Основным положительным итогом проведения научного исследования является - полученные результаты могут быть

использованы при создании программы развития туристской отрасли Гудаутского района. Подобные статистические исследования в стране необходимо проводить ежегодно, что придаст исследованию сравнительный, сопоставительный характер и позволит участникам рынка проследить динамику состояния туристской отрасли для поддержания имиджа РА как страны, привлекательной для международного туризма.

В Гудаутском районе роль СМИ как канала информирования туристов незначительна (6,05 %). Опыт наиболее известных туристских территорий показывает, что использование СМИ как мощного канала информирования туристов администрацией районов дает значительный экономический эффект.

По результатам исследования выявлено, что 75,26 % респондентов приехали с целью проведения досуга и отдыха, а 6,18 % опрошенных выбрали визит к друзьям и родственникам. Обладая значительными лечебными ресурсами, сравнительно малая часть (8,68 %) опрошенных в районе предпочла лечение и профилактику, что должно стать объектом внимания со стороны органов госуправления. Предпочли приключенческий туризм 7,37 %, деловой туризм, экотуризм, религиозный туризм менее 1 % каждый, что объясняется отсутствием необходимых условий. Считаем целесообразным предпринять ряд мер, направленных на продвижение данных видов туризма. Следовательно, нужно стремиться к увеличению средней продолжительности отдыха туристов путем регулярного проведения культурно-массовых мероприятий связанных с бытом, культурой, традициями местного населения.

Подходы к организации отдыха разных возрастных групп должны найти отражение в программе развития туризма района, создание которой должно осуществляться в тесном взаимодействии администрации, бизнеса и общества. Например, старшим возрастным группам можно создавать привлекательные условия отдыха в межсезонье.

Организация современного семейного отдыха с учетом мировой практики может стать одним из направлений развития индустрии гостеприимства в Абхазии в целом и в районе в частности.

Большая доля рабочих и служащих в районе говорит о том, что на отдых приезжают люди с небольшими доходами. Это объясняется недостатком в районе средств размещения класса люкс, создание которых приведет к увеличению доли более платежеспособных отдыхающих.

Туристы, которые путешествуют самостоятельно, согласно международным исследованиям, стали важной частью мирового рынка туристской индустрии.

Как и следовало ожидать, большинство туристов приехали на отдых в район самостоятельно (около 70 %). Это связано с преобладанием в районе количества койко-мест в частном секторе и тесными связями между туристами и местным населением.

Самостоятельный туризм становится с каждым годом все популярнее, благодаря неразрывным связям с Интернетом. Сегодня, не выходя из дома, можно сделать практически все необходимые подготовки к отдыху: забронировать билеты, ознакомиться с достопримечательностями, отзывами других людей и т.д.

Туристы останавливаются в недорогих отелях или в частном секторе, и более 50 % из них расходуют от 700 до 1500 руб. в сутки. Другие 50 % туристов предпочли дорогие средства размещения, расходы которых составили свыше 1500 руб. в сутки. Этот сегмент имеет перспективу роста при повышении уровня сервиса и создании новых развлекательных программ на курортах.

В целом у 60 % опрошенных остались денежные средства, что видимо, связано в первую очередь с нехваткой товаров и услуг в местах отдыха.

Для сокращения доли недовольных отдыхом туристов (27,24 %) необходимы совместные усилия государства и бизнеса, направленные на повышение уровня сервиса на курортах района.

Практически все туристы, посетившие район летом 2014 года, соприкоснулись с разного рода проблемами, часть которых необходимо решать на предстоящий курортный сезон.

Из общей картины оценок можно выделить, что основными проблемами на отдыхе являются низкий уровень обслуживания (22,11 %), проблемы отсутствия комфорта (17,50 %), завышенные цены (14,34 %).

На наш взгляд администрации города Героя Гудауты необходимо налаживать туристские связи как с городами побратимами, так и с городами Героями России.

Доля туристов, собирающихся вернуться на следующий год отдыхать, составляет более 40 % опрошенных.

Около 55 % туристов приезжают в район более одного раза, очевидно, большинство экскурсионных программ ими были посещены. Поэтому для данных сегментов необходимо расширять длительность курортного сезона, создавая программы отдыха и лечения адаптированные для межсезонья, разнообразить культурную и развлекательную программы в основной сезон, открывая все новые места отдыха и развлечений. Устойчивый положительный имидж Абхазии и Гудаутского района, сформировавшийся за последние годы, был подтвержден тем фактом, что впервые посетили курорты 44 % респондентов.

Примечания:

1. Закон РА «О туристской деятельности в РА».
2. Романова Г.М., Матющенко Н.С. Опыт проведения статистических исследований туристской деятельности в курортной зоне Краснодарского края // Вестник СГУТиКД. 2009. № 1 (7). С. 23-35.
3. Кучер М.О. Инновационные подходы в организации экскурсионных программ путем внедрения мультимедийного и интерактивного контента с использованием технологии Layar // Материалы МНПК «Курортно-рекреационный комплекс в системе регионального развития: инновационные подходы», Краснодар, КГУ, 2013.
4. Дурович А.П. Маркетинговые исследования в туризме: Учеб. пособие. СПб.: Питер, 2008. 384 с.: ил. (Серия «Учебное пособие»).
5. Цулая И.В. Статистическое исследование туристского рынка Республики Абхазия // Известия Сочинского государственного университета. 2013. № 3 (26). С. 101-108.

UDC 33

**The Tourist Market Research of Gudauta District of the Republic of Abkhazia
Through Questionnaires in 2014**

¹ Igor V. Tsulaya

² Maxim O. Kucher

¹ Abkhazian State University, Republic of Abkhazia
Universitetskaya Str. 1, Sukhumi, 384900
PhD, Lecturer

E-mail: T.I.V.2013@mail.ru

² Plekhanov Russian University of Economics, Krasnodar branch, Russian Federation
Sadovaya Str., Krasnodar, 350002

PhD, Associate Professor

E-mail: maxkucher93@gmail.com

Abstract. The research deals with development issues of Gudauta district of Abkhazia at the present time. The respondents' opinions on leisure activities in resort areas are analyzed.

Keywords: questionnaire; marketing research; statistic research; tourist destination; the Republic of Abkhazia; the Gudauta district.