

## ЕКОНОМІКА ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ, МАРКЕТИНГ ТА ЛОГІСТИКА



УДК 338.487

Т.Г. Валишвили, д.э.н., ассоциир. проф.

Н.В. Чихладзе, д.э.н., проф.

(Кутаисский университет)

### МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ РЫНКА ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ ГРУЗИИ

Розвиток туризму оголошено в Грузії одним з пріоритетних напрямів. У статті наведені результати дослідження туристичних послуг Грузії, охарактеризовано основні проблеми стоять перед галуззю та розглянуто шляхи їх вирішення.

*Ключові слова: туризм, туристичні послуги, Грузія.*

Развитие туризма объявлено в Грузии одним из приоритетных направлений. В статье приведены результаты исследования туристических услуг Грузии, охарактеризованы основные проблемы, стоящие перед отраслью и рассмотрены пути их решения.

*Ключевые слова: туризм, туристические услуги, Грузия.*

Development of tourism is declared in Georgia as one of the priority directions. In this paper presented the results of the study of tourism services market, described the main problems of the sector and discussed their solutions.

*Keywords: tourism, tourist services, Georgia.*

**Постановка проблемы.** Туризм – одна из самых крупных и быстроразвивающихся сфер в мире. Данный сектор является развитой индустрией и играет ведущую роль в экономике многих стран. По данным UNWTO, в мире около 220 млн чел. заняты в сфере туризма, что составляет 8,3% мировой рабочей силы и дает 9,2% мирового ВВП. Эти цифры ежегодно растут, и не удивительно, что многие страны считают развитие туризма главной и неотъемлемой частью своего стратегического развития [1].

По оценкам Всемирного совета по туризму и путешествиям (WTTC), в 2012 г. прямая контрибуция данной отрасли в мировой ВВП (в ценах 2012 г.) составила 2,1 трлн дол. США. В этом же году сектор путешествий и туризма содействовал созданию 101 млн рабочих мест. Этот факт еще более значимым делает то, что, по оценкам того же Всемирного совета туризма и путешествий и Всемирной туристической Организации, на каждое рабочее место, создаваемое в индустрии туризма, приходится от 5 до 9 рабочих мест, появляющихся в других отраслях. Более того, туризм прямо или косвенно влияет на развитие целого ряда отраслей экономики и способствует развитию инфраструктуры страны [2]. С учетом его прямого и косвенного эффекта, по оценкам WTTC, вклад данного сектора в мировую экономику выглядит следующим образом: 9% мирового ВВП, одно место из каждых 11 рабочих мест, 5% от общего объема инвестиций и 5% в мировом экспорте [3].

В Грузии туризм назван одним из приоритетных направлений экономики. Страна привлекательна для путешественников с разными интересами. Она отличается своими богатыми природными и культурными ресурсами. Несмотря на небольшую территорию (69.700 кв. км), страна уникальна своим биоразнообразием. В Грузии имеются редкие субтропические балота, полупустыни, альпийские зоны и снежные вершины. Страна

обладает огромным и уникальным потенциалом для развития туризма – 102 курорта, 182 перспективных курортных места, более 2400 наименований минерально-оздоровительных источников, 7 действующих и перспективных национальных парков, 16 государственных заповедников, более 12 тыс. историко-архитектурных памятников, из которых город-музей Мцхета, монастырский комплекс Гелати (VI в), Храм Баграта в Кутаиси (XII в) и архитектурный ансамбль Ушгули внесены в список объектов Всемирного наследия ЮНЕСКО.

**Анализ последних исследований и публикаций.** Данная проблема нашла свое отражение в трудах специалистов в области туристического бизнеса. Здесь следует отметить работы С.В. Степашина [2], Т. Шенгелия [10], Н. Чихладзе, Т. Валишвили, К. Габелашвили [12], В.Ф. Данильчука [13].

**Цель** данной статьи состоит в том, чтобы провести маркетинговое исследование туристических услуг в Грузии.

**Изложение основного материала.** Грузия – самая быстроразвивающаяся туристическая страна в Центральной и Восточной Европе. Такую оценку дала Всемирная туристическая организация. Последующие после Грузии позиции делят Словакия, Армения, Латвия и Литва. Информация о Грузии как о самой быстро развивающейся туристической стране попала и главный годовой отчет Всемирной туристической организации (UNWTO Tourism Highlights). Естественно, что данный факт привлечет внимание общественности, поскольку вышеупомянутое издание считается одним из самых влиятельных и достоверных источников информации об индустрии туризма в мире [4].

Грузия оказалась в числе десяти стран, которые рекомендует посетить британский туристический портал Rough Guides в 2014-м году. Она заняла в рейтинге пятое место под заголовком "Georgia. Central Asia". В десятку привлекательных для туризма стран вошли также Турция, Эфиопия Мадагаскар, Бразилия и еще пять стран. Rough Guides призывает туристов побывать в Грузии, «чтобы увидеть первозданную красоту Кавказских гор, посетить исторические таверны Тбилиси, побывать на черноморском курорте Батуми и в великолепных старых городах региона Сванети и Казбеги». Портал также отмечает, что сегодня Грузию посетить легче, чем раньше, поскольку граждане всех стран ЕС, Австралии, Новой Зеландии, США, Канады и Южной Африки могут въезжать в Грузию без виз сроком на 360 дней [5].

В последние годы число международных визитеров в Грузию растет быстрыми темпами. Так, в 2011 г. оно составило 2 822 363, что было на 39% больше показателя 2010 г. В 2012 г. число путешественников выросло еще на 56% и составило 4 428 221, а в 2013 г. Грузию посетили 5 365 356 визитеров, что на 21,2% превышает аналогичный показатель 2012 г. (рис. 1).

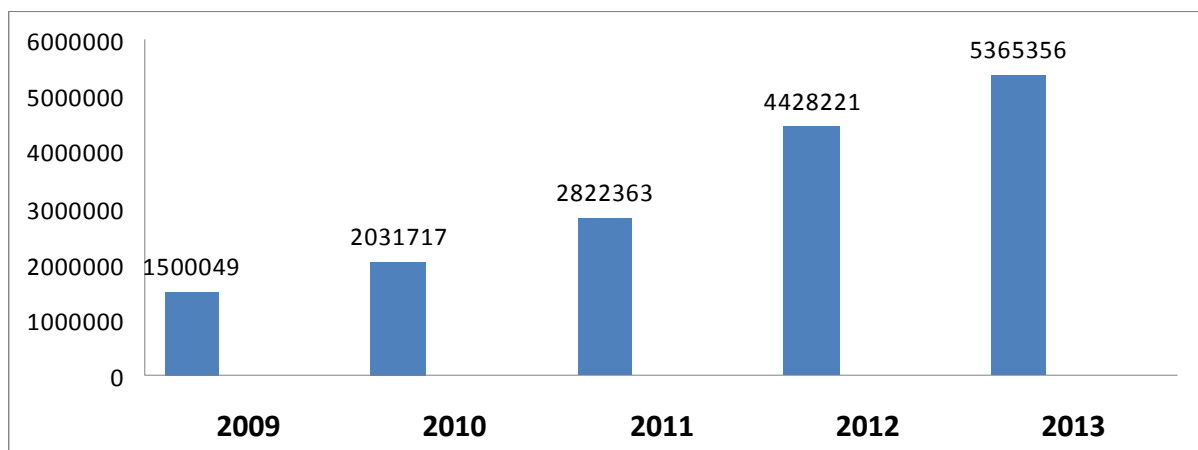


Рис. 1. Статистика международных прибытий в Грузию

Следует отметить, что в Грузии развитие туризма происходит более быстрыми темпами, чем в мире в целом. Эта тенденция нашла отражение в доле Грузии в численности международных прибытий. Данный показатель от 0,12%-ов в 2007 г. вырос до 0,29% в 2011 г. [6]. По нашим расчетам, в 2013 г. доля Грузии в численности международных прибытий выросла до 0,49%.

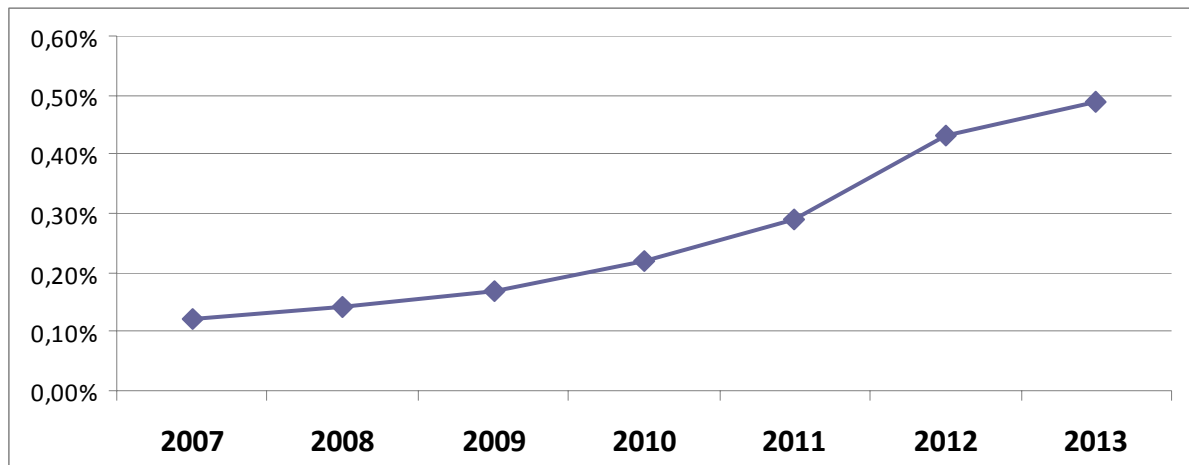


Рис. 2. Доля Грузии численности международных прибытий в мире (%)

С ростом числа международных визитеров в Грузии наблюдается рост доходов, полученных от индустрии туризма. В 2011 г. доходы составили 938 297 тыс. дол. США, а в 2012 г. аналогичный показатель составил 1 410 901 тыс. дол. США. [7]

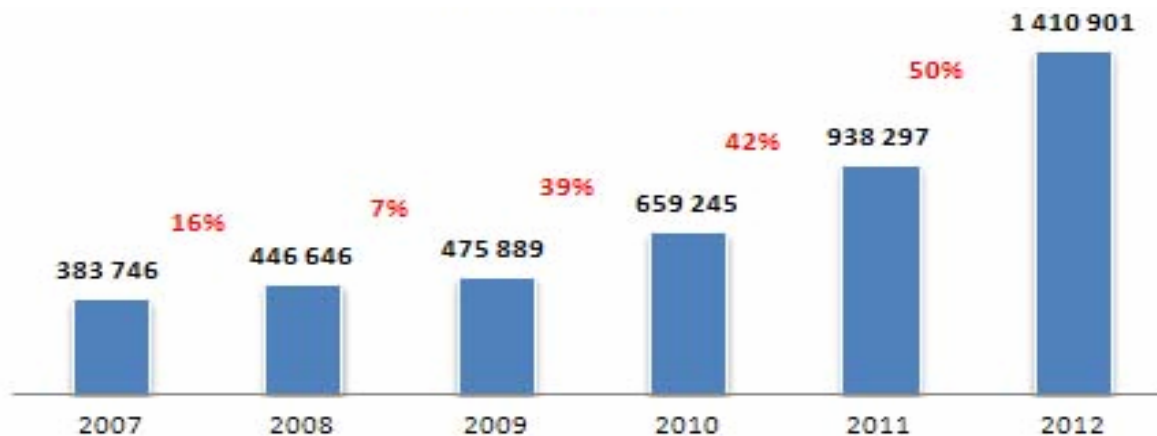


Рис. 3. Доходы от международного туризма, тыс. дол. США

Из общего количества осуществленных в Грузию визитов большая доля приходится на соседние государства и составляет 86,1% общего числа туристов. Несмотря на это, отмечается тенденция сокращения доли визитеров из соседних стран, которая в 2012 г. составляла 91%. С этой точки зрения ведущую позицию занимают граждане Турции – 1,59 млн визитов (рост на 3,8% по сравнению с предыдущим годом). Далее следуют граждане Армении – 1,28 млн визитов (рост на 39,4% по сравнению с предыдущим годом); граждане России – 765 458 визитов (рост 49%). В течение 2013 г. количество визитов граждан Украины в Грузию выросло на 64,8% и составило 126 300 [8]. По данным Национальной администрации туризма Грузии, наибольшее число туристов в Грузии приходится на летний период. Максимальное число международных туристов приходится на август – 770 608 путешественников.

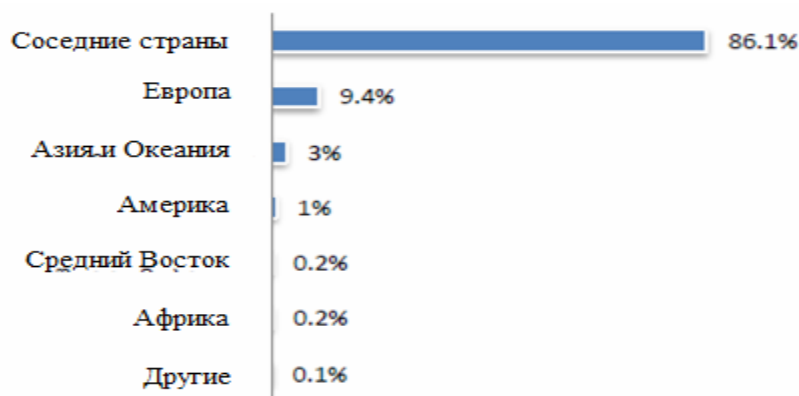


Рис 4. Международные прибытия в Грузию по регионам

Самая популярная причина визита в Грузию – отдых и рекреация (40%). Более четверти иностранцев приезжают для встречи с друзьями (8%) и родственниками (17%). Только 8% визитеров приезжают в Грузию с деловой и профессиональной целями. Среди причин приезда в Грузию зафиксировали также шопинг (7%), транзит (9%) и другие цели (11%). Средняя продолжительность визита – 9 дней.

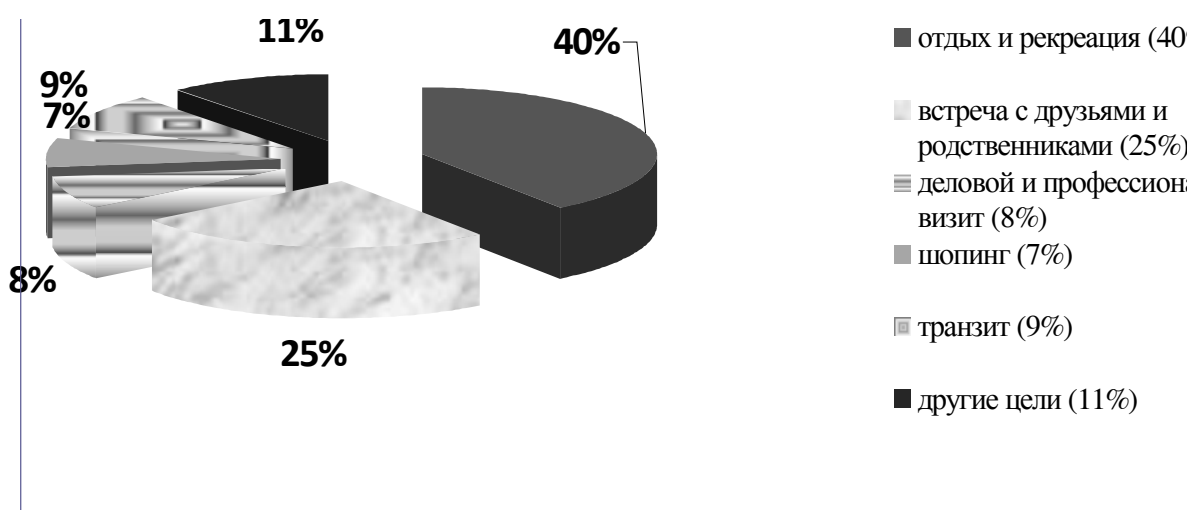


Рис. 5. Цели визита в Грузию.

Самым популярным средством передвижения является наземный транспорт: автобусы (47%), личные автомобили (28%) и арендованные автомобили (5%). Следующий по популярности – авиатранспорт: международные авиалинии – 12% и грузинские авиалинии – 3%. Железнодорожный и морской транспорт занимают незначительные положения – соответственно 3 и 1% (таблица).

Таблица

Средства передвижения туристов в Грузии

Вид транспорта	2012 г.	2013 г.
Воздушный	429364	585701
Наземный	3873032	4699387
Железнодорожный	63658	62976
Морской	62167	44239

По данным Национальной администрации туризма Грузии, самыми популярными видами деятельности в Грузии среди иностранных туристов являются отдых и рекреация (36%), ознакомление с грузинской кухней (35%), ознакомление с природой/ландшафтом (29%).

Наиболее привлекательными для визитеров городами являются Тбилиси (45%) и Батуми (40%). 27% международных визитеров не остаются на ночлег в Грузии. Среди тех визитеров, которые остаются в стране на ночлег, самым популярным средством размещения являются гостиницы (36%). Примерно треть визитеров (34%) остаются ночевать у друзей и родственников. Другие типы размещения международными визитерами используются редко. Только 9% визитеров останавливаются в гостиничных домах, у 8% имеются собственные дома или квартиры, 11% визитеров снимают комнаты или квартиры. 49% визитеров путешествуют одни, 22% – с друзьями, а 16% – с семьей.

Большинство (70%) прибывших сами спланировали визит, 16% – доверили планирование визита друзьям и членам семьи, а 8% визитов спланированы работодателем. Число визитов, спланированных туристическими компаниями очень незначительна и составляет всего 1,4% [9].

По заказу Департамента туризма Грузии бизнес-консультационная группа BCG Research провела исследование в международном аэропорту Тбилиси и нескольких таможенно-пропускных пунктах среди тех иностранцев, которые выезжали из страны. Целью исследования было изучить общее впечатление и оценки визита в Грузию иностранными визитерами. В ходе исследования было выявлено, что основным источником информации о Грузии были друзья и родственники, в ряде случаев – организации и бизнес-партнеры. Лишь немногие указали в качестве источника информации Интернет-ресурсы, хотя затруднялись назвать конкретную веб-страницу. Подтверждением удовлетворенности визитом и общего положительного отношения к Грузии является желание визитеров вновь посетить страну. 2/3 опрошенных собирались посетить страну повторно к концу текущего года, а остальные высказывали желание вновь посетить Грузию, но затруднялись указать конкретный период. Лишь каждый десятый не уверен, что когда-нибудь вернется в Грузию. Позитивное отношение респондентов подтверждает тот факт, что их абсолютное большинство теоретически готовы порекомендовать друзьям и близким посетить Грузию [10].

На рынке гостиничных услуг на сегодняшний день лидируют Тбилиси и Аджарский регион. Общее число средств размещения в стране составляет 1051 на 34 751 спальных мест. На отели приходится 63% мест, за ними идут гостиничные дома и семейные гостиницы, каждый с долей в 16%.

В Тбилиси функционируют гостиницы нескольких международных брендов: Radisson Blue Iveria, Tbilisi Marriott, Courtyard Marriot, Sheraton Metekhi Palace, Holiday Inn и Citadines. Еще несколько международных гостиничных сетей планируют войти на рынок Грузии. В Батуми функционируют отели международных гостиничных сетей Sheraton и Radisson Blue. В процессе строительства находятся отели международных сетей: Kempinski, Hilton, Holiday Inn, Ritz-Carlton, Marriott и др.

Одними из главных факторов, мешающих развитию как внутреннего, так и внешнего туризма в Грузии, по мнению экспертов, являются неправильное соотношение между качеством туристического продукта и его ценой, отсутствие недорогих отелей и завышенная стоимость авиаперевозок. При этом уровень обслуживания в отелях и авиакомпаниях часто не соответствует общемировым стандартам [11].

**Выводы.** Несмотря на глобальный экономический кризис, индустрия туризма Грузии продолжает успешно развиваться. Максимальным использованием богатых природных и культурных ресурсов Грузии, а также разработкой новых туристических продуктов возможно привлечение туристов с разными интересами, что заложит основу развития разнообразных видов туризма, таких как приключенческий, экологический, винный, экстремальный, религиозный и др.

Одной из главных задач для развития туризма в Грузии также является создание благоприятного образа страны, конкретного региона или курорта. С этой целью желательно использовать принципы брендинга конкретных территорий (городов, муниципалитетов) [12]. Этого можно добиться посредством информационной поддержки в СМИ, участия в международных выставках, конференциях и семинарах. Необходима активная государственная политика, чтобы иностранные туристы получали качественные условия для отдыха. В частности, нужно сохранить баланс между ценой конкретной туристической услуги и ее качеством, что позволит отрасли стать конкурентоспособной.

#### Список использованных источников

1. UNWTO, "Tourism Highlights 2010 edition"
2. **Степашин С.В.** Российский туризм реальность и перспективы / С.В. Степашин // Финансовый эксперт. Бюллетень экспертно-консультативного совета при председателе Счетной палаты РФ. – 2004. – №4 (13). – С.4.
3. **Economic Impact of Travel & Tourism 2013 Annual Update: Summary**, [http://www.wttc.org/site\\_media/uploads/downloads/Economic\\_Impact\\_of\\_TT\\_2013\\_Annual\\_Update\\_-\\_Summary.pdf](http://www.wttc.org/site_media/uploads/downloads/Economic_Impact_of_TT_2013_Annual_Update_-_Summary.pdf)
4. **International School of Economics at Tbilisi State University** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iset.ge>
5. **Travel Guide and Travel Information** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.roughguides.com>
6. <http://www.gnta.ge>
7. **Ministry of Economy and Sustainable Development of Georgia** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.economy.ge>
8. **Грузия Online** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.apsny.ge>
9. **Обзор** индустрии туризма Грузии. Национальная администрация туризма Грузии – Тбилиси, 2012.
10. **Шенгелия Т.** Роль туризма Грузии в международном бизнесе / Т. Шенгелия // Материалы II международной научно-практической конференции «Туризм: экономика и бизнес», Батуми, 2-4 июня, 2011 г. - С. 149-158.
11. <http://www.georgiatimes.info/>
12. **Чихладзе Н.** Актуальные вопросы брендинга города – кутаисские грани / Н. Чихладзе, Т. Валишвили, К. Габелашвили Кутаиси, «МБМ полиграф», 2014.
13. **Данильчук В.Ф.** Особенности формирования и развития туристических предприятий: Монография / НАН Украины. Институт экономики промышленности./ В.Ф. Данильчук – Донецк: 2006. – 240 с.

© Т.Г. Валишвили

Н.В. Чихладзе

Надійшла до редакції 17.04.2014 г.