

**МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ
ФОРМИРОВАНИЯ СОВРЕМЕННОГО
ТУРИСТСКОГО ОБЛИКА ГОРОДА
(НА ПРИМЕРЕ Г. ПЕТРОЗАВОДСКА)**

Одним из важнейших факторов стратегии городского развития является сохранение и использование уникального историко-культурного наследия исторического города Петрозаводска. Это направление перспективной стратегии можно определить, как сохранение исторического и культурного своеобразия Петрозаводска и использование наследия, как специфической части ресурсного потенциала развития городской экономики.

Для реализации данного стратегического направления имеются все необходимые предпосылки. Петрозаводск является столицей Республики Карелия, одним из наиболее известных городов северо-запада России с интересными историко-архитектурными памятниками, имеет уникальный музейный комплекс. Город расположен в уникальном природном окружении, которое обладает определенной привлекательностью для туристов.

Этому направлению стратегического развития экономики Петрозаводска способствует и выгодное экономико-географическое положение города, в этих условиях появляется возможность формирования здесь интересного музейного и туристского комплекса, который может стать важной составной частью хозяйственного городского комплекса, одной из ведущих отраслей экономики города.

Реализация данного аспекта стратегии развития города Петрозаводска, может быть рассмотрена по следующим основным направлениям.

Выявление ресурсной основы комплекса историко-культурного наследия. Это направление предполагает выявление полного состава памятников истории и культуры, определение системы мероприятий по их сохранению, реставрации, предложений по использованию. Особое внимание в рамках разрабатываемой стратегии предполагается уделить выявлению промышленного наследия

Петрозаводска, как исторического центра отечественного производства военного огнестрельного оружия.

Проблемы формирования музейного комплекса. Петрозаводск уже имеет сформированную музейную структуру. В рамках намечаемой стратегии городского развития предстоит оценить соответствие этой структуры перспективным потребностям, определить круг нерешенных вопросов и методов и форм их решения, а также подготовить предложения по дальнейшему развитию музейного комплекса. Органической частью создаваемого музейного комплекса должны стать и окружающие город природные территории, содержащие типичные и уникальные ландшафтные участки этого края. Сочетание чисто музейных и природных объектов позволит намного усилить привлекательность республики и интерес к ней.

Программа туристского развития. Перспективное направление туристского развития - событийный туризм, который предполагает проведение в городе очень ярких запоминающихся праздников или фестивалей, происходящих в определенные даты. Деловой туризм, связанный с заключением торгового или производственного партнерства. С развитием этих специализированных видов одновременно будет происходить развитие экскурсионных форм туристского обслуживания, постепенно налаживаться потоки массового познавательного туризма.

Степень туристского освоения территории по отдельным направлениям туризма и отдыха оказывает непосредственное влияние на процесс определения целей и постановки задач развития туризма в республике и городе Петрозаводске. Такими целями в области туризма будут:

Развитие соответствующих направлений регулируемого туризма и отдыха и укрепление их инфраструктуры — в том случае, если эти направления по результатам анализа являются наиболее перспективными для города.

Снижение рекреационных нагрузок на территорию и даже запрет на развитие отдельных направлений туризма и отдыха, неперспективных для республики и города.

Оценка текущего состояния развития туризма и отдыха в городе Петрозаводске и Республике Карелия и анализ развития инфраструктуры и продвижению туристского продукта всех потен-

циальных партнеров с использованием качественных и количественных показателей. Основными количественными показателями могут быть:

- количество посетителей;
- количество экскурсий;
- затраты на поддержание туристской инфраструктуры;
- привлеченные средства в туристскую инфраструктуру;
- полученные доходы от оказания услуг посетителям;
- доходы туристических коммерческих организаций и местных жителей от туризма;

В современных условиях маркетинговые исследования основанные на социологических методах являются наиболее эффективным и достоверным источником информации, по которой можно судить о состоянии и динамике развития туризма в республике.

В работе представлены результаты проектов: «Оценка текущей деятельности туристской отрасли Республики Карелия (на примере г. Петрозаводска) проведенный Кафедрой туризма КИТ РМАТ в ИЭ КарНЦ РАН 2004г., «Маркетинг рынка туристских услуг и определение потребностей в объектах инфраструктуры туризма в Республике Карелия» проводимый 2005г. Институтом экономики КарНЦ РАН. В данных проектах в результате анкетирования руководителей и телефонного опроса туристских организаций г. Петрозаводска, удалось выявить:

- Соотношение туристских фирм по виду деятельности (прием туристов на территории Карелии и/или их отправление в другие регионы России и страны мира);
- Наиболее популярные среди турфирм средства размещения г. Петрозаводска;
- Потребность туристских предприятий, в средствах размещения туристов по сезонам;
- Наиболее перспективные, по мнению работников туристских организаций, виды туризма на территории Республики Карелия.

В 2004-2005 гг. на туристском рынке города Петрозаводска присутствовало более 100 туристских фирм и предпринимателей, имеющих лицензию на осуществление турагентской и туропера-

торской деятельности. Средняя численность занятого персонала в туристской фирме города Петрозаводска составляет 6 человек со среднемесячной заработной платой в размере 3700 руб.

При оценке направления деятельности турфирм г. Петрозаводска выявилось, что 40% из них занято только приемом туристов в Карелии и 60% помимо приема осуществляют отправление граждан за пределы Карелии, выступая в роли турагентств.

Подразделение туристских предприятий по основному виду туристской деятельности показывает, что четверть предприятий (25%) выступает в роли только турагентов, остальные турфирмы г. Петрозаводска (75%) являются как турагентами, так и туроператорами, что очень важно с точки зрения создания собственных турпродуктов. Несмотря на то, что туроператорская и турагентская деятельность в сфере въездного и внутреннего туризма менее привлекательна, чем в сфере туризма выездного, многие турфирмы рассматривают город Петрозаводск, как потенциальный рекреационный ресурс для формирования новых турпродуктов. Руководители туристических организаций выделяют основные турпродукты, предлагаемые Петрозаводскими фирмами - осуществление турагентской и туроператорской деятельности.

Таблица 1

Перспективные направления развития турпродукта в Карелии

Стратегические направления	Вид туристской деятельности	Разработанный туристический продукт
Развитие туризма по сложившимся направлениям туристической деятельности	Культурно-познавательный	Школьные программы; тематические экскурсии по городу и его окрестностям; экскурсионные туры
	Лечебно-оздоровительный	Отдых и лечение
Развитие туризма за счет новой туристской продукции на базе сложившейся отрасли	Приключенческий, экологический	Водные походы; экологические туры; сплавы по рекам; охота; рыбалка; активный отдых
	Событийный	Туры выходного дня

Стратегические направления	Вид туристской деятельности	Разработанный туристический продукт
	Спортивный	Лыжные маршруты; рафтинг; детские лагеря
	Деловой	Корпоративный отдых
Развитие новых видов туристской деятельности	Деревенский	Загородный отдых; размещение в гостевых домах

Петрозаводские туристские фирмы, имеющих лицензию на осуществление турагентской и туроператорской деятельности предлагают дополнительно такие виды турпродукта как:

- Туры по РФ, СНГ и зарубежные;
- Дополнительные услуги (оформление загранпаспортов, бронирование авио - и железнодорожных билетов и т.п.);
- Размещение в гостиницах;
- Групповые и индивидуальные заявки: «Кижы-Валаам»; «Кижы - Валаам - Соловки», «Валаам - Соловки», «Соловецкий остров».

Кроме того, наиболее популярными объектами туризма являются также природные территории, которые туристы посещают с целью рыбалки, охоты, сбора грибов и ягод. Это объекты, преимущественно, самодеятельного (неорганизованного) туризма.

На территорию Карелию с туристической целью прибыло в 2003г. - 21525 человек (в среднем около 1196 чел. воспользовались услугами 1 турфирмы Петрозаводска), а 2004г. - 29025 человек (в среднем - 1613 чел.).

Наиболее активными посетителями Карелии с туристскими целями являются российские граждане, что связано с раскручиванием в России туристского имиджа Республики и повышением интереса жителей крупных городов к экологически чистым районам. Именно поэтому, больше половины туристских предприятий г. Петрозаводска занято обслуживанием россиян. Треть турфирм города (34,5%) занимается приемом как российских, так и иностранных туристов. Лишь небольшой процент турфирм г.

Петрозаводска (3,4%) ориентирован на организацию отдыха иностранных туристов в Карелии.

Выручка от реализации туристских продуктов в 2003г. составила 25734 тыс. рублей (в среднем на одну турфирму г. Петрозаводска 2339 тыс.руб.), в 2004 г.- 42445 тыс.руб. (в среднем - 3859 тыс.руб.).

Таблица 2

**Структура основных затрат туристских фирм Петрозаводска
(доля в общей структуре затрат)**

Статья затрат	%
Транспорт	25
Питание	25
Страхование и визовое обслуживание	2
Лечение, оздоровление	4
Размещение	25
Аттракции	3
Банковские услуги и услуги связи	2
Прочие затраты	15

Проведенный телефонный опрос выявил, что в настоящее время в Петрозаводске сформировалась определенная структура предпочтений туристскими организациями средств размещения туристов. В список гостиниц, пользующихся наибольшей уважением и доверием со стороны туристских организаций входят: гостиницы «Северная», «Белые ключи», «Невская», «Маски», «Карелия» и клубный отель «Прионежский». По оценкам респондентов наибольшей популярностью среди туристских организаций г. Петрозаводска пользуются следующие средства размещения: «Северная» - 15%, «Белые ключи» - 18%, «Невская» - 7%, «Маски» - 9%, что связано в первую очередь с уже сложившимися партнерскими связями между турфирмами и гостиницами, а также приемлемым обоим сторонам соотношением качества предоставляемых услуг и их стоимостью. Меньший процент в структуре наиболее часто используемых среди турфирм средств размещения располагают отель «Прионежский», что, прежде всего, связано с ориентацией сферы деятельности не на массового клиента, а на VIP-персон и гостиница «Карелия», проводящая реконструкцию здания. Остальные гостиницы г. Петрозаводска имеют малую долю в общей структуре средств размещения гостей Петрозаводска и Ка-

релии. Достаточно большой популярностью пользуются различные загородные базы отдыха туристов (32%).

На размер выручки Петрозаводских туристских фирм оказывает влияние фактор сезонности, так в 1 квартале фирма получает в среднем - 12% среднего годового объема выручки, во 2 квартале - 23%, в 3 квартале - 56%. и в 4 квартале - 9% от реализации туристских продуктов. Следовательно, более половины годового объема выручки туристских фирм Петрозаводска получают в летние месяцы.

При оценке средней продолжительности пребывания туристов на территории республики и города Петрозаводска ответы распределились следующим образом, 39% руководителей подтверждают длительность пребывания туристов на территории РК от 2 до 3 суток, 37% подтверждают длительность пребывания туристов на территории РК от 4 до 10 суток.

Таблица 3

Распределение лиц, размещенных в туристических организациях, по продолжительности пребывания туристов в РК

Вариант ответа	% от общего числа принятых туристов
1 сутки	21
2-3 суток	39
4-10 суток	37
Более 10 суток	3

Одной из основных целей проведенных маркетинговых исследований - оценка наиболее предпочтительных видов туризма для развития на территории Республики Карелия. В зависимости от существующего туристско-рекреационного потенциала Карелии, выделяются предпочтительные виды туризма, который имеют свою специфику в направленности на въездного туриста из-за рубежа и других регионов России на территорию республики.

Отмеченное выше распределение значимости основных туристских объектов на территории Республики Карелия подтверждается оценкой респондентами основных целей туристов, с которыми они посещают Республику Карелия.

Таблица 4

Оценка руководителями турфирм привлекательных видов туризма на территории РК (% от числа респондентов)

Виды туризма	У российских туристов	У зарубежных туристов
Отдых и развлечения	67	67
Деловые встречи, конференции, семинары, симпозиумы, форумы	11	33
Лечение и оздоровление	6	6
Посещение объектов истории и культуры	72	83
Посещение природных объектов и экологический туризм	28	56
Научные исследования и познавательные поездки	-	11
Посещение знакомых и родственников	6	-
Шопинг-туры	-	-
Религиозные цели и паломничество	17	6
Рыбалка, охота	39	33
Водный туризм	78	17

Российские туристы выделяют на территории Карелии наиболее привлекательные виды туризма: отдых и развлечения; посещение объектов истории и культуры; водный туризм.

Зарубежные туристы на территории Карелии отмечают наиболее привлекательные виды туризма: отдых и развлечения; посещение объектов истории и культуры; посещение природных объектов и экологический туризм. Это доказывает необходимость маркетингового сопровождения этих видов туризма (поддерживающий и стимулирующий типы маркетинга), а также ускоренное формирование тематической инфраструктуры туризма.

В результате опроса руководителей туристских фирм города Петрозаводска удалось проранжировать основные причины встречающейся неудовлетворенности в потребности отдыха и развлечения клиентов пользующихся предоставляемыми на рынке республики турпродуктами:

- транспортные проблемы (67%);
- высокая стоимость (44%);

- низкое качество турпродукта (33%);
- не соответствие рекламы действительности (28%).

Успешное развитие туризма в Республике Карелия предполагает ускоренное создание туристской инфраструктуры и особенно средств размещения туристов. В результате исследований проведенных 204-2005гг. выявилось, что одной из главных проблем по мнению работников туристских организаций, мешающей увеличить поток гостей в Карелию в период туристского сезона (май-сентябрь) и соответственно объем денежных поступлений в бюджет Республики, является отсутствие необходимого количества мест в гостиницах для размещения туристов, что подтвердило 76% респондентов.

В то же время был выявлен ряд туристских организаций г. Петрозаводска (24%), которые не испытывают проблем с размещением принимаемых ими туристами, что в первую очередь связано со спецификой их работы. Данные туристские предприятия при обслуживании туристов делают акцент не на гостиницах города, а размещают своих клиентов за городом в коттеджах, на туристских базах. Как правило, такие турфирмы имеют собственные средства размещения, расположенные в живописных местах Карелии.

Распределение потребностей туристских предприятий г. Петрозаводска в средствах размещения, испытывающих проблемы с обслуживанием туристов в пик туристского сезона в Карелии, показывает, что только 12% из всех ранее обозначенных турфирм испытывают необходимость в наличии гостиниц эконом-класса. Большинство туристских организаций (88%) нуждаются в средствах размещения, имеющих повышенное качество и уровень обслуживания.

Определение перспектив развития туристского рынка на региональном уровне (городах, районах, сельских поселениях) и выбор направлений организации маркетинговой деятельности турфирм Карелии должны базироваться на изучении реальных и потенциальных потребностей, мотивов, покупательских возможностей потребителей.

Руководители туристских фирм наиболее перспективными направлениями в развитии туристской отрасли Республики Карелия выделили:

- развитие экологического туризма и нестандартных маршрутов;
- развитие сельского туризма;
- строительство современных гостиниц и других средств размещения;
- снижение цен на путевки в период поздней осени и ранней весны;
- выпуск туристических каталогов;
- участие в туристических выставках на уровне республики, России и за рубежом;
- активный отдых с посещением объектов истории.

Использование маркетинговых подходов в практической деятельности позволяет получить адекватную картину туристского рынка сформированного в г. Петрозаводске, отследить тенденции его изменения, выявить степень влияние внешних и внутренних факторов макросреды на его динамику, то есть дает возможность получить необходимую информационно-аналитическую базу для разработки программы развития рынка туристских услуг территориального уровня в рамках маркетинговой концепции бизнеса в Карелии.