

Рубрика: Туристско-рекреационный комплекс Дальнего Востока как перспективная модель развития территории
УДК 379.85

**Особенности организации питания туристов во Владивостоке
(на примере туристов из КНР)**

Логинова Лолита Вадимовна,
бакалавр

Кононов Артем Юрьевич,

Кандидат экономических наук, ассистент кафедры туризма и экологии
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Россия. Владивосток

E-mail: Smail_2033@mail.ru; тел.: +79996159833

ул. Гоголя, 41, г. Владивосток, Приморский край, Россия, 690014

Организация питания - важный элемент туристской инфраструктуры. При этом предприятия общественного питания должны учитывать в своей деятельности как национального потребителя, так и иностранных туристов. Особый интерес представляют туристы из КНР. Проведенный в ходе исследования опрос позволил оценить проблемы и перспективы обслуживания туристов из КНР на предприятиях общественного питания Владивостока.

Ключевые слова и словосочетания: питание, организация питания, продукты питания, Россия, анкетный опрос.

Tourists catering peculiarities in Vladivostok (in the context of Chinese tourists)

Catering is an important element of the tourism infrastructure. At the same time, public catering enterprise should take both national consumers and foreign tourists into account in its work. Chinese tourists draw special attention. Questionnaire survey proposed in this research allowed to discover problems and perspectives of tourist services for Chinese citizens on the Vladivostok's public catering enterprises.

Keywords: nutrition, catering, food products, Russia, questionnaire survey.

В январе Всемирная туристская организация назвала 2017 туристический год самым успешным за последние 7 лет. По данным UNWTO в 2017 году число международных туристических прибытий выросло на 7%, достигнув в общей сложности 1322 млн.[1]. Вместе с тем согласно данным Федеральной службы государственной статистики РФ число въездных туристских поездок в январе-декабре 2017 составило 24 390 000, сократившись по сравнению с 2016 годом примерно на 0,01%. [9].

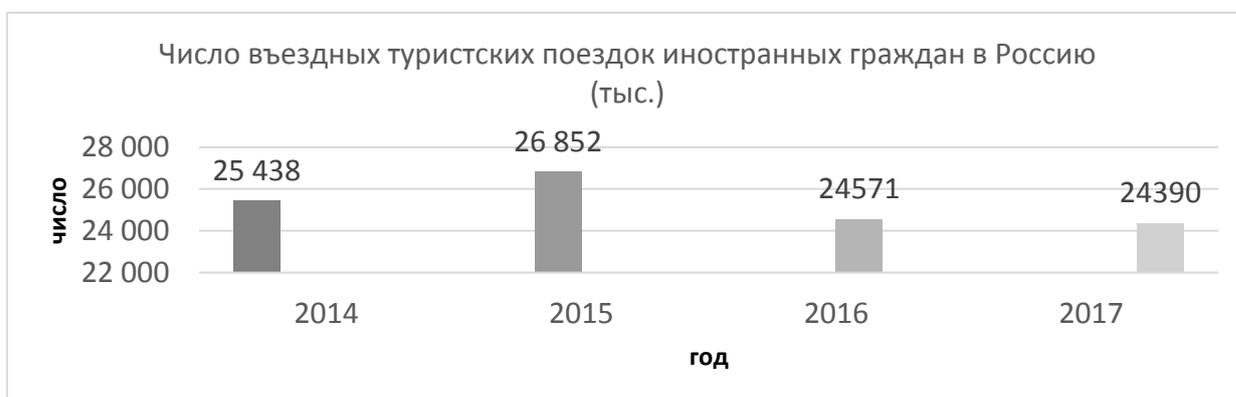


Рис.1 - Число въездных туристских поездок иностранных граждан в Россию

Таким образом, проблема повышения качества обслуживания туристов, развития туристской инфраструктуры остается для нашей страны в крайней степени актуальной.

Организация питания, различные предприятия общественного питания, являются важным элементом туристской инфраструктуры. В ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения» услуга общественного питания (индустрии питания) определяется как результат деятельности предприятий общественного питания (юридических лиц или индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей потребителя в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупок товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах. [3].

Важной частью ресторанного обслуживания является качество услуг. При этом предприятия общественного питания должны ориентироваться в своей деятельности как на национального потребителя, так и на туристов. В то же время для каждой группы туристов необходимы определённые требования обслуживания, которые зависят от национального менталитета, традиций и обычаев. Особое внимание для исследования представляют туристы из Китая, так как согласно данным статистики, именно китайский въездной поток задает тон на современном российском рынке. Можно отметить, что несмотря на отмечавшееся общее падение числа въездных туристских поездок в 2017 году, данный показатель для КНР на самом деле несколько подрос (с 1 289 000 в 2016 до 1 478 000 в 2017). [9].



Рис.2 - Число въездных туристских поездок иностранных граждан в Россию из КНР

Китайских туристов всё больше привлекают достопримечательности России, обычаи, традиции и культура народа, а с введением безвизового режима и ослаблением курса рубля, путешествия в Россию стали ещё популярнее. Основной поток туристов приходится на Москву и Санкт-Петербург, среди прочих российских регионов несомненно выделяется Приморский край. По данным департамента туризма Приморского края, в 2017 г. из этой страны к нам приехало около 420 тысяч туристов (общее число иностранных туристов по итогам 2017 года посетивших Приморский край составило более 640 тысяч человек). [6]. По предварительным прогнозам, в 2018 г. Приморье примет около 440–450 тыс. китайских туристов.

В связи с этим для предприятий питания важно учитывать особенности менталитета туристов из КНР при организации обслуживания.

Здесь стоит начать с того, что на 1 марта 2018 года деятельность гостиниц и предприятий общественного питания осуществляли 1535 предприятий в Приморском крае. Однако вклад их деятельности в ВРП, по данным территориального органа федеральной службы государственной статистики по Приморскому краю, в последние годы практически не меняется. [7]. Несмотря на большое количество различных ресторанов, кафе, рынок питания во Владивостоке не насыщен и имеет большой потенциал развития. Согласно подсчетам специалистов, в городе на одно заведение приходится более 600 человек, так как на 600 тысяч проживающих в настоящее время

действуют около 900 различных заведений общественного питания. И это данные без учёта туристов, приезжающих во Владивосток. [11] При этом во Владивостоке можно выделить несколько свободных ниш (например, спортивная тематика).

Вместе с тем, во Владивостоке почти 90 предприятий общественного питания, которые предлагают китайскую кухню. И это не случайно. Ведь, на китайскую кухню большой спрос как местных жителей, так и туристов, в том числе и китайских. Также, как и русский турист, приезжающий в КНР, после знакомства с местными блюдами устремляется на поиски русской кухни, так и туристы из КНР, насладившись дальневосточными морепродуктами в дальнейшем предпочтут блюда китайской кухни. [8] Проведенное нами анкетирование 28 туристов из КНР, проживающих во Владивостоке, подтвердило, что наличие китайской кухни является вторым по важности фактором при выборе предприятия общественного питания. При этом в качестве одного из трех важнейших факторов его выделили 53% опрошенных.

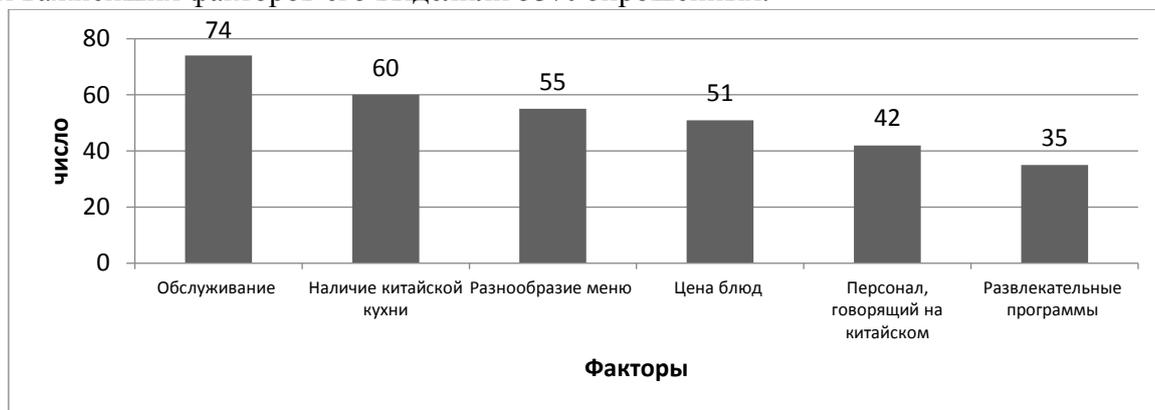


Рис.3 – Факторы, влияющие на выбор предприятий общественного питания

Существенная часть респондентов все же отметила, что Владивостоку необходимо сохранять свою самобытность и разнообразие в предлагаемых кухнях, адаптированных для туристов. Одни путешественники желают попробовать китайскую или корейскую кухню, другие приезжают насладиться традиционно русской, третьих привлекают дальневосточные морепродукты. Каждому путешественнику необходимо обеспечить комфортные условия и предложить разнообразный ассортимент блюд, удовлетворяющий любые вкусы. [8] При этом блюда Дальнего Востока могут стать визитной карточкой, гастрономическим брендом. А благодаря развитию гастрономического туризма, а также развитию внутреннего и внешнего туризма как в России в целом, так и на Дальнем Востоке, данный бренд будет расти и набирать популярность. [5]

Проблема предоставления высокого качества обслуживания туристов из КНР сопровождается рядом причин. Во-первых, туристический поток Приморского края не постоянен. Он достигает пика в конце лета и идёт на спад к декабрю. Поэтому не каждое заведение ориентируется только на приезжих туристов, особенно на определённую национальность, в нашем случае китайцев. По мнению предпринимателей, местные жители в течении года будут чаще посещать заведения общественного питания. Во внимание так же берётся и культурные различия между русскими и китайцами. Культурные традиции, особенности менталитета влияют на специфику поведения в ресторане и употребления пищи. Чтобы избежать данных ситуаций, некоторые рестораторы предлагают приезжим туристам памятку на китайском языке о правилах поведения в русском ресторане. [8] Для качественного обслуживания иностранных туристов можно также выделять отдельные залы или необходимое количество столов в общем зале. Туристическим группам следует предоставлять питание в определённое время по договорённости. Обслуживающий персонал должен владеть китайским языком, в должном объёме для выполнения своих обязанностей. При составлении меню нужно

учитывать национальные вкусы и привычки в питании китайских туристов. Обязательным условием при организации питания является быстрая подача блюд. Стоит отметить, что с 2014 года и по сей день реализуется масштабный проект China Friendly, который охватывает предприятия туристического сервиса, включая гостиницы и рестораны. Цель данного проекта развивать сервис и повышать уровень качества предоставляемых услуг для увеличения турпотока именно туристов из КНР в Россию. [10]

На сегодняшний день, согласно результатам нашего опроса, актуальность такого рода мер сохраняется, так как 32% респондентов по-прежнему недовольны качеством сервиса.

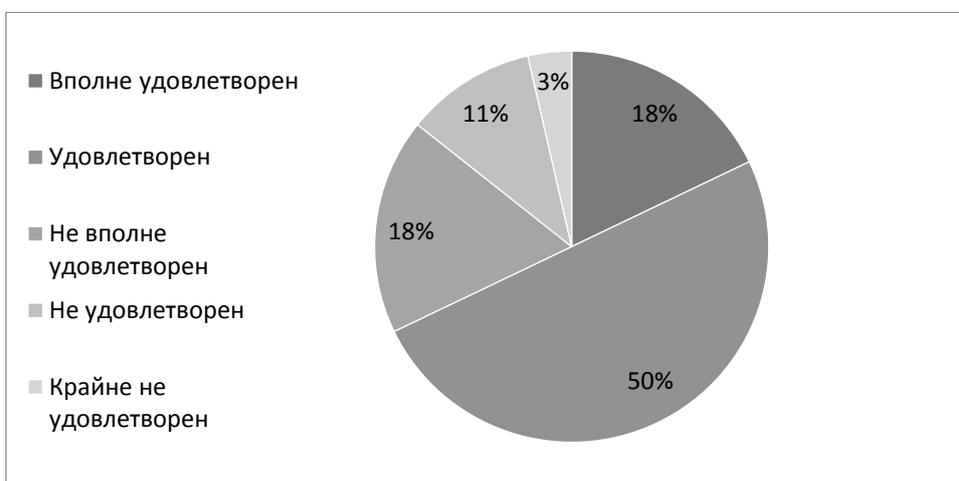


Рис.4 – Удовлетворенность обслуживанием на предприятиях общественного питания

На основе проведенного исследования можно сделать следующие выводы. Въездной поток туристов из КНР с каждым годом набирает обороты и активно развивается, Приморский край является привлекательным регионом, поэтому предприятия общественного питания должны стремиться повышать уровень качества обслуживания, учитывая менталитет, культуру и традиции китайских туристов, стараться создать для них комфортную атмосферу, предлагая различные блюда, на основе китайской и дальневосточной кухни.

1. В Приморье еда становится более демократичной [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.zrpress.ru/business/primorje_25.01.2017_81896_v-primorje-eda-stanovitsja-bolee-demokraticnoj.html
2. Всемирная туристская организация назвала 2017 туристический год самым успешным за последние 7 лет [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://mitg.vvsu.ru/latests/article/id/2145510338/vsemirnaia_turistskaia_organizatsiia_nazvala

3. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200103471>
4. За чем китайцы едут в Россию [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.atorus.ru/news/press-centre/new/29494.html>
5. Кушнарера И.Ю. Концептуальные основы формирования гастрономического бренда дальневосточной кухни / И.Ю. Кушнарера, Г.А. Гомилевская, В.Г. Ден [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://portfolio.vvsu.ru/files/6A1F1D54-7F62-4D6A-BEE1-B2DF7317EA59.pdf>
6. Оборот туруслуг в приморье превысил 19 миллиардов рублей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.primorsky.ru/news/139789/>
7. Объем и изменение валового регионального продукта [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://primstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/primstat/ru/statistics/grp/
8. Паназия добавляет перчинки [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.zrpress.ru/business/primorje_29.08.2017_85114_panazija-dobavljaet-perchinki.html
9. Число въездных туристических поездок [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gks.ru/free_doc/new_site/business/torg/tur/tab-tur1-1.htm
10. China Friendly («Дружественный Китаю») [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://chinafriendly.ru/>