

## Проблемы и перспективы туроперейтинга речных круизов

В настоящее время речные круизы становятся привлекательным туристическим предложением для российских и иностранных туристов. Удобное расположение г. Нижнего Новгорода – на месте слияния двух великих российских рек Волги и Оки – обуславливает особую значимость речных круизов для регионального туристического рынка. В целом по стране ежегодный прирост объема речных круизов увеличивается на 20-25% [1]. Несмотря на общую положительную динамику развития, в этом сегменте наблюдается ряд негативных тенденций, в частности, низкий уровень спроса среди молодежи. В последние годы доля туристов в возрасте до 29 лет в целом по стране составила не более 7% в общем объеме речных круизов. Средний же возраст туристов равен 44 годам.

Для изучения спроса и выявления причин низкой популярности речных круизов среди молодежи нами было проведено маркетинговое исследование на основе специально разработанной анкеты [2] (приложение А). В опросе приняли участие 142 чел. в возрасте от 18 до 29 лет, проживающие в Нижнем Новгороде. Место проведения исследования – офис компании «Волга-Флот-Тур» (г.Нижний Новгород, сезон 2011 г.).

В опросе приняли участие 62 мужчины (43,7%) и 80 женщин (56,3%). 48% респондентов составляла молодежь в возрасте от 18 до 21 года, 46% – от 22 до 25 лет, 6% – от 26 до 29 лет (рисунок 2).

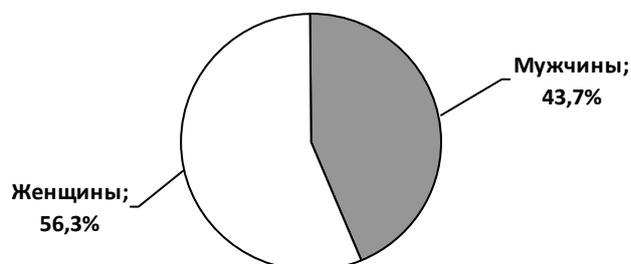


Рисунок 1 – Распределение респондентов

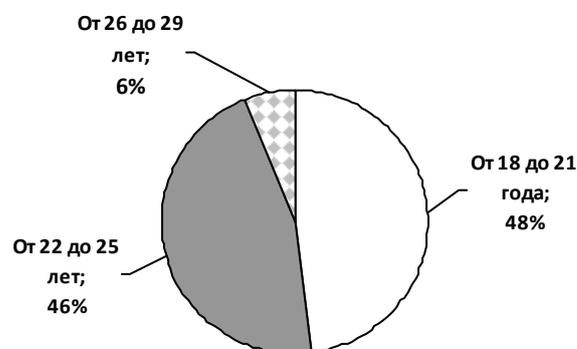


Рисунок 2 – Распределение респондентов по возрасту

Как показали исследования, из всех респондентов лишь 11,3% (16 чел.) уже побывали в речных круизах. При этом 8 респондентов путешествовали от туроператора «Волга-Флот-Тур», 4 – от турфирмы «ГАМА», 4 респондента – от других компаний, названия которых не указали.

Таким образом, 126 молодых людей из 142 опрошенных (88,7%) никогда не были в речных круизах. Почти половина этого сегмента (72 чел.), аргументируют это излишней дороговизной тура. Другим серьезным недостатком, по мнению респондентов, является ограниченное пространство, «на теплоходе негде разгуляться» – так считают 29,6%

респондентов (42 чел.). 14,1% опрошенных среди причин, препятствующих выбору речных круизов, отметили, что на теплоходе мало сверстников и круиз будет скучным. 8,5% респондентов считают, что развлекательная программа на теплоходе не адаптирована для молодежи. И лишь 4,2% опрошенных (6 респондентов) не могут позволить приобрести круиз по состоянию здоровья (укачивает).

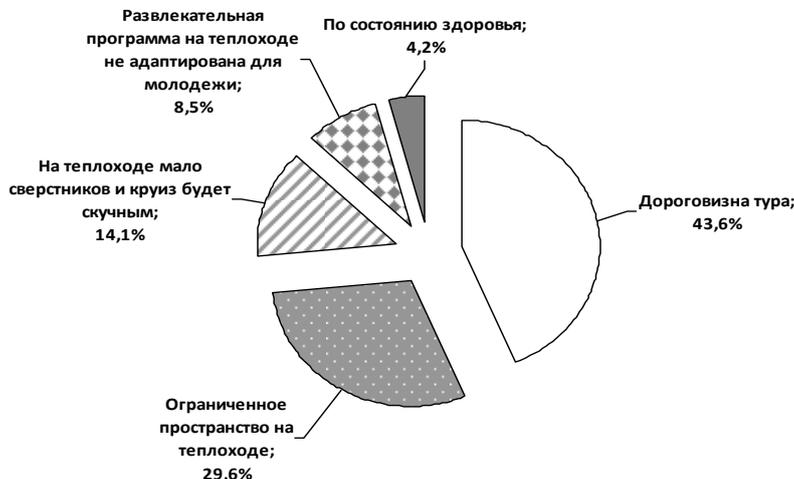


Рисунок 3 – Причины отказа молодежи от речных круизов

На вопрос об оптимальном количестве дней речного путешествия большинство респондентов (53%) высказалось за непродолжительные круизы длительностью от 4 до 7 дней (рис. 4). Продолжительность тура от 8 до 12 дней заинтересовала 29% молодежи; 13% респондентов отдали предпочтение коротким маршрутам длительностью от 1 до 3 дней. Лишь 5% молодых людей хотели бы отдохнуть в продолжительных круизах от 13 до 15 дней.

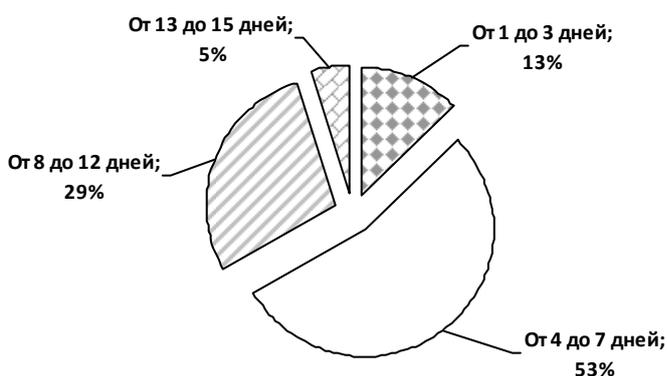


Рис. 4 – Распределение ответов относительно оптимальной длительности тура

При выборе питания на борту теплохода 48% опрошенных предпочли 3-х разовое питание; 17% – 2-х разовое (завтрак и обед); почти столько же (16%) также выбрали 2-х разовое питание, но состоящее из обеда и ужина. 14% опрошенных отметили, что для них оптимальным вариантом является туристический пакет без питания, т.к. им удобнее самим

питаться в ресторане, выбирая любые понравившиеся блюда (рисунок 5). Относительно предпочтений по количеству палуб на теплоходе, 43% респондентов ответили, что это не имеет для них никакого значения; 32% – хотели бы отправиться в круиз на четырехпалубном теплоходе; 17% – на трехпалубном и лишь 8% выбрали двухпалубный теплоход (рисунок 6).



Рис.5 - Распределение ответов по относительно оптимального типа питания в круизе

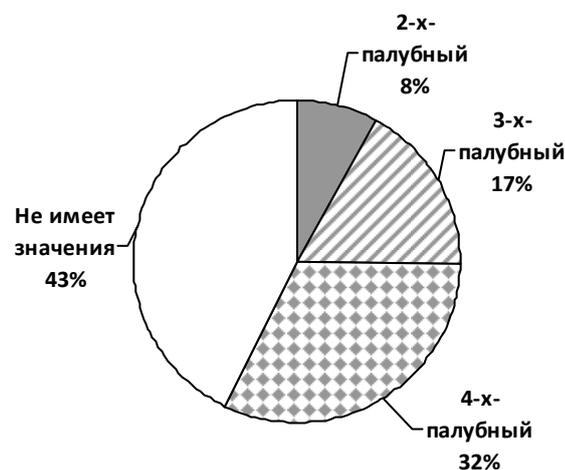


Рис.6 - Предпочтения туристов по количеству палуб на теплоходе

Одним из центральных вопросов в анкете, был вопрос об оптимальном маршруте путешествия. Как показали исследования, для большинства респондентов (32%) маршрут не имеет значения. Города вверх по Волге и далее по рекам и озерам до Санкт-Петербурга предпочли посетить 29% респондентов. Маршруты до Астрахани и Ростова-на-Дону выбрали 25%. Интересно, что круиз до Москвы выбрали лишь 6% респондентов. Видимо, отлаженное движение поездов от Нижнего Новгорода до Москвы привело к отторжению речных круизов среди нижегородцев по этому маршруту. К сожалению, маршрут по красивейшим местам реки Камы до города Перми заинтересовал лишь 3% респондентов. 5% респондентов заявили, что им не интересен ни один из предложенных маршрутов (рисунок 7).

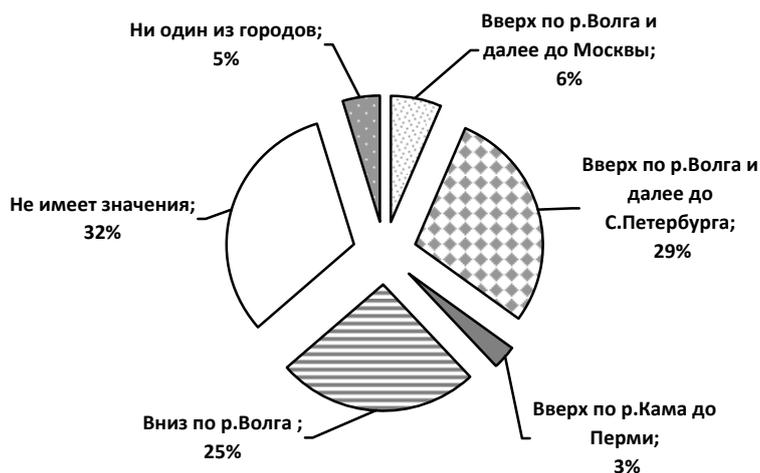


Рис. 7 – Предпочтительный маршрут речного круиза

Для молодежи весьма важной составляющей в пакете услуг является развлекательная программа. Поэтому неудивительно, что большинство респондентов (83%) высказалась за необходимость организации ночных дискотек на теплоходе (рисунок 8). При этом почти половина (46%) предпочла выступления музыкальных групп с живой музыкой. Чуть менее респондентов (37%) отдали предпочтение урокам по современным танцам (сальсо, тектоник) и столько же проведению тематических вечеров, например, вечеров знакомств «Найди вторую половину». Мастер-классы по живописи выбрали 18% респондентов. 4% респондентов предпочли бы что-нибудь иное, однако затруднились указать, что именно.

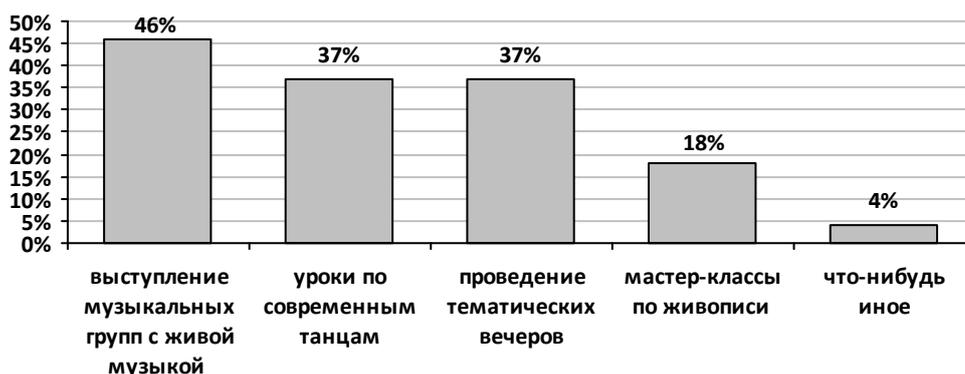


Рис. 8 – Предпочтения по развлекательным программам

Подавляющее количество респондентов (86%) отдали голоса за ночные стоянки в городах с целью совершить прогулки по ночному городу. Остальная часть – 14% – ответили, что такой вариант их не устраивает.

Самый главный вопрос, который предстояло выяснить – это сумма, которую молодые люди готовы потратить на речной круиз. Больше всего респондентов (39%) выбрали ценовую линейку от 8000 до 13000 руб., 29% респондентов от 13000 до 18000 руб., 27% – до 8000 руб. Лишь 5% готовы заплатить за речной круиз от 18000 до 24000 руб. Не нашлось ни одного респондента, который приобрел бы круиз по цене выше 24000 руб (рисунок 9).

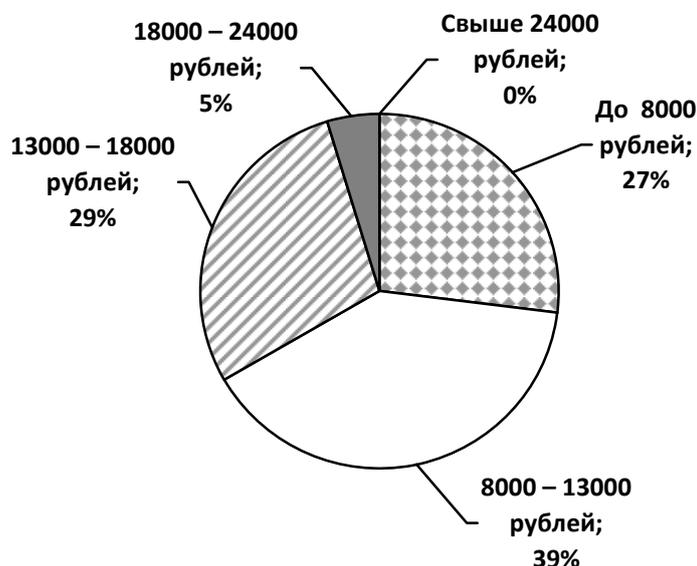


Рис. 9 – Оптимальная цена речного круиза

В ходе анализа анкет было установлено, что некоторые респонденты желали бы отправиться в круиз на 13–15 дней, но готовы заплатить за это не более 13000 руб. Путем несложных расчетов получается, что стоимость одного туродня должна быть порядка 1000 руб. Фактически эта цена составляет порядка 3000 руб. и туроператоры не видят возможности ее снижения.

Таким образом, как показали проведенные исследования, наибольшее число голосов молодых людей в возрасте до 29 лет было отдано за речной круиз продолжительностью от 4 до 7 дней на четырехпалубном теплоходе с 3-х разовым питанием. Маршрут круиза в целом не имеет значения. В развлекательную программу должны быть включены ночные дискотеки на борту теплохода с выступлением музыкальных групп с живой музыкой. Кроме этого необходимы стоянки в городах в ночное время суток с возможностью прогулок по ночному городу. Цена тура не должна превышать 13000 руб.

#### Список литературы

1. Безрукова, Н.Л. Круизный рынок: современное состояние и развитие: учеб.-метод. пособие / Н.Л.Безрукова. – М.: Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2010. – 160 с.
2. Малхотра, Н.К. Маркетинговые исследования. Практическое руководство, 4-е изд. : Пер. с англ. – М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2007 – 1200 с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

---

### *Анкета*

*Уважаемые молодые люди!*

*Для лучшей организации Вашего отдыха на теплоходе предлагаем ответить на вопросы нашей анкеты. Искренние ответы помогут сделать Ваш отдых привлекательнее и интереснее.*

1. Были ли Вы в речных круизах?
  - 1-Да (если Вы ответили «да», переходите к вопросам №2-4, №13-15);
  - 2-Нет (если Вы ответили «нет», ответьте на вопросы №5-15).
  
2. От какого туроператора Вы путешествовали?
  - 1-«Волга-Флот-Тур»;
  - 2-«ГАМА»;
  - 3-«ИнфоФлот»;
  - 4-«ВодоходЪ»;
  - 5-Другое \_\_\_\_\_
  
3. Что Вам понравилось в путешествии?
  - 1-Обслуживающий персонал;
  - 2-Организация питания в ресторане;
  - 3-Развлекательная программа на борту теплохода;
  - 4-Хорошее оборудование кают;
  - 5-Экскурсионная программа;
  - 6-Каюты;
  - 7-Другое \_\_\_\_\_
  
4. Что Вам больше всего не понравилось в круизе?
  - 1-Неорганизованный персонал, плохое обслуживание;
  - 2-Неудовлетворительного качества питание;
  - 3-Отсутствие холодильников в каюте;
  - 4-Устаревший дизайн помещений;
  - 5-Слишком шумно;
  - 6-Скучная развлекательная программа;
  - 7-Отсутствие сети Интернет;
  - 8-Другое \_\_\_\_\_
  - 9-Мне все понравилось.
  
5. По каким причинам Вам не интересен данный вид отдыха?
  - 1-Слишком дорогостоящий;
  - 2-Я считаю скучным данный вид отдыха;
  - 3-Ограниченное пространство (отсутствует возможность «разгуляться»);
  - 4-Мало молодежи;
  - 5-По состоянию здоровья (укачивает);
  - 6-Отсутствие молодежной развлекательной программы на борту теплохода.
  
6. Какое для Вас оптимальное количество дней круиза?
  - 1-От 1 до 3 дней;

- 2-От 4 до 7 дней;
- 3-От 8 до 12 дней;
- 4-От 13 до 15 дней.

7. Какой тип питания для Вас наиболее удобен?

- 1-разовое питание;
- 2х-разовое питание (завтрак + ужин);
- 2х-разовое питание (завтрак + обед);
- 2х-разовое питание (обед + ужин);
- 3х-разовое питание;
- без питания (свободный выбор из меню ресторана).

8. Какой теплоход Вы предпочли?

- 2-х-палубный теплоход;
- 3-х-палубный теплоход;
- 4-х-палубный теплоход;
- не имеет значения.

9. Какие города Вы бы хотели посетить?

- 1-Города вверх по р.Волга (Плес, Кострома, Мышкин, Ярославль, Углич, Тверь, Москва);
- 2-Города вверх по р.Волга, в сторону Санкт-Петербурга;
- 3-Города вверх по р.Кама (Нижнекамск, Елабуга, Пермь);
- 4-Города вниз по р.Волга (Казань, Самара, Саратов, Волгоград, Астрахань, Ростов-на-Дону);
- 5-Не имеет значения (все города интересны);
- 6-Ни один из городов.

10. Что Вы бы хотели включить в развлекательную программу?

- 1-Ночные дискотеки на борту теплохода;
- 2-Мастер-классы по вязанию морских узлов;
- 3-Выступление музыкальных групп с живой музыкой;
- 4-Уроки по современным танцам (например, сальсо, тектоник);
- 5-Мастер-классы по живописи;
- 6-Проведение тематических вечеров с участием молодежи (например, «Найди вторую половинку!»);
- 7- Иное (укажите, что именно) \_\_\_\_\_

11. Вам интересны ночные стоянки в городах?

- 1-Да;
- 2-Нет.

12. Наиболее оптимальная для Вас стоимость тура?

- До 8000 рублей;
- 8000 – 13000 рублей;
- 13000 – 18000 рублей;
- 18000 – 24000 рублей;
- свыше 24000 рублей.

*Несколько слов о себе:*

13 Ваш пол:

- 1-мужской;
- 2- женский.

14. Ваш возраст:

- 18- 21 лет;
- 22-25 лет;
- 26-29 лет.

15. Ваш уровень дохода:

- До 5000 рублей;
- От 5000 до 10000 рублей;
- От 10000 до 15000 рублей;
- От 15000 до 20000 рублей;
- Свыше 25000 рублей.

*Спасибо за участие!*

---