

Исследование рынка въездного туризма в Санкт-Петербурге

1.1 Объем рынка

По данным Комитета по инвестициям и стратегическим проектам Санкт-Петербурга¹ в 2011 г. город посетили 5,5 млн. туристов, в т.ч. 2,6 млн. россиян и 2,9 млн. иностранных граждан.

Исходя из оценки данных об объемах потребления российских и иностранных туристов, а также об объемах платных услуг, оказываемых населению в сфере туризма и объемах платных услуг гостиниц и средств размещения, приведенных в действующей Программе развития Санкт-Петербурга как туристского центра², денежный объем потребления товаров и услуг на территории Санкт-Петербурга иностранными и российскими туристами можно оценить в 133 млрд. руб., в том числе российские туристы – 65 млрд. руб., иностранцы – 68 млрд. руб.

1.2 Динамика рынка

На следующих диаграммах приведена динамика рынка въездного туризма Санкт-Петербурга в натуральном выражении³. Прогнозные показатели на 2012 г. приведены по оценкам участников рынка⁴.



Диаграмма 1. Въездной поток туристов в Санкт-Петербург

¹ Источник: <http://st-petersburg.ru/statistics/Comfort/Tourism/Tourists%20Flows.aspx>

² Источник: Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 07.06.2011 №732 «О программе развития Санкт-Петербурга как туристского центра на 2011-2016 годы».

³ Источник: <http://st-petersburg.ru/statistics/Comfort/Tourism/Tourists%20Flows.aspx>

⁴ Источник: <http://prohotel.ru/news-187930/0/>

Динамика потока туристов, иностранцы

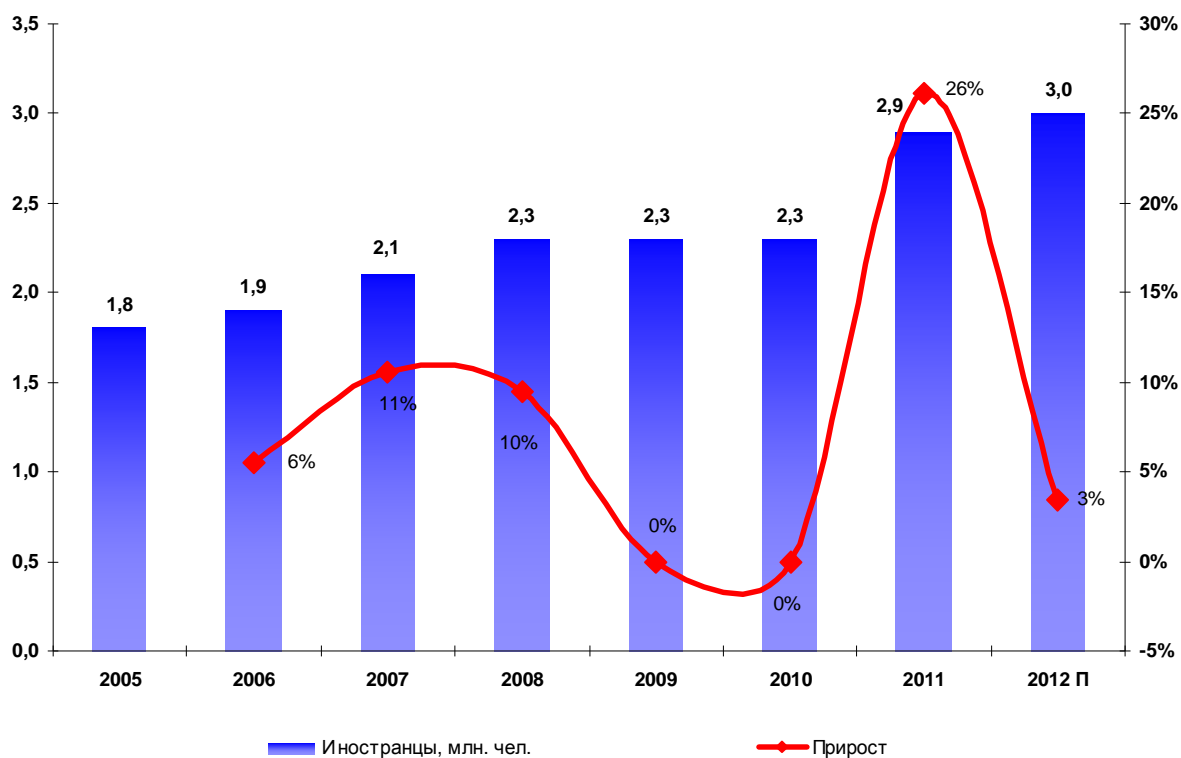


Диаграмма 2. Динамика въездного потока иностранных туристов в Санкт-Петербурге

Динамика потока туристов, россияне

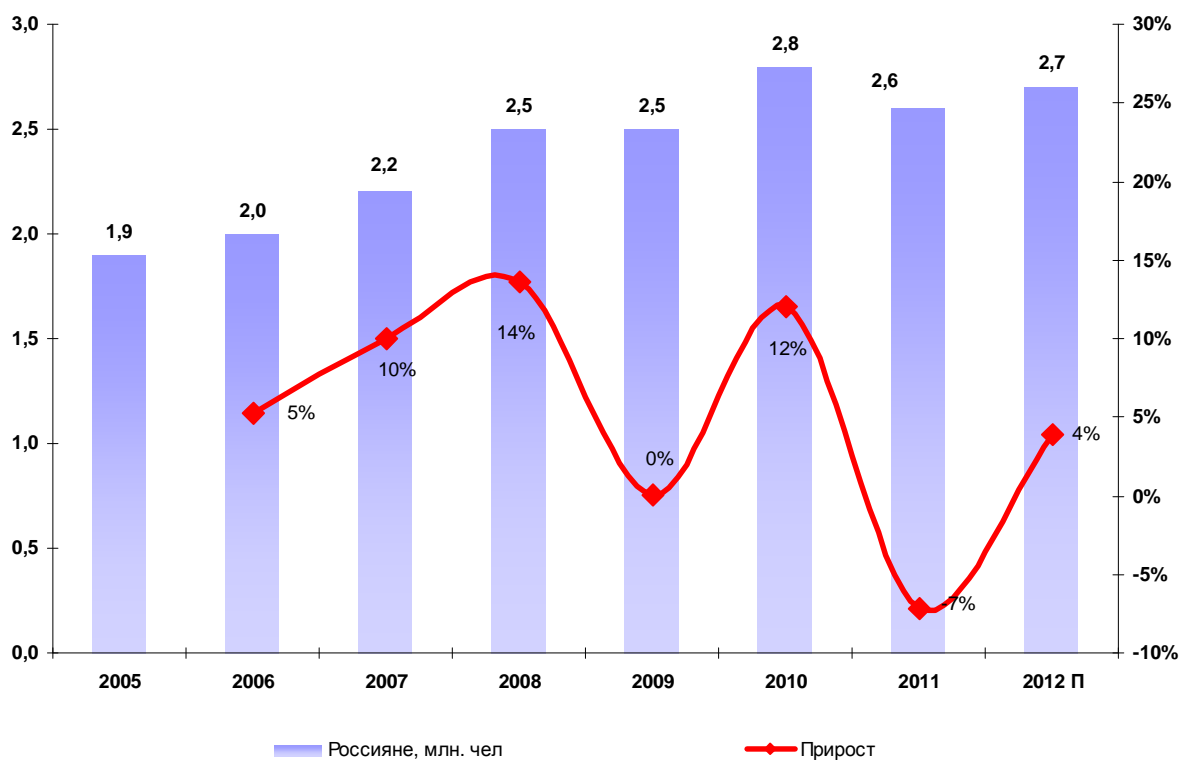


Диаграмма 3. Динамика въездного потока российских туристов в Санкт-Петербурге

Динамика потока туристов, все туристы

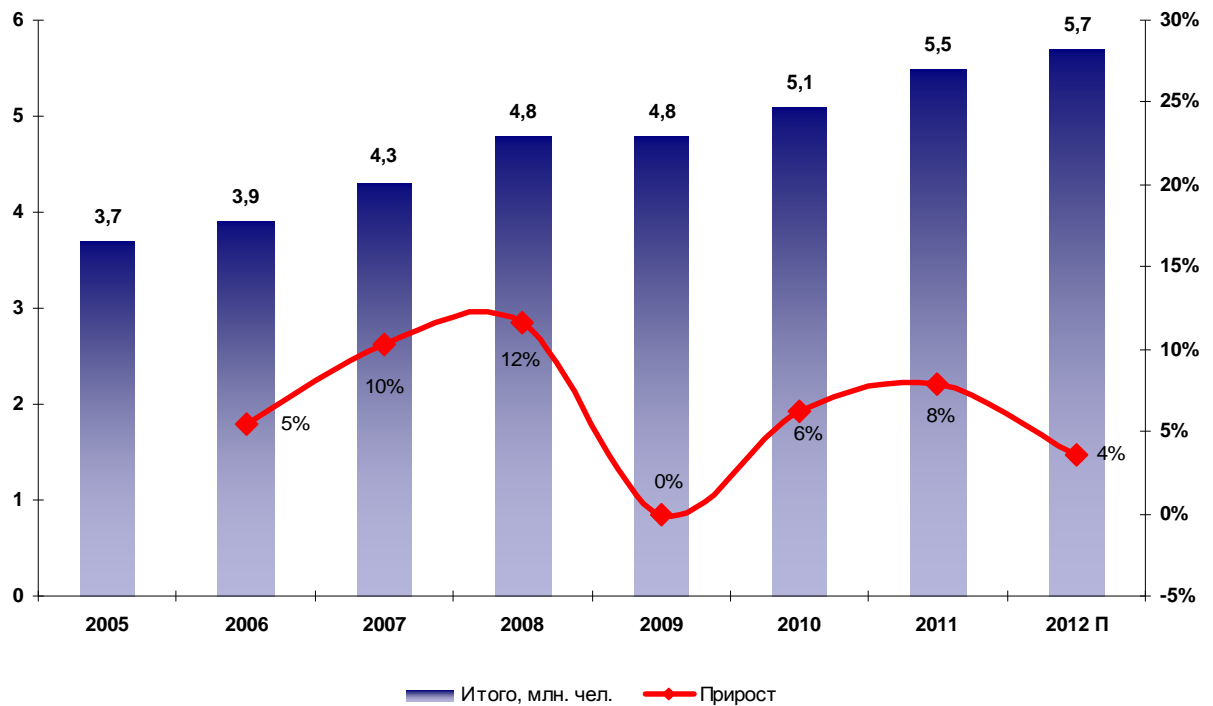


Диаграмма 4. Динамика въездного потока всех туристов в Санкт-Петербурге

Как видно из представленных выше диаграмм, потоки туристов в Санкт-Петербург демонстрируют постоянный рост, за исключением кризисного 2009 г., когда показатели потоков остались на уровне предыдущего 2008 г.

Необходимо особо отметить, что в 2009 г. не произошло снижения показателей въездных потоков в город, что свидетельствует о высокой популярности Санкт-Петербурга среди иностранных и российских туристов.

Исходя из оценки данных об объемах потребления российских и иностранных туристов, а также об объемах платных услуг, оказываемых населению в сфере туризма и объемах платных услуг гостиниц и средств размещения, приведенных в действующей Программе развития Санкт-Петербурга как туристского центра⁵, оценены денежные объемы потребления товаров и услуг на территории Санкт-Петербурга иностранными и российскими туристами, приведенные на следующей диаграмме.

Как видно из приведенной ниже диаграммы, в 2010-2012 гг. денежные объемы рынка въездного туризма демонстрируют постоянный рост, темпы которого составляют 11-21% в год.

⁵ Источник: Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 07.06.2011 №732 «О программе развития Санкт-Петербурга как туристского центра на 2011-2016 годы».

Денежные траты туристов в Санкт-Петербурге

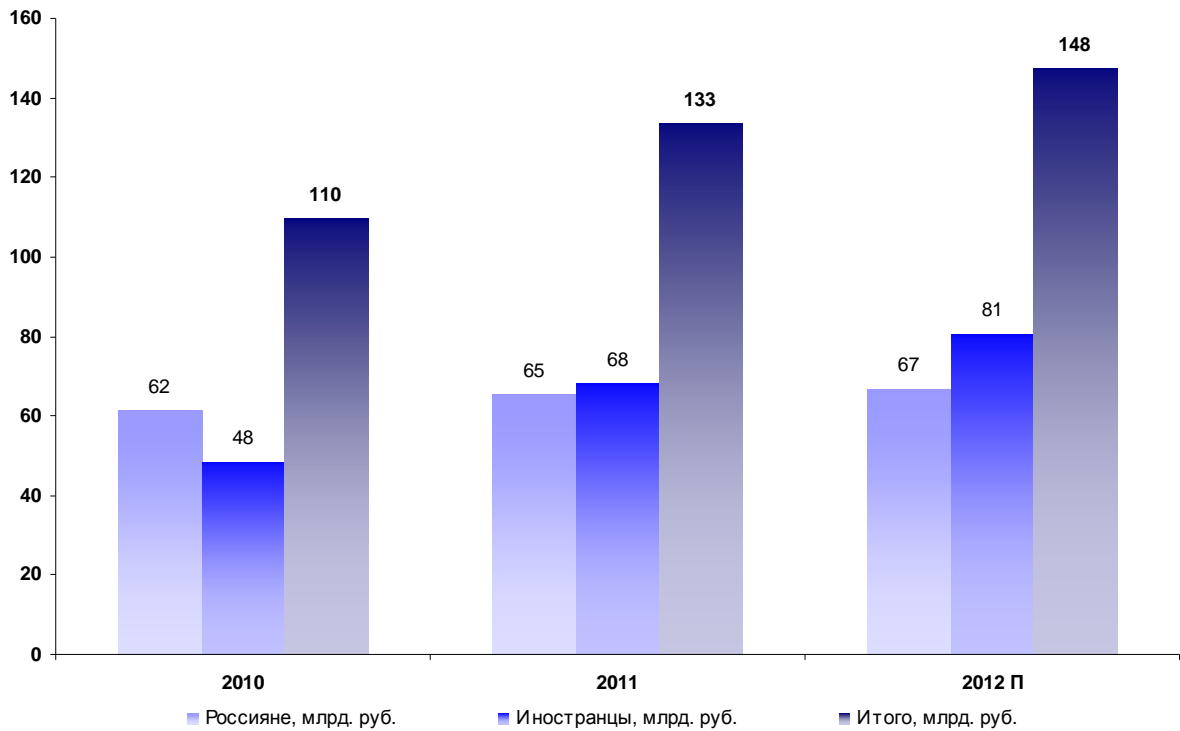


Диаграмма 5. Динамика денежных трат туристов в Санкт-Петербурге

1.3 Структура рынка по типам услуг

Структура рынка по типам услуг представлена на следующей диаграмме. Расчет выполнен, исходя из оценок участников рынка⁶ о структуре затрат туристов в Санкт-Петербурге.

Структура рынка по типам услуг

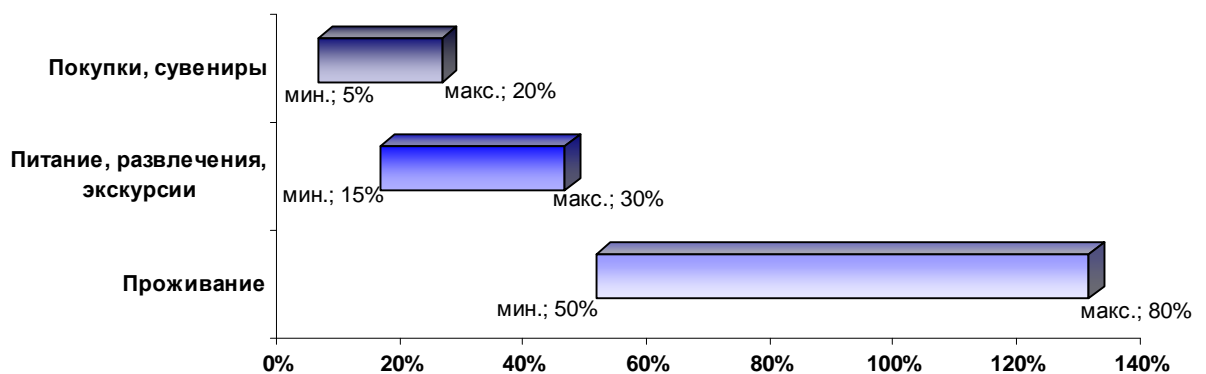


Диаграмма 6. Структура рынка по типам услуг

Как видно из приведенной выше диаграммы, основную часть затрат туристов в Санкт-Петербурге составляют затраты на размещение и проживание.

⁶ Источники: <http://blog.oktogo.ru/blog/tabid/69/Article/983/80.aspx>, <http://www.prohotel.ru/news-163412/0/>, <http://www.prohotel.ru/news-150105/0/>

В настоящее время на рынке размещения Санкт-Петербурга представлены следующие услуги по размещению гостей города:

- Гостиничные услуги: гостиницы категорий от одной до пяти звезд.
- Мини-отели: гостиницы с численностью номерного фонда до 15 единиц.
- Квартиры с посуточной оплатой.

Динамика численности гостиниц Санкт-Петербурга и номерного фонда представлена на следующих диаграммах⁷.

Динамика численности гостиниц Санкт-Петербурга

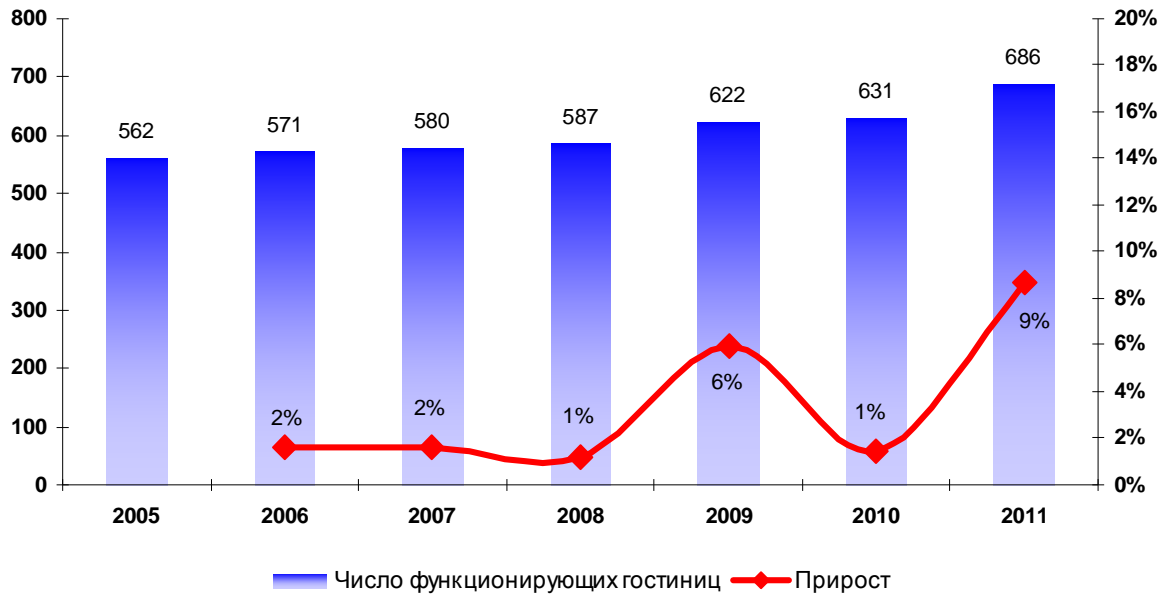
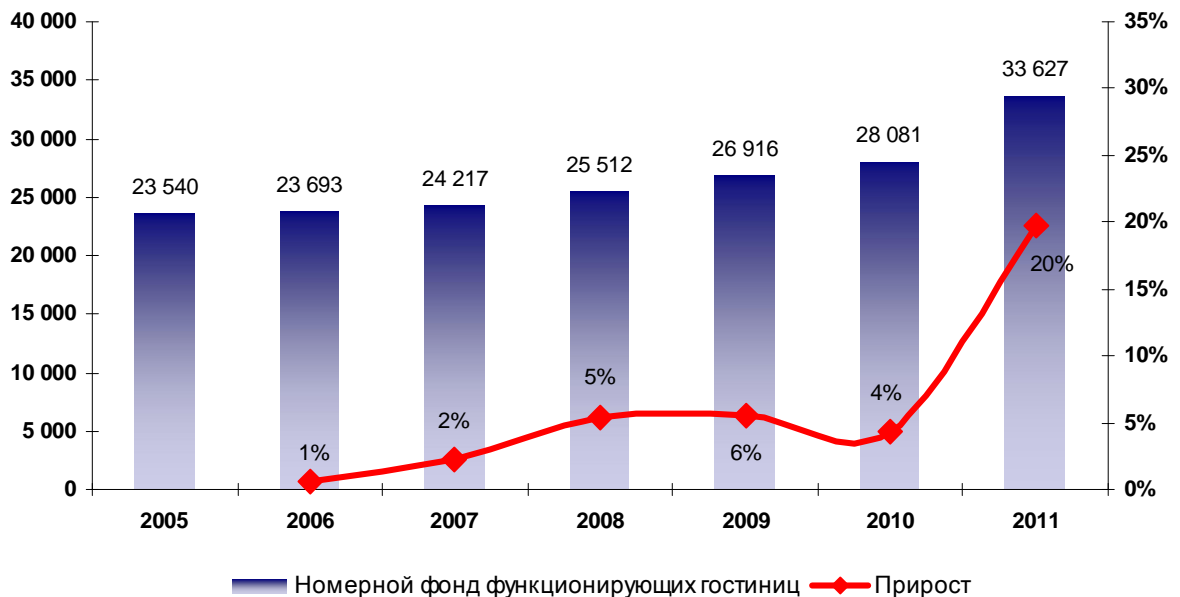


Диаграмма 7. Динамика численности гостиниц Санкт-Петербурга

Динамика численности номерного фонда гостиниц Санкт-Петербурга



⁷ По данным Комитета по инвестициям и стратегическим проектам Санкт-Петербурга. Источник: <http://st-petersburg.ru/statistics/Comfort/Tourism/Hotel%20Infrastructure.aspx>

Диаграмма 8. Динамика численности номерного фонда гостиниц Санкт-Петербурга

Как видно из представленных выше диаграмм, в рассматриваемом периоде численность гостиниц и номерного фонда Санкт-Петербурга демонстрирует постоянный рост. Необходимо отметить, что рост обоих показателей продолжался и в период экономической нестабильности 2008-2009 гг.

Суммарно за период 2005-2011 гг. прирост численности гостиниц составил 22%, номерной фонд вырос на 43%.

Вместе с ростом номерного фонда растет также и его заполняемость, данные о которой по состоянию на первое полугодие каждого рассматриваемого года представлены на следующей диаграмме⁸.

Заполняемость номеров гостиниц Санкт-Петербурга

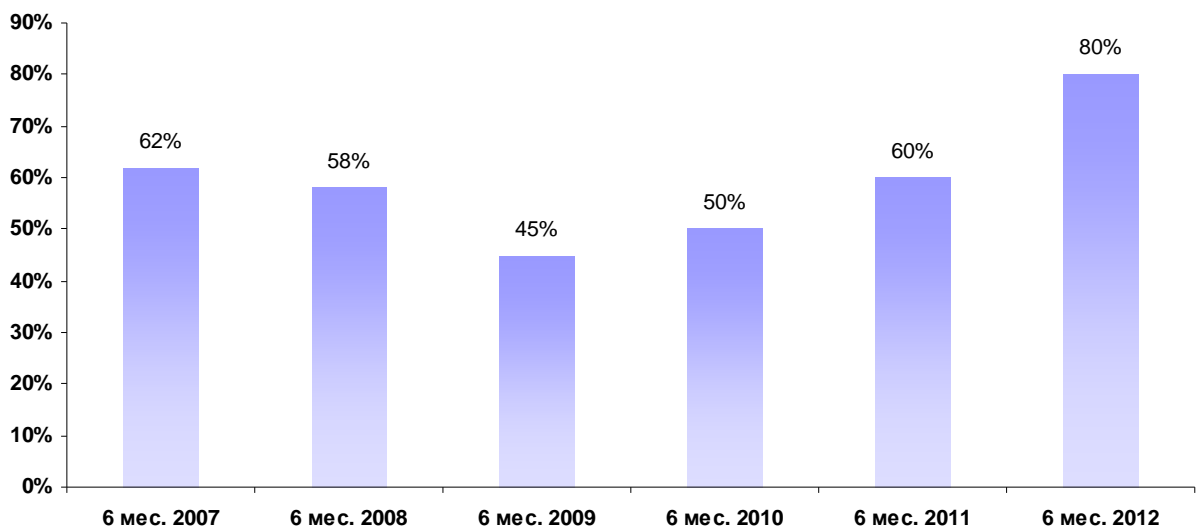


Диаграмма 9. Заполняемость номерного фонда гостиниц Санкт-Петербурга

Как видно из представленной выше диаграммы, после спада в кризисные года, последовал существенный рост заполняемости гостиниц города. В период 2008-2012 гг. данный показатель вырос на 35%.

На следующих диаграммах представлено распределение гостиниц и номерного фонда по категориям⁹.

⁸ По данным компании Colliers International. Источник: <http://www.colliers.spb.ru/>

⁹ По данным Комитета по инвестициям и стратегическим проектам Санкт-Петербурга. Источник: <http://st-petersburg.ru/statistics/Comfort/Tourism/Hotel%20Infrastructure.aspx>

Распределение гостиниц по категориям, число и доля

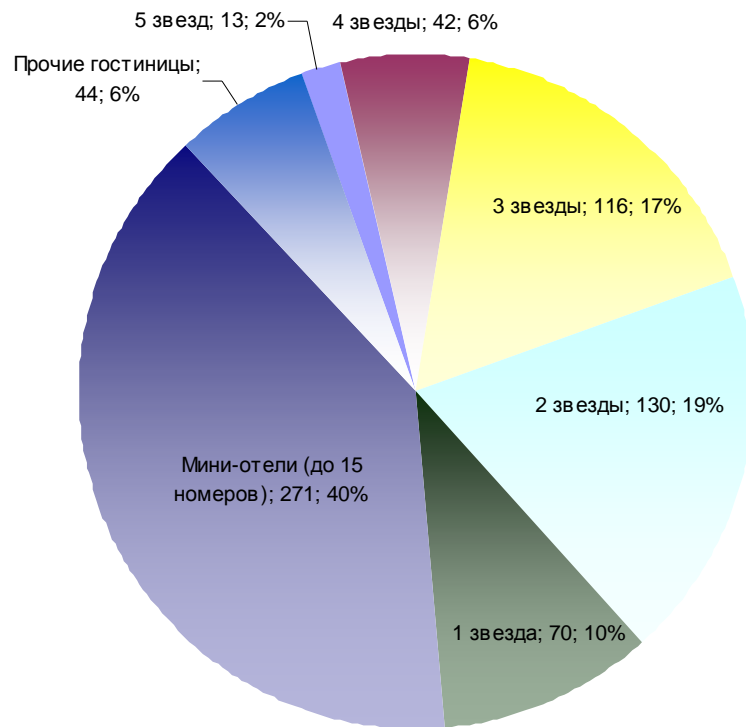


Диаграмма 10. Распределение гостиниц Санкт-Петербурга по категориям

Распределение номеров гостиниц по категориям, число и доля

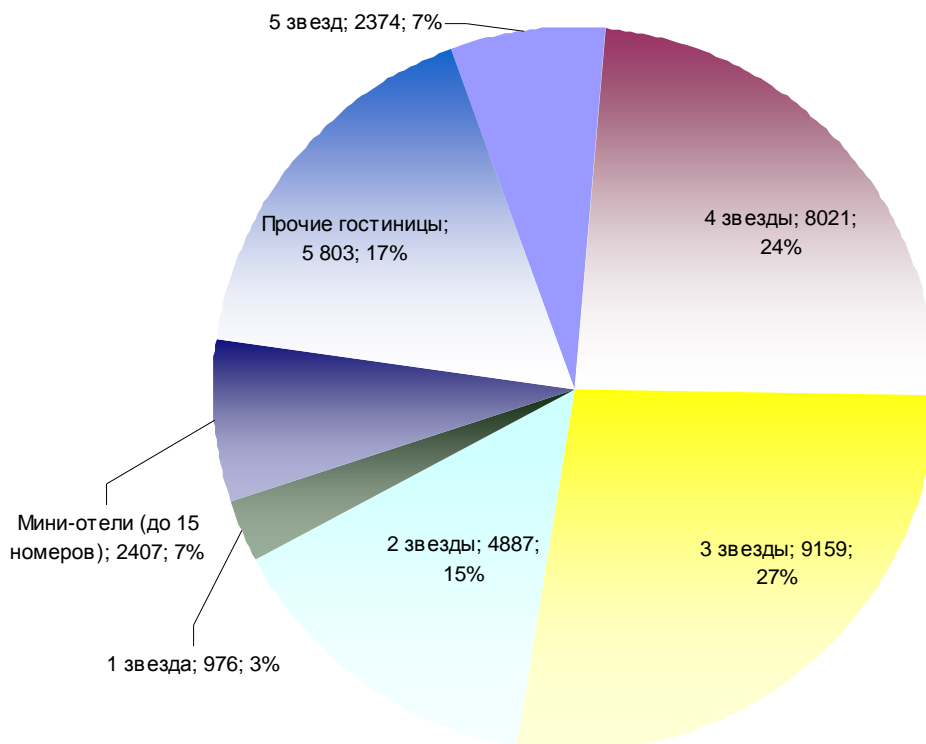


Диаграмма 11. Распределение номерного фонда Санкт-Петербурга по категориям

Как видно из приведенных выше диаграмм, по численности гостиниц в Санкт-Петербурге лидирует мини-отели, которых насчитывается 271 единица и которые занимают 40% долю в общей численности гостиниц города.

Вместе с тем, по объему номерного фонда лидируют крупные гостиницы классом от двух до четырех звезд, на долю которых суммарно приходится 66% номерного фонда Санкт-Петербурга.

В настоящее время Санкт-Петербург лидирует среди других городов РФ по числу гостиниц, представленных в мировых системах бронирования.

Данные о численности гостиниц, представленных мировых системах бронирования, представлены на следующей диаграмме¹⁰.

Число отелей, представленных в мировых системах бронирования

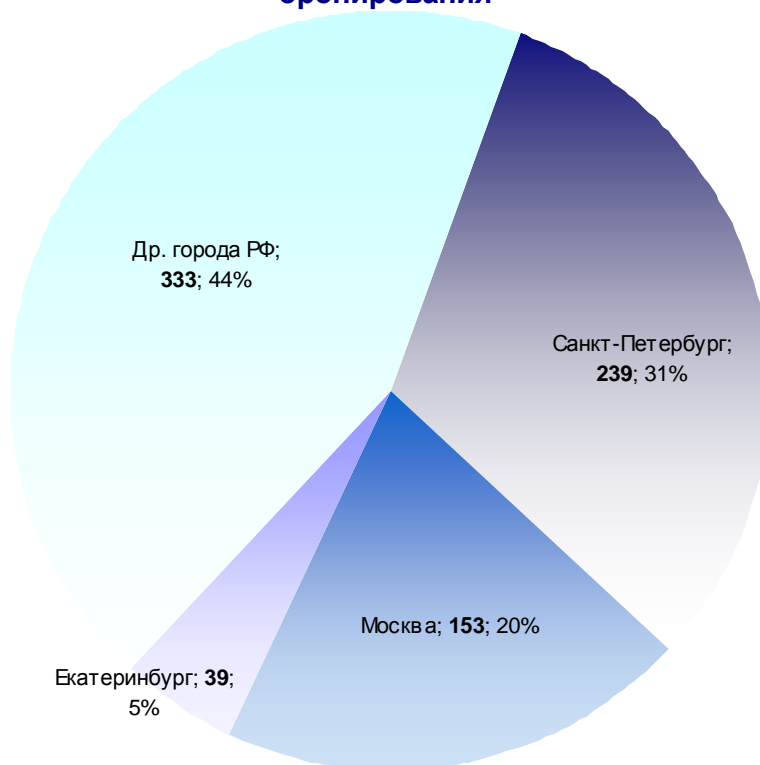


Диаграмма 12. Число и доля гостиниц, представленных в мировых системах бронирования

Как видно из приведенной выше диаграммы, отели Санкт-Петербурга составляют долю в 31% от всех гостиниц страны, представленных в мировых системах бронирования.

Данные о структуре размещения гостей города представлены в следующей таблице¹¹. Приведенная статистическая информация исключает данные о размещении в мини-отелях и на квартирах с посуточной оплатой.

¹⁰ По данным Комитета по инвестициям и стратегическим проектам Санкт-Петербурга. Источник: <http://cisp-spb.ru/activities/tourism.aspx>

¹¹ По информации Территориального органа федеральной службы государственной статистики по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области. Источник: http://petrostat.gks.ru/digital/region13/DocLib/04kult_g.htm

Показатели	2009	2010	2011
Численность размещенных лиц, тыс. человек	1 751	2 022	2 422
из них граждане:			
России	1 012	1 234	1 502
других государств	738	788	920
Доля от общего числа туристов:			
Численность размещенных лиц, тыс. человек	36%	40%	44%
из них граждане:			
России	40%	44%	58%
других государств	32%	34%	32%

Таблица 1. Структура размещения

Как видно из представленной выше таблицы, в 2009-2011 гг. общее число размещений в крупных гостиницах города растет: за рассматриваемый период данный показатель вырос на 38%. Одновременно демонстрирует рост и доля туристов, размещаемых в крупных гостиницах: в 2009-2011 гг. она выросла с 36% до 44%.

Вместе с тем, согласно официальной статистической информации, доля размещений гостей города в крупных гостиницах остается достаточно низкой. **В 2011 г. только 44% гостей города предпочли крупные гостиницы, из чего можно сделать вывод, что остальная часть гостей размещалась в мини-отелях или на квартирах с посуточной оплатой.** В основном выбор указанной формы размещения был обусловлен **высокой ценой на услуги крупных гостиниц и наличием конкурентоспособных предложений мини-отелей и квартир с посуточной оплатой.**

1.4 Структура рынка по ценам

На следующей диаграмме приведена динамика средней цены размещения в крупных гостиницах Санкт-Петербурга по категориям 3-5 звезд¹².

Как видно из представленной выше диаграммы, за период 2009-2012 гг., средняя цена продажи номера в гостиницах всех рассматриваемых категорий росла. Общий рост цен за рассматриваемый период составил:

- в гостиницах категории 3 звезды – 33%;
- в гостиницах категории 4 звезды – 33%;
- в гостиницах категории 5 звезд – 70%.

Так как рост цен шел на фоне увеличения номерного фонда и заполняемости гостиниц, он свидетельствует о росте популярности данного вида размещения среди гостей города.

¹² Данные компании GVA Sawyer. Источник: <http://www.gvasawyer.ru>

Средняя цена продажи номеров, руб./сутки

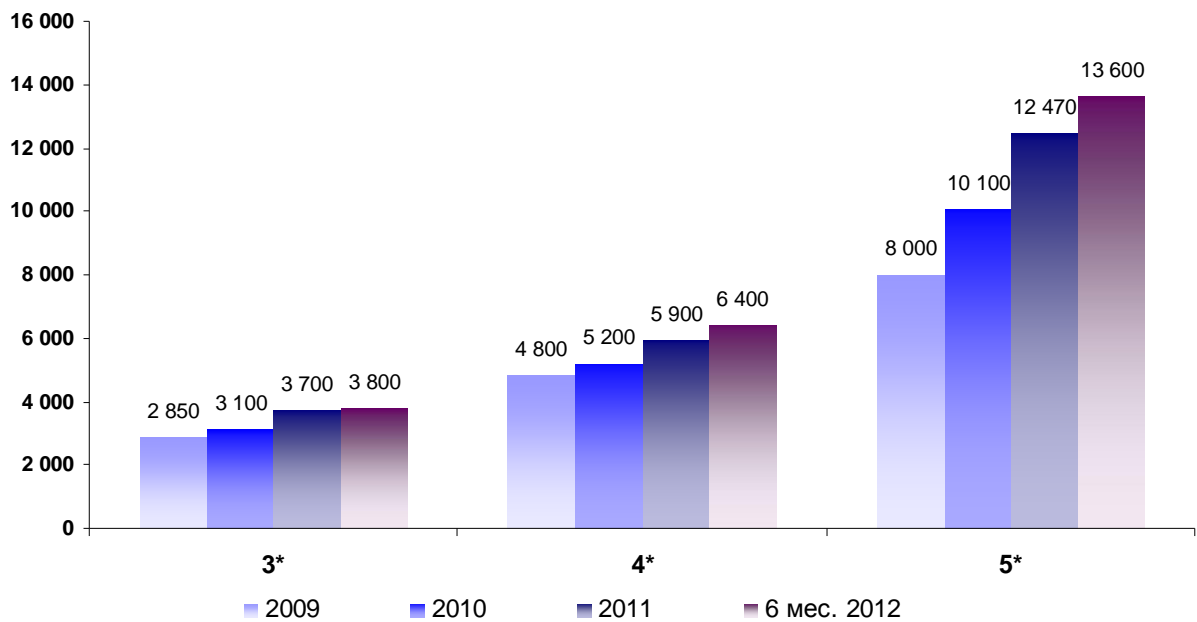


Диаграмма 13. Средняя цена продажи номера

О росте популярности крупных гостиниц свидетельствует также рост доли размещаемых в них туристов (см. Таблица 1. Структура размещения), а также повышение доходности данного сегмента гостиничного бизнеса.

В следующей таблице приведены показатели динамики тарифов и доходности крупных гостиниц Санкт-Петербурга в 2012 г.¹³

Динамика изменения тарифов и доходности на номер в 2012 г.

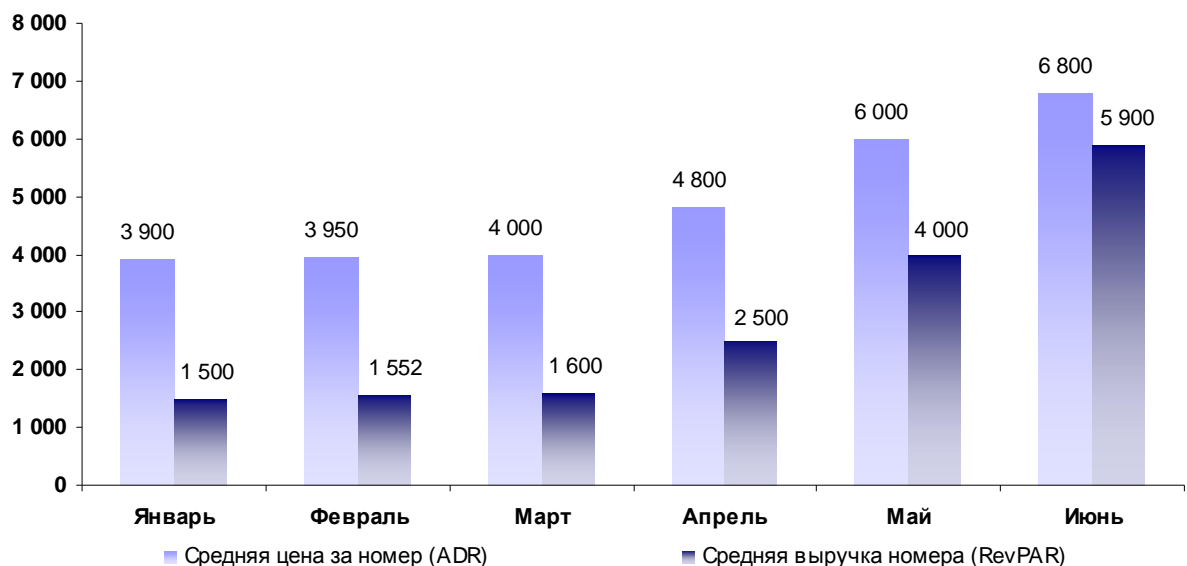


Диаграмма 14. Динамика изменения тарифов и доходности крупных гостиниц Санкт-Петербурга

¹³ По данным компании Colliers International. Источник: <http://www.colliers.spb.ru/>

Как видно из приведенной выше таблицы, в первой половине 2012 г. показатели ADR¹⁴ и RevPAR¹⁵ демонстрируют постоянный рост, что связано, как с сезонным фактором (наступление летнего сезона), так и с общим, независимым от времени года, ростом популярности данного вида размещения.

На следующей диаграмме приведено ценовое сравнение различных вариантов размещения в Санкт-Петербурге в 2012 г.¹⁶

Ценовое сравнение по типам размещения

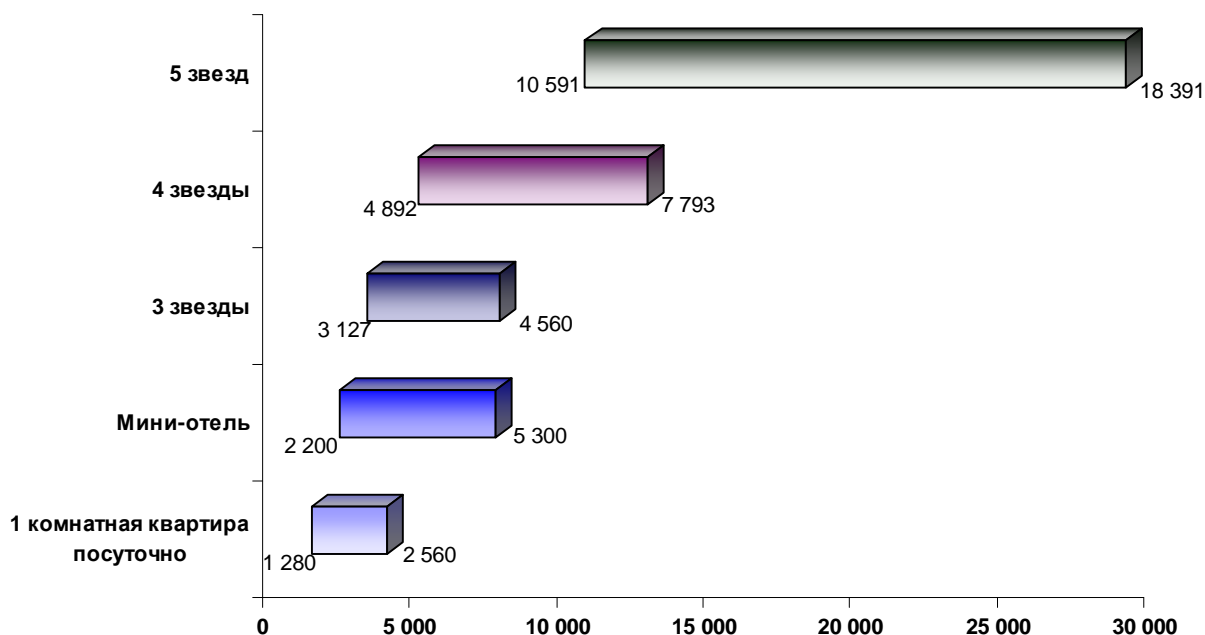


Диаграмма 15. Ценовое сравнение вариантов размещения туристов в Санкт-Петербурге

Как видно из приведенной выше диаграммы наиболее дешевые варианты размещения предлагают арендодатели посуточно сдаваемых квартир и мини-отели.

1.5 Тенденции развития рынка

Началом современного этапа развития въездного туризма в Санкт-Петербурге следует считать принятие правительством города «Программы развития Санкт-Петербурга как туристского центра на 2005-2020 гг.». Указанная программа была разработана международной консалтинговой компанией Boston Consulting Group (BCG) в сотрудничестве с отраслевыми комитетами правительства Санкт-Петербурга при поддержке Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации.

В конце 2010 г. правительства города констатировало, что указанная программа была перевыполнена. В результате проведенных мероприятий ежегодный поток туристов в город превысил 5 млн. чел. Необходимо отметить, что успешная реализация программы

¹⁴ ADR (Average daily room rate) – средняя цена за номер/ночь. Вычисляется путем деления выручки от продажи номерного фонда на количество проданных номеров за отчетный период.

¹⁵ RevPAR или Room Yield (Revenue per available room per day) – выручка номерного фонда на один номер в день

¹⁶ По данным компании London Real Invest (RLI). Источник: <http://london-ri.com>

проходила на фоне мирового экономического кризиса, послужившего причиной сокращения туристического потока во многие мировые центры культуры.

Суммарные инвестиции Санкт-Петербурга в развитие туризма в рамках Программы с 2006 г. по 2010 г. составили 519 млн. руб.

В 2011 г. было принято новое Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 07.06.2011 №732 «О программе развития Санкт-Петербурга как туристского центра на 2011-2016 годы». Данная программа в качестве основных целей ставит повышение эффективности туризма, развитие новых видов деятельности, связанных с индустрией туризма, повышение привлекательности региона для гостей города. Целевые показатели принятой программы предполагают увеличение туристического потока в Санкт-Петербург до 8,1 млн. чел. в 2016 г.

Указанные показатели туристического потока обоснованы, т.к. по данным ООН город занимает восьмое место в мире по шкале популярности среди туристов. Желание посетить его выразили около 30 млн. иностранцев.

Для реализации программных целей **потребуется внедрение новых стандартов обслуживания туристов, появление на рынке новых продуктов, гарантирующих высокое качество предоставляемых услуг.**

В настоящее время идет активная подготовка городской инфраструктуры к увеличению туристических потоков.

Завершается строительство нового пассажирского порта «Морской фасад Санкт-Петербурга». В 2010 г. произошло открытие паромной линии Санкт-Петербург – Хельсинки. Были сделаны значительные шаги по упрощению визового режима: прибывающие на парамах иностранцы могут находиться на территории России в течение 72 часов без виз.

В результате реализации мероприятий по развитию морского сообщения поток туристов, прибывающих в город морским путем, значительно вырос. Данные о численности морских туристов, прибывающих в Санкт-Петербург, приведены на следующей диаграмме¹⁷.



Диаграмма 16. Число морских туристов в Санкт-Петербурге

Для туристов, путешествующих авиатранспортом, предусмотрено строительство нового пассажирского терминала аэропорта «Пулково», завершение строительства которого планируется на 2013 г. Согласно проектным данным пропускная способность первой

¹⁷ По данным Комитета по инвестициям и стратегическим проектам Санкт-Петербурга. Источник: <http://cisp-spb.ru>

очереди терминала составит 13 млн. пассажиров в год, а к 2039 г. планируется ее увеличение до 35 млн. пассажиров в год.

В последние годы пассажирский и грузовой оборот аэропорта «Пулково» демонстрирует рост. Статистика аэропорта приведена в следующей таблице¹⁸.

Показатели	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Пассажирооборот, млн. пассаж.	4,7	5,1	6,1	7,1	6,8	8,4	9,6
Влетов-посадок, тыс. ед.	64,3	72,4	86,9	94,0	87,6	101,0	116,0
Обработано грузов, тыс. т.	4,0	25,8	29,7	22,6	19,5	н.д.	29,4

Таблица 2. Статистика аэропорта «Пулково»

Растет число гостиниц и номерной фонд города при одновременном повышении качества предоставляемых услуг. На рынок Санкт-Петербурга выходят крупные международные гостиничные операторы: Kempinski, Corinthia, ACCOR (бренды Novotel и IBIS), Rezidor (бренды Radisson и Park Inn), Sokos Hotel, Marriott (бренды Courtyard by Marriott и Renaissance). В ближайшее время планируют выйти на рынок также операторы Starwood (бренд W), Four Seasons Hotels & Resorts и целый ряд других.

Лидерство города в сфере развития гостиничной инфраструктуры отмечено и на шестой Конференции по инвестициям в гостиничный бизнес России и СНГ (RHIC), проходившей в Москве, где было подчеркнуто, что все действия Санкт-Петербурга, предпринимаемые для развития гостиничной инфраструктуры, являются беспрецедентными, и благодаря этому город показывает высокую динамику ввода объектов.

Тенденцией долговременного характера на международном туристском рынке стал рост доли индивидуальных туристов в общем потоке гостей. Избегая посредников, туристы бронируют гостиницы напрямую в Интернете. При этом, необходимо отметить, что Санкт-Петербург является лидером в России по количеству отелей, представленных в мировых электронных системах бронирования

Санкт-Петербург является культурным центром мирового значения, в котором расположены 7 783 памятника культуры. Основные показатели деятельности организаций культуры города приведены в следующей таблице¹⁹.

Показатели	2009	2010	2011
Профессиональные театры			
Число единиц	42	41	40
Число посещений, млн.	2,6	2,7	2,9
Музеи			
Число единиц	69	70	69
Число посещений, млн.	16,8	17,7	19,1
Цирки			
Число единиц	2	2	2
Число посещений, тыс.	360,0	357,6	433,5
Общедоступные библиотеки			

¹⁸ Данные Комитета по транспортно-транзитной политике Санкт-Петербурга. Источник: <http://www.transport.spb.ru>

¹⁹ По информации Территориального органа федеральной службы государственной статистики по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области.

Источник: http://petrostat.gks.ru/digital/region13/DocLib/04kult_g.htm

Показатели	2009	2010	2011
Число единиц	256	257	256
Библиотечный фонд, млн. экз.	52,6	52,6	52,7
В среднем книг на 100 жителей, экз.	1 143	1 081	1 065
Число пользователей, тыс.	1 212	1 234	1 245
Учреждения культурно-досугового типа			
Число единиц	53	55	51
Число мест, тыс.	31,0	32,3	28,2
Кинотеатры			
Число единиц	46	47	47
Число посещений киносеансов, млн.	15,8	13,6	14,6

Таблица 3. Основные показатели деятельности организаций культуры Санкт-Петербурга

В городе также много спортивных сооружений, на которых проводятся соревнования европейского и мирового уровня. Данные об их численности и показателях приведены в следующей таблице²⁰.

Показатели	2009	2010	2011
Спортивные сооружения, ед., в том числе:	5 871	5 694	5 969
Стадионы с трибунами на 1 500 мест и более	11	13	13
Дворцы спорта	13	10	10
Плоскостные спортивные сооружения	2 479	2 270	2 302
Спортивные залы	1 666	1 573	1 649
Плавательные бассейны	122	140	171
Лыжные базы	22	20	18
Сооружения для стрелковых видов спорта	63	60	63

Таблица 4. Основные показатели деятельности спортивных сооружений Санкт-Петербурга

Для создания комфортных условий пребывания гостей в городе созданы и развиваются:

- Городское туристско-информационное бюро и сеть информационных туристских киосков.
- «Служба ангелов» – мобильная служба информационной поддержки туристов.
- Контакт-центр – многоязычный call-центр для туристов и жителей города.
- Экскурсионная автобусная программа «Сити Тур».

²⁰ По информации Территориального органа федеральной службы государственной статистики по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области.

Источник: http://petrostat.gks.ru/digital/region13/DocLib/04kult_g.htm

Городское туристско-информационное бюро

<http://www.ispb.info>

<http://visit-petersburg.ru>

Городское туристско-информационное бюро было создано весной 2000 г. как единая государственная информационная служба по туризму, первая в России.

Главными задачами бюро являются создание комфортной информационной среды для гостей и жителей города и продвижение туристского продукта Санкт-Петербурга на международном и российском рынках.

Бюро участвует в региональных и международных туристских выставках, конференциях, семинарах и встречах с представителями российских и зарубежных СМИ. В целях повышения качества оказываемых гостям города туристско-экскурсионных услуг бюро с 2001 г. проводит аккредитацию экскурсоводов и гидов-переводчиков. Бюро разрабатывает и издает информационно-методическую литературу, регулярно проводит курсы повышения квалификации «Мастер-класс» для экскурсоводов, семинары для экскурсоводов и гидов-переводчиков, учебно-методические экскурсии. Вместе с Эрмитажем, Русским музеем, Мариинским театром и крупнейшими гостиницами города Бюро реализует проект «Белые Дни», направленный на привлечение туристов в Санкт-Петербург в зимний период.

В настоящее время офисы бюро расположены по следующим адресам:

- Центральный офис на Садовой ул., 14/52, метро «Гостинный двор».
- Офис на Садовой ул., 37, метро «Садовая».

Информационные павильоны расположены по следующим адресам:

- Дворцовая пл., 12, метро «Невский проспект».
- Аэропорт «Пулково1», зал прилета №1.
- Аэропорт «Пулково 2», зал прилета.
- Исаакиевская пл., метро «Сенная площадь».
- Растрелли пл., метро «Чернышевская».
- Петропавловская крепость, метро «Горьковская».
- Восстания пл., метро «Площадь Восстания».
- Морской Фасад, метро «Приморская».

Планируется создание еще нескольких информационных павильонов в Санкт-Петербурге.

В офисах и киосках бюро широко представлены рекламно-информационные материалы, буклеты, карты и путеводители.

Посетители могут получить любую информацию о Санкт-Петербурге, ознакомиться с репертуаром театров, кино, узнать о выставках, работе музеев и экскурсиях.

«Служба ангелов»

«Служба Ангелов» работает под патронажем Правительства Санкт-Петербурга. Это первая городская *мобильная* туристско-информационная служба. Она создана в Санкт-Петербурге для обеспечения гостей города, российских и зарубежных туристов высокоэффективной информационной поддержкой.

Сотрудники службы работают на улицах Санкт-Петербурга. Они компетентно, кратко, профессионально и абсолютно бесплатно для туристов предоставляют им необходимую информацию.

Сотрудники службы – молодые активные юноши и девушки (18-25 лет), в основном студенты вузов, в том числе обучающиеся по связанным с туризмом специальностям. Они владеют иностранными языками, хорошо ориентируются в городе, знают его историю, психологически устойчивы и открыты для общения с большим количеством людей, способны к интенсивной коммуникации в течение продолжительного времени, имеют располагающий к общению вид.

«Ангелы» работают в паре и могут компетентно, кратко и профессионально предоставить всю необходимую информацию:

- как пользоваться городской инфраструктурой;
- как добраться до нужного места;
- какие культурные события в городе;
- где можно заказать экскурсию;
- где вкусно поесть;
- куда пойти днем (музеи, выставочные залы) и вечером (театры, клубы и др.);
- где и как безопасно воспользоваться банковскими услугами;
- где арендовать транспортные средства;
- где сделать покупки;
- где выйти в Интернет;
- где посмотреть фольклорное шоу;
- как вызвать службы экстренной помощи.

Сотрудники службы обеспечиваются мобильной связью, модной униформой в виде белых футболок с надписью «Can I Help You» и бейсболок с соответствующей идентификационной символикой – латинской буквой «i», бесплатными информационно-рекламными и справочными материалами.

Ангелов можно встретить по следующим адресам:

- Летний сад;
- Казанский собор;
- Зеленый мост (Невский пр., 18);
- Гостиный двор;
- Невский пр., 62;
- Невский пр., 90;
- Площадь Восстания.

Совместно с ангелами работают авто-патрули (передвижные пункты Полка ППСМ по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области). Сотрудники милиции несут службу на микроавтобусах «Форд-Транзит», ежедневно с 10.00 до 22.00 по следующим адресам: у метро «Площадь Восстания», Невский пр., 90; у входа в Летний сад; у Казанского собора; у «Зеленого моста» (Невский пр., 18); около универмага «Гостиный двор», Невский пр., 62.

Контакт-центр

Контакт-центр – бесплатная круглосуточная справочная служба для туристов, тел. 300-33-33. Услугой Контакт-центра можно также бесплатно пользоваться с мобильного телефона по короткому номеру 0333.

Гости города могут круглосуточно получить ответ на свой вопрос или помощь в затруднительной ситуации. Услуги предоставляются, в том числе, и на иностранных языках.

Данная услуга пользуется популярностью среди туристов. На следующей диаграмме приведена динамика обращения (звонков) в Контакт-центр.

Число обращений

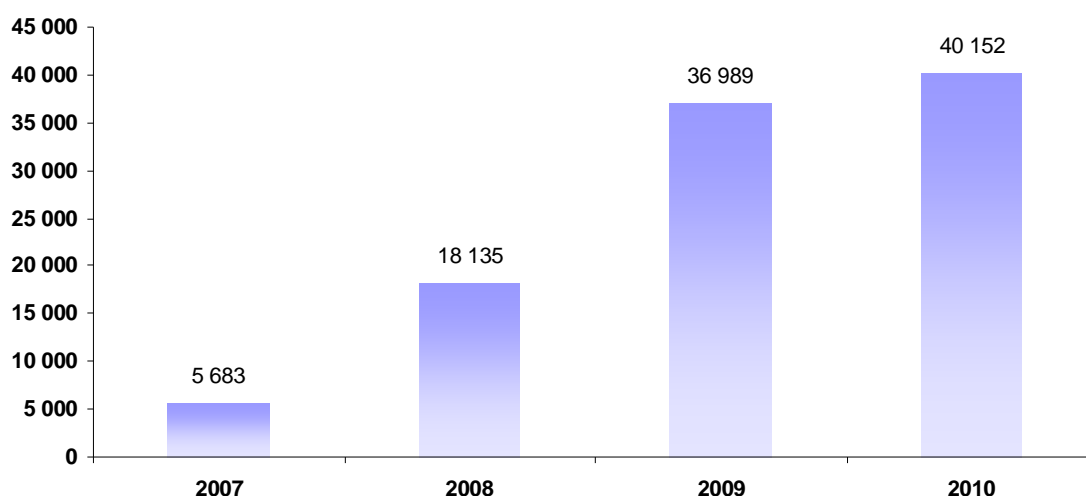


Диаграмма 17. Динамика обращений в Контакт-центр

Экскурсионная автобусная программа «Сити Тур»

<http://citytourspb.ru/>

Экскурсионная программа «Сити Тур Санкт-Петербург» появилась в 2008 г. при активной поддержке Администрации города. Авторы программы поставили себе цель вывести обзорную экскурсию на уровень лучших европейских программ и превзойти его. «Сити Тур» содержит целый ряд особенностей, которые выгодно отличают его от прочих обзорных экскурсий:

- Концепция единого билета. Участвуя в программе, турист может в любой момент сойти с автобуса, посетить музеи и осмотреть достопримечательности города, проникнуться его атмосферой. А затем снова сесть на экскурсионный автобус на любой из остановок «Сити Тура».
- Уникальные красные двухэтажные автобусы дабл-декеры позволяют наслаждаться видами Петербурга с высоты, и оснащены современной аудиосистемой. Путешествовать на автобусах не только увлекательно, но и комфортно в любую погоду!
- Оригинальная аудио-экскурсия на десяти языках: русский, английский, немецкий, французский, испанский, итальянский, китайский, японский, шведский и финский. Экскурсия рассказывает не только о самих достопримечательностях, но также о мифах и легендах города на Неве. Текст экскурсии был составлен

профессионалами по истории города, переведен и озвучен на иностранных языках их носителями.

- Отличительной особенностью экскурсии является то, что автобусы ходят по фиксированному маршруту, пролегающему по центру города и затрагивающему все основные достопримечательности города Санкт-Петербург. Также важным фактом является то, что автобусы ходят по фиксированному расписанию. Парк автобусов составляют 6 красных двухэтажных автобусов, которые курсируют друг за другом в течение всего дня по маршруту с частотой от 40 минут до часа. Таким образом, турист может сойти на любой из остановок, осмотреть достопримечательности и далее продолжить путешествие на автобусе, снова сесть на него на любой из остановок.
- Покупая билет на Сити Тур, турист получает качественные бесплатные наушники и карту города.
- Экскурсию можно начать не только на любой из официальных остановок, расположенных возле легендарных достопримечательностей города (фирменная стела «Сити Тура» обычно является знаком такой остановки), но и на остановках общественно транспорта на протяжении всего Невского проспекта, просто проголосовав автобусу.

На следующих диаграммах приведен прогноз развития рынка въездного туризма в Санкт-Петербурге на основе целевых показателей Программы развития Санкт-Петербурга как туристского центра на 2011-2016 годы²¹

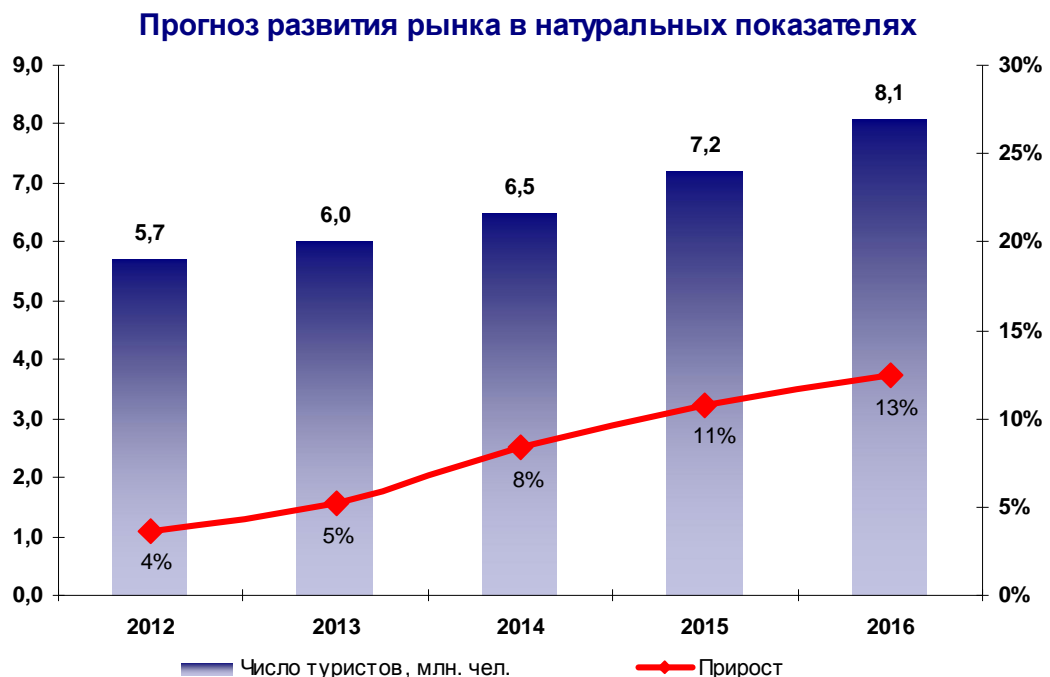


Диаграмма 18. Прогноз развития рынка в натуральных показателях

²¹ Источник: Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 07.06.2011 №732 «О программе развития Санкт-Петербурга как туристского центра на 2011-2016 годы».

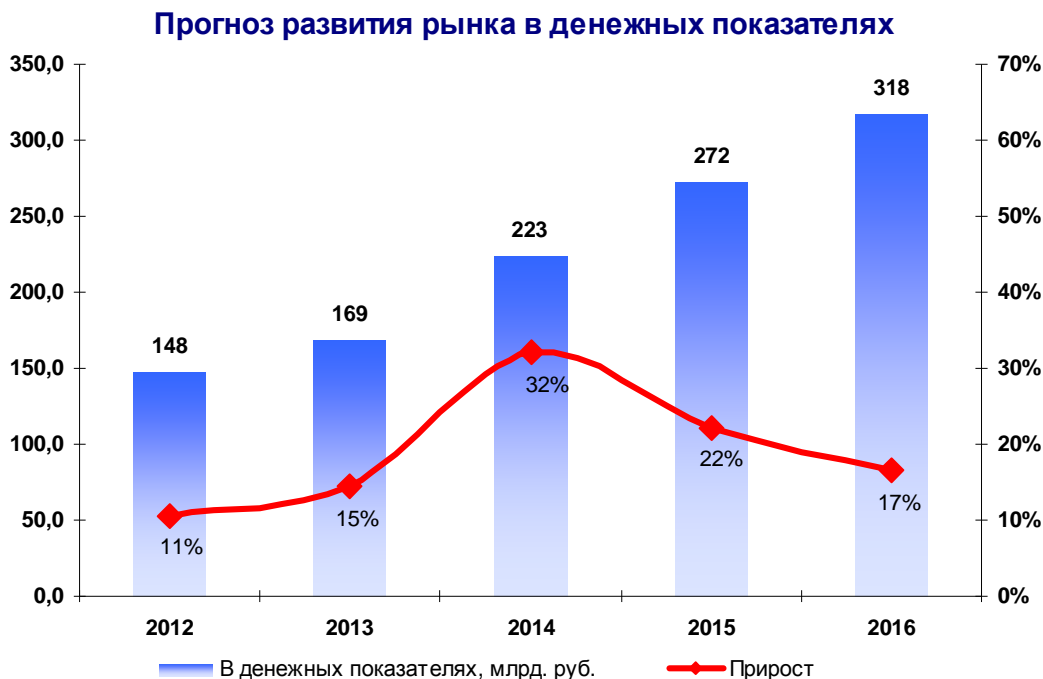


Диаграмма 19. Прогноз развития рынка в денежных показателях

Как видно из приведенных выше диаграмм, в 2012-2013 гг. ожидается существенный рост объемов рынка въездного туризма в Санкт-Петербурге.

Ожидается, что за рассматриваемый период суммарный прирост его объемов составит 42% в натуральных показателях и 115% в денежных показателях.

1.6 Потребители услуг

Согласно исследованию компании ЗАО «МКД Партнер»²², туристов, прибывающих в Санкт-Петербург, можно условно разделить на следующие сегменты: молодежь (до 25 лет), средний возраст (25-55 лет) и старшее поколение (больше 55 лет). До 60% приезжих иностранцев – это пенсионеры или люди старшего возраста. Иначе обстоит дело с внутренним туризмом: из российских городов в северную столицу, как правило, приезжают родители с детьми, детские группы, более 40% внутренних туристов – молодежь, и совсем небольшой процент – старшее поколение.

1.7 Потребительские предпочтения

Согласно исследованию компании ЗАО «МКД Партнер»²³, в Санкт-Петербурге ярко выражена сезонность туризма. Для зимнего периода характерен минимальный спрос. Это происходит в связи с недостаточно развитым для такого города, как Санкт-Петербург, направлением конференц-туризма. В последние годы заметна тенденция увеличения заполняемости гостиниц в межсезонье и низкий сезон за счет перераспределения доли конференц-туризма на месяцы, которые традиционно не популярны у туристов, прибывающих с познавательными целями. Это является результатом последовательной маркетинговой политики города, направленной на продвижение зимних сезонов на международный рынок.

Основная доля спроса приходится на период «белых ночей». Это легко объяснимо с точки зрения уникальной привлекательности города в этот период. Основной задачей по

²² Источник: http://www.mcd-pkf.com/publication/hospitality/publ_13.htm

²³ Источник: http://www.mcd-pkf.com/publication/hospitality/publ_13.htm

увеличению туристского потока в Санкт-Петербург является снижение фактора сезонности. Перераспределить потоки гостей с туристическими целями на другие месяцы не представляется возможным по объективным причинам, поэтому основной упор необходимо сделать на привлечение туристов с деловыми и частными целями в осенний и зимний период.

В 2002 г. была принята программа «Белые дни», инициатором которой выступили пятизвездочные отели «Астория», «Англетер», «Гранд Отель Европа», «Коринтия Невский Палас» и «Радиссон САС». Программа предлагает привлечение гостей в Санкт-Петербург в период с ноября по март. Ведущие культурные организации подготавливают специальные мероприятия к зимнему сезону. Основой привлекательности программы является относительно низкая стоимость тура по сравнению с летним периодом и наличие насыщенной культурной программы, не уступающей летнему сезону. В 2007 г. к программе присоединилось еще несколько отелей – «Ренессанс Балтик Отель», «Кемпински Отель Мойка, 22», «Парк Инн Пулковская», «Прибалтийская» и «Елисей Палас Отель». По данным Комитета по инвестициям и стратегическим проектам Санкт-Петербурга, реализация программы в течение 5 лет позволила увеличить заполняемость отелей, участвующих в программе, в зимний период, более чем на 20%. Для увеличения туристских потоков в Санкт-Петербург, городу необходимо дальнейшее развитие схожих по сути программ и продвижение их на внутреннем рынке России и за рубежом.

В соответствии с результатами исследования, проведенного компанией ООО «МэйнТурСервис»²⁴, работающей на рынке размещения гостей Санкт-Петербурга, предпочтения туристов по выбору жилья распределены так, как это представлено на следующей диаграмме.



Диаграмма 20. Предпочтения туристов по размещению

²⁴ Источник: <http://www.maintur.ru/stati/predpochteniya-turistov>

Деловые путешественники в общем туристическом потоке города составляют 30%. Сегмент деловых туристов представляет мужчины среднего (35-44 года) или старшего среднего возраста (45-54 года), занимающие позицию менеджера среднего звена или топ-менеджера. Статистика показывает, что российские деловые туристы менее притязательны, чем иностранные, и больше всего интересуются удобством расположения и ценовой политикой отеля. Тогда как иностранные деловые туристы выше ценят качество и широту предоставляемых услуг.

На следующей диаграмме представлены предпочтения деловых путешественников по выбору мест размещения²⁵.

Предпочтения деловых путешественников

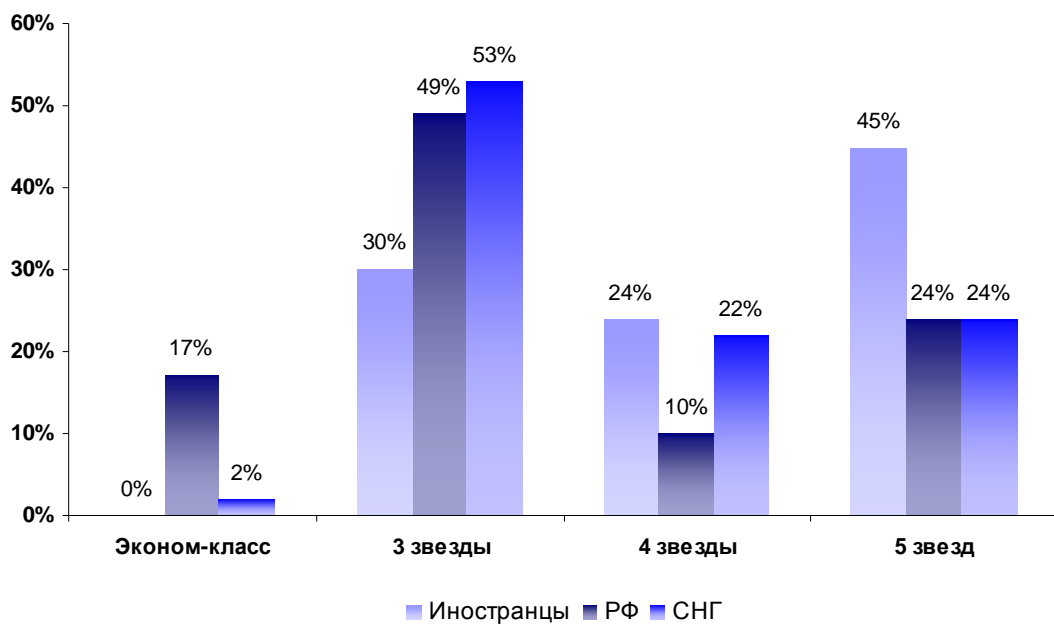


Диаграмма 21. Предпочтения деловых путешественников

1.8 Выводы по исследованию

В 2006-2012 гг. потоки туристов в Санкт-Петербург демонстрируют постоянный рост, за исключением кризисного 2009 г., когда показатели потоков остались на уровне предыдущего 2008 г. Необходимо особо отметить, что в 2009 г. не произошло снижения показателей въездных потоков в город, что свидетельствует о высокой популярности Санкт-Петербурга среди иностранных и российских туристов.

Основную часть затрат туристов в Санкт-Петербурге составляют затраты на размещение и проживание, при этом развитие гостиничного сектора города идет опережающими темпами. В периоде 2006-2012 гг. показатели численности гостиниц и номерного фонда Санкт-Петербурга демонстрируют постоянный рост. Необходимо отметить, что рост обоих показателей продолжался и в период экономической нестабильности 2008-2009 гг.

Вместе с тем, согласно официальной статистической информации, доля размещений гостей города в крупных гостиницах остается достаточно низкой. В 2011 г. только 44% гостей города предпочли крупные гостиницы, из чего можно сделать вывод, что остальная часть гостей размещалась в мини-отелях или на квартирах с посуточной оплатой. В основном выбор указанной формы размещения был обусловлен высокой

²⁵ Источник: http://www.mcd-pkf.com/publication/hospitality/publ_13.htm

ценой на услуги крупных гостиниц и наличием конкурентоспособных предложений мини-отелей и квартир с посуточной оплатой.

Тенденцией долговременного характера стал рост доли индивидуальных туристов в общем потоке гостей. Избегая посредников, туристы бронируют гостиницы напрямую в Интернете. При этом, необходимо отметить, что Санкт-Петербург является лидером в России по количеству отелей, представленных в мировых электронных системах бронирования

В 2011 г. было принято новое Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 07.06.2011 №732 «О программе развития Санкт-Петербурга как туристского центра на 2011-2016 годы». Данная программа в качестве основных целей ставит повышение эффективности туризма, развитие новых видов деятельности, связанных с индустрией туризма, повышение привлекательности региона для гостей города. Целевые показатели принятой программы предполагают увеличение туристического потока в Санкт-Петербург до 8,1 млн. чел. в 2016 г.

Для реализации программных целей потребуется внедрение новых стандартов обслуживания туристов, появление на рынке новых продуктов, гарантирующих высокое качество предоставляемых услуг.

В связи изложенным выше, **реализация проектов в области предоставления услуг туристам в Санкт-Петербурге имеет положительные перспективы.**