

# ЭТНИЧЕСКИЙ РЫНОК СФЕРЫ УСЛУГ МОСКВЫ НА ПРИМЕРЕ КИРГИЗСКИХ КОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

В статье рассматривается сегмент этнических предприятий Москвы на примере коммерческих организаций, которые оказывают услуги преимущественно или исключительно киргизским мигрантам, на основании исследования, проведенного ЦИМЭ РАНХиГС в 2014 г. (анкетный опрос 350 мигрантов из Киргизии и 20 экспертных интервью). В Москве уже сложился сегмент киргизских потребителей со своей спецификой спроса, а формирование сектора компаний, ориентированных на этот сегмент, в данный момент происходит очень активно.

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** потребительское поведение, международная миграция, маркетинг услуг, исследования рынков, этническое предпринимательство



**Кочкин Евгений Васильевич** — научный сотрудник Центра исследований миграции и этничности Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. Сферы работы и интересов: опросные методы, качественные и количественные методы социальных исследований, маркетинговые исследования, экономические аспекты трудовой миграции, бизнес-процессы в сравнительной перспективе, микрокредитование (г. Москва)



**Рочева Анна Леонидовна** — научный сотрудник Центра исследований миграции и этничности Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. Сферы работы и интересов: исследования миграции и интеграции мигрантов, гендер и миграция, миграция и здравоохранение (г. Москва)



**Варшавер Евгений Александрович** — старший научный сотрудник Центра исследований миграции и этничности Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. Сферы работы и интересов: исследования миграции и интеграции мигрантов, методология социологического исследования, нетрадиционный ислам (г. Москва)

## ВВЕДЕНИЕ

В текстах, касающихся миграции, мигранты рассматриваются как люди, зарабатывающие деньги, и редко как реальные или потенциальные потребители тех или иных товаров и услуг в принимающей стране. Ранее публиковалась статья о компаниях, предлагающих услуги мигрантам из Таджикистана, однако это были услуги, нацеленные на сопровождение процесса миграции и поддержание связей между людьми, находящимися в Таджикистане и России (денежные переводы, авиабилеты, мобильная связь) [3]. В этом исследовании мы сфокусируемся на сегменте компаний, которые предлагают услуги в России киргизским мигрантам. Среди таких компаний медицинские центры, газеты, ночные клубы, кафе и т.д. Фокус именно на сегменте киргизских компаний связан с тем, что на сегодняшний день это один из наиболее развитых и укомплектованных разными организациями сегмент этнического бизнеса в Москве. Под киргизскими организациями мы будем понимать компании, в которых работают преимущественно киргизы и услугами которых пользуются преимущественно или

исключительно киргизы. Киргизские мигранты в этом тексте будут означать этнических киргизов (по самоидентификации и родному языку), которые находятся в Москве в разных режимах (живут постоянно или временно).

*Цель* — охарактеризовать сегмент киргизских коммерческих компаний, работающих в сфере услуг Москвы, на основании проведенного в 2014 г. эмпирического исследования.

*Основные задачи:*

- составить детальное описание киргизских организаций, работающих в сфере услуг, по отраслям экономики: основные сегменты, целевые группы, объем рынка и особенности ведения бизнеса;

- оценить уровень информированности мигрантов из Киргизии об услугах, предоставляемых киргизскими компаниями Москвы, выделить ключевые факторы, влияющие на него;

- проанализировать практику пользования услугами киргизских компаний Москвы, выявить ключевые сегменты потребителей самых популярных типов киргизских компаний.

Работа написана по результатам исследования, проведенного Центром исследования миграции и этничности (РАНХиГС) в 2014 г. Эмпирическую базу исследования составляет количественный опрос 350 мигрантов из Киргизии и 20 экспертных интервью с руководителями и владельцами киргизских организаций Москвы.

## МЕТОДОЛОГИЯ

Эмпирическая база исследования включает в себя три источника данных:

- экспертные интервью с руководителями киргизских организаций;
- анкетный опрос мигрантов из Киргизии, проживающих в Москве;
- информация из киргизских газет и с интернет-сайтов.

## Экспертные интервью

В ходе исследования было проведено 20 экспертных интервью с руководителями ключевых киргизских организаций Москвы. В выборку вошли руководители и владельцы киргизских газет, медицинских центров, кафе, ночных клубов, центров по оформлению документов, языковых курсов, агентств недвижимости и авиакасс. В ходе интервью респондентам задавались вопросы по следующим тематикам: история появления и функционирования компании, объем и особенности целевой аудитории, стратегии найма персонала, каналы коммуникации с потенциальными потребителями, финансовая эффективность организации, сотрудничество с другими киргизскими компаниями.

## Анкетный опрос

Анкетный опрос проводился зимой 2014 г. Общее число опрошенных респондентов составило 350 человек. Опрос проводился на двух языках — русском и киргизском. В ходе опроса респондентам задавались вопросы по следующим блокам: социально-демографическая информация (пол, возраст, образование, род занятий, место работы / учебы, гражданство, доход, состав семьи, местоположение членов семьи и т.д.), миграционный опыт, осведомленность о киргизских организациях в Москве, использование их и некиргизских аналогов, уровень владения русским языком<sup>1</sup>.

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МИГРАЦИИ ИЗ КИРГИЗИИ В РОССИЮ

В потоке миграции из Средней Азии в Россию (Узбекистан, Таджикистан, Киргизия), который сегодня является наиболее масштабным и имеет максимальный потенциал таковым остаться на

<sup>1</sup> Для получения более детальной информации по данному количественному опросу (характеристика выборки, распределение респондентов по социально-демографическим признакам, анализ ограничений выборки, блоки вопросов, процедуры контроля качества собранных данных и т.д.) см. полный отчет по исследованию [1]. — *Здесь и далее прим. авт.*

ближайшие годы, киргизская миграция — наименьшая по общему объему<sup>2</sup>. Между тем именно киргизский сегмент предприятий в Москве — один из наиболее развитых и «укомплектованных» разными типами предприятий. Чем это можно объяснить? Во-первых, действовавшим до недавнего времени упрощенным порядком получения гражданства РФ для граждан Киргизии. Наличие гражданства РФ уменьшает количество проблем при ведении бизнеса в России. Во-вторых, структурой контингента мигрантов. В отличие от других стран Средней Азии, женщины составляют почти половину мигрантов из Киргизии (40%, тогда как из Таджикистана и Узбекистана — 16% и 18% соответственно), таким образом, возникают модели миграции, отличающие киргизских мигрантов от остальных, — семейная миграция и миграция незамужних женщин, которые предполагают спрос на товары и услуги другого формата. В-третьих, высокой концентрацией киргизских мигрантов в Москве. Так, в 2013 г. большинство разрешений на работу и патентов, полученных гражданами Киргизии, были выданы в Москве<sup>3</sup>.

По полученным в ходе исследования экспертным оценкам, объем «киргизского» рынка в Москве составляет от 350 000 до 500 000 потенциальных потребителей. Это киргизские мигранты независимо от их нынешнего гражданства. Согласно официальной статистике (рис. 1), среди граждан Киргизии в РФ преобладают люди молодого возраста: половина (49%) — это люди 18–29 лет [5].

Средняя зарплата киргизского мигранта в Москве, согласно проведенному опросу, составляет 27 504 руб. в месяц, большинство (80%) получают не более 30 000 руб. в месяц (рис. 2). Киргизские мигранты отличаются хорошим знанием русского языка (русский язык сохранил статус официального в Киргизии [2]).

Результаты опроса показали, что большинство респондентов свободно говорят по-русски (53%), больше трети (38%) могут объясниться по-русски и около десятой части (9%) по-русски не говорят совсем (рис. 3).

Половина опрошенных замужем / женаты (58%) и имеют детей, однако из них только у четверти дети проживают в России (рис. 4–5).

## РЕЗУЛЬТАТЫ

### Общая характеристика киргизских коммерческих предприятий в Москве

Отдельные киргизские коммерческие организации начали появляться в Москве с 2005 г., однако наиболее активный процесс их возникновения приходится на последние четыре-пять лет. Сейчас в Москве с ориентацией на киргизских мигрантов работают коммерческие организации (медицинские центры, кафе, ночные клубы, спортивные клубы), площадки информации и коммуникации (газеты, интернет-сайты, форумы, группы в социальных сетях), а кроме того, официальные некоммерческие организации (диаспорные организации) и государственные учреждения (посольство Киргизии в России). Помимо этого проводятся разовые события (концерты, спортивные мероприятия, показы кино).

*Киргизские коммерческие организации* в Москве работают преимущественно в сфере услуг. Основные сегменты киргизских предприятий следующие.

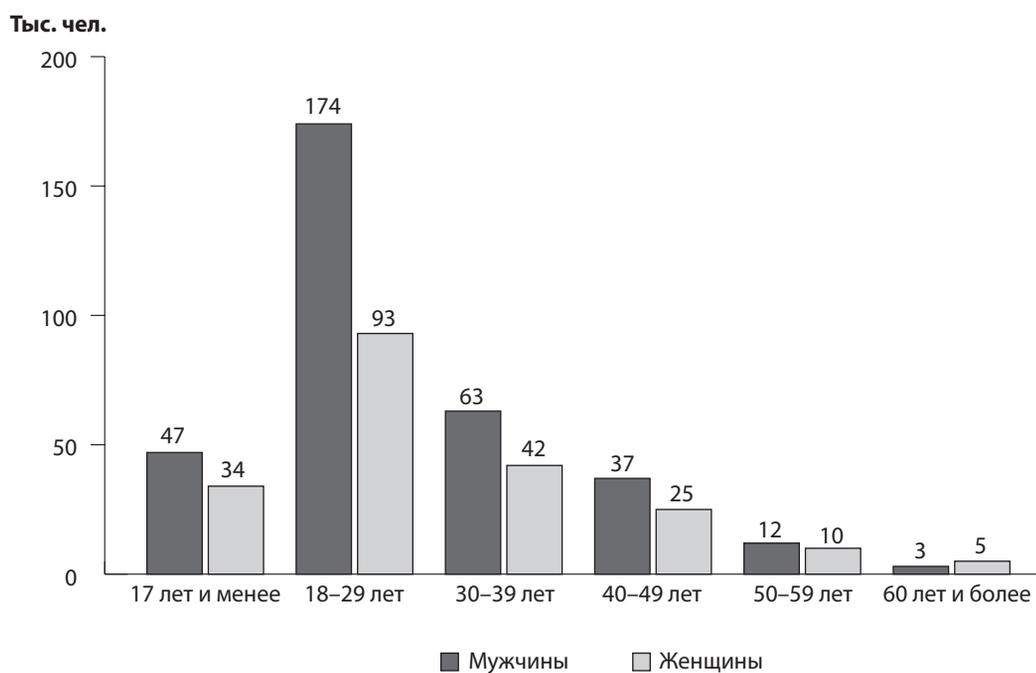
1. Общественное питание и развлечения. В Москве работает не менее 30 киргизских кафе, ресторанов и ночных клубов.

2. Здравоохранение. Поскольку иностранные граждане, даже легально занятые, с 2010 г. не имеют полисов ОМС, они обращаются в государственные

<sup>2</sup> Согласно данным статистики Федеральной миграционной службы, количество граждан Киргизии в России в последние годы составляло около полумиллиона, тогда как число граждан Узбекистана — более 2 млн [5].

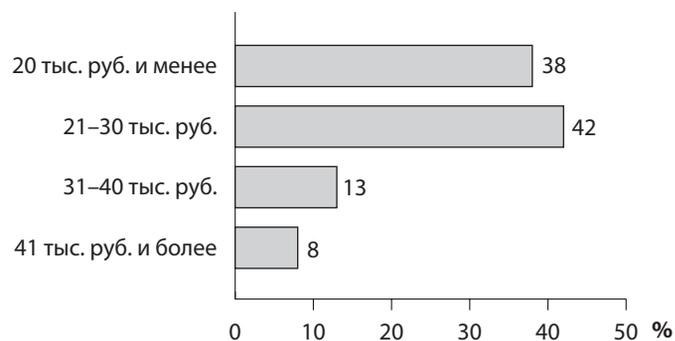
<sup>3</sup> Данные за 9 месяцев 2013 г., всего разрешений на работу и патентов гражданами Киргизии получено 133,5 тыс., из них 70% приходится на Москву, еще 15% — на Московскую область [4].

**Рис. 1.** Соотношение по полу и возрасту, N = 545,5 тыс. человек

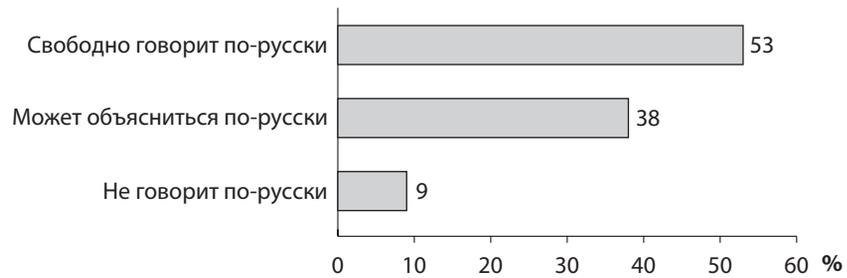


Источник: [5].

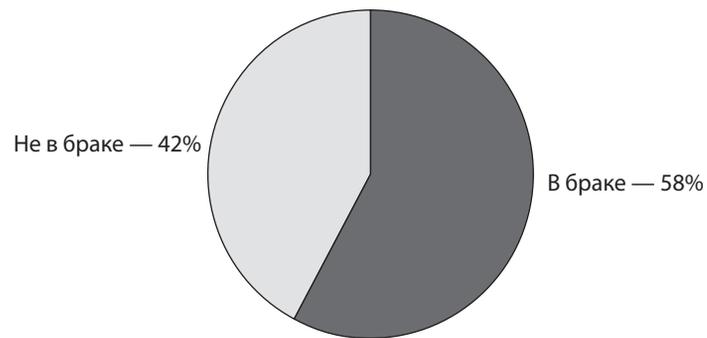
**Рис. 2.** Ежемесячный доход в Москве, N = 338 человек



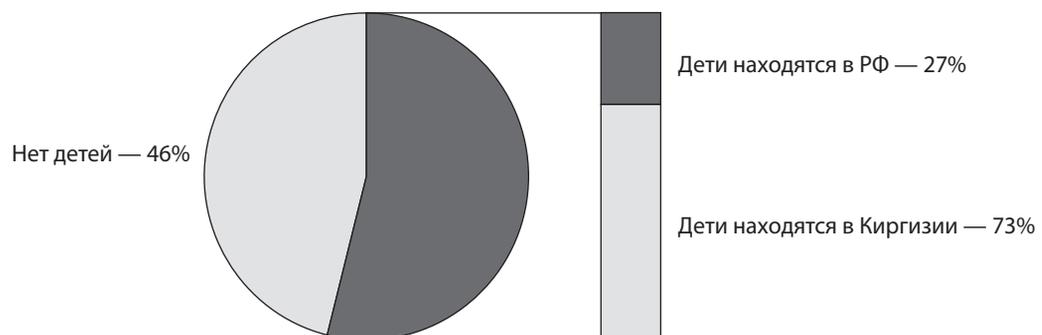
**Рис. 3.** Уровень владения русским языком, N = 339 человек



**Рис. 4.** Семейное положение, N = 344 человек



**Рис. 5.** Наличие и местоположение детей, N = 350 человек



поликлиники на платной основе или в частные медицинские центры Москвы, из них не менее 11 — киргизские.

3. Микрофинансирование. Для иностранных граждан в РФ, с которыми как с заемщиками не работают российские банки, единственный способ получения займа — это обращение в микрофинансовые организации. Особенность их работы — выдача преимущественно групповых займов, когда ответственность за выплату несут сразу несколько человек.

4. Недвижимость. Агентства недвижимости помогают искать койко-места, комнаты, квартиры, таких киргизских агентств по Москве не менее трех, не считая отдельных риелторов.

5. Трудоустройство. Агентства трудоустройства, которых в Москве насчитывается около пяти, набирают на рабочие места в сферу обслуживания и торговли (персонал для гостиниц, клининг), для которых нужно хорошее знание русского языка.

6. Спорт. Спортивные клубы, клубы единоборств, в которых по вечерам занимаются преимущественно мужчины, в Москве таких клубов не менее двух.

7. Оформление документов. Агентств, которые помогают оформлять регистрацию, патенты, разрешения на работу и т.д., в Москве не менее десяти.

8. Образование. В Москве работает одна киргизская языковая школа, в которой на коммерческой основе обучают русскому, английскому и турецкому языкам.

9. Транспорт. В Москве работают как транспортные компании, так и частные водители, которые перевозят грузы из Киргизии в Москву и другие регионы РФ и обратно. На сайте birge.ru таких объявлений не менее 50.

10. Другие компании — это авиакассы, парикмахерские, компании по дезинфекции и автоматерские.

Основные площадки коммуникации киргизских мигрантов в Москве, через которые в том

числе распространяется информация о киргизских предприятиях, — печатные газеты, интернет-издания, а также интернет-сайты и форумы. Основных киргизских печатных газет в Москве сейчас пять, они распространяются бесплатно. Существует около пяти интернет-сайтов, на которых размещаются как частные объявления (поиск жилья, квартирантов, работы), так и рекламные. Наиболее популярный ресурс — сайт birge.ru, который сейчас является центральной интернет-площадкой московских киргизов, с посещаемостью около 5 тыс. человек в день и числом визитов около 8 тыс. в день<sup>4</sup>. По словам одного из руководителей сайта, основная часть посетителей приходится на тех, кто находится в Москве.

*События* — это концерты киргизских исполнителей, спортивные соревнования (по футболу, волейболу) и показы кино. Они проводятся нерегулярно и характеризуются сезонностью. Если в преддверии Нового года, Навруза, 23 февраля и 8 марта концертов киргизских исполнителей проводится много, то в остальное время их частота падает.

Киргизские предприятия отличаются рядом особенностей.

1. Киргизские предприятия работают как по модели b-2-b (компания по дезинфекции, газеты, которые раздаются бесплатно и существуют за счет рекламы предприятий), так и по модели b-2-c (кафе, медицинские центры).

2. Существует три основные стратегии появления киргизских предприятий в Москве. В рамках первой человек приезжает из Киргизии в Москву и видит нишу, которая перспективна для открытия этнического предприятия, на услуги которого будет спрос среди соотечественников. В рамках второй стратегия человек, не связанный с Киргизией, переориентирует свое предприятие под киргизских потребителей. Например, владелец кафе решает переделать азербайджанское кафе в киргизское: приглашает

<sup>4</sup> Статистика, полученная с помощью сервиса «Яндекс.Метрика» для сайта <http://birge.ru>.

киргизского администратора, который организует работу предприятия по «киргизскому» формату. Третья стратегия вынужденная, когда киргизский мигрант начинает работать на общероссийском рынке без «этнической» специализации, но со временем у него все меньше становится «местных» клиентов и все больше киргизских. Пример — риелтор, который начинал работать в московском агентстве недвижимости и в итоге открыл собственное киргизское агентство недвижимости из-за дискриминации, с одной стороны, и сформировавшегося пула киргизских клиентов, с другой.

3. Часть предприятий, такие как газеты и интернет-сайты, ориентированы только на киргизов, однако существуют предприятия, которые работают не только для киргизов, но и для людей других этносов (например, медицинские центры и организации микрофинансирования или здравоохранения).

4. В Москве нет этнических кварталов, а точки, в которых бы этнические предприятия концентрировались, редки. В основном киргизские предприятия раскиданы по всему городу, но есть «бизнес-кластеры», которые объединяют несколько киргизских предприятий. Логика их возникновения определяется не этничностью (якобы «близость культур» притягивает), а бизнес-прагматикой, когда о доступных для аренды площадях узнают через свои социальные сети, в которых присутствуют земляки, и когда «раскручивать» предприятие «киргизского» формата легче в окружении других киргизских предприятий.

5. Киргизские организации и мероприятия связаны между собой либо за счет того, что имеют общих владельцев, когда предприниматель создает киргизские предприятия одно за другим и продвигает их с помощью друг друга, либо за счет того, что одно предприятие распространяет информацию о работе другого (например, киргизские газеты распространяются в медицинских центрах, а объявления о концертах висят в кафе).

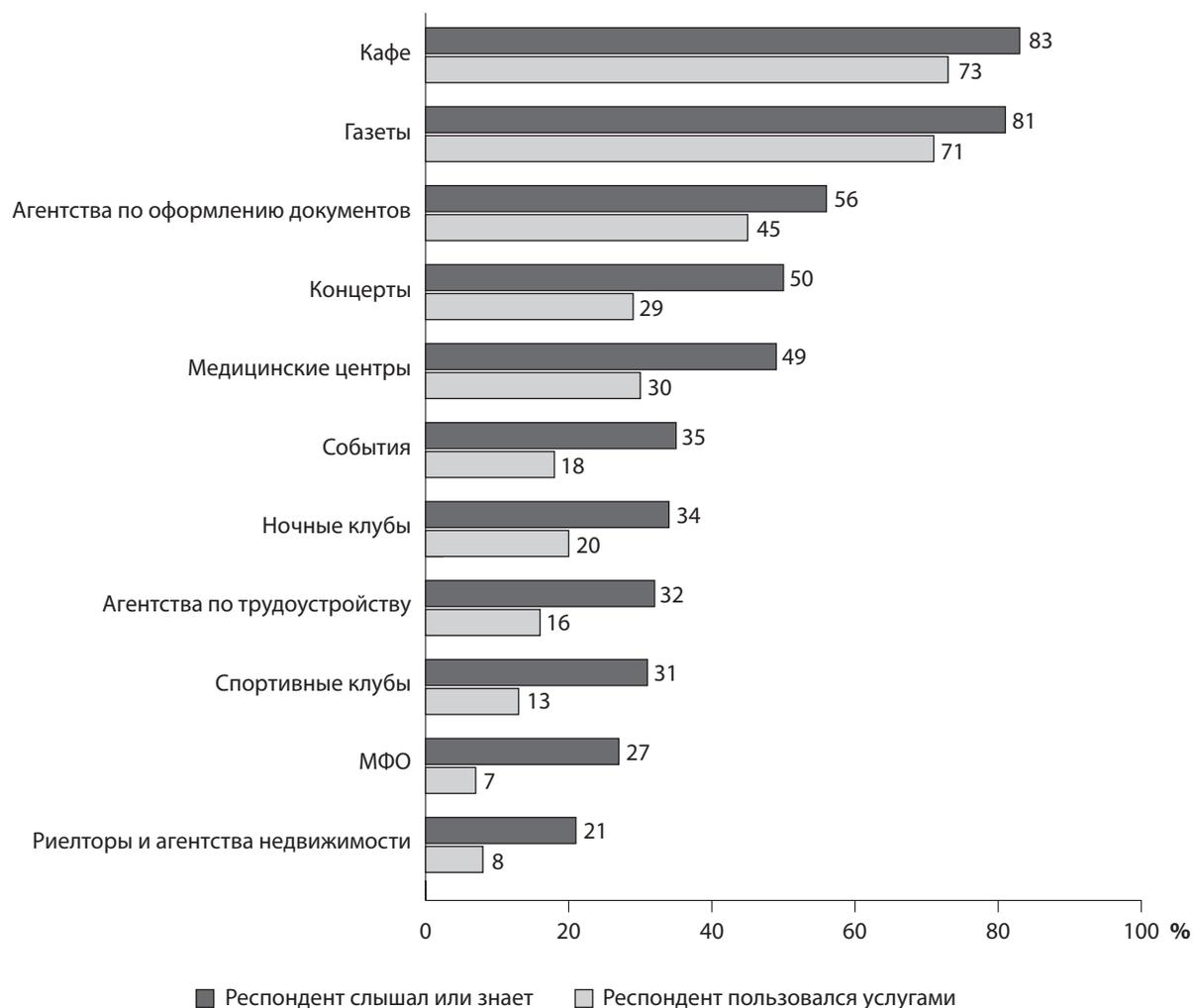
## Рейтинг киргизских коммерческих организаций по популярности

Согласно результатам опроса (рис. 6), респонденты больше всего информированы о таких киргизских компаниях в Москве, как кафе, газеты, агентства по оформлению документов, а также о концертах: о них знают более 50% респондентов. Наименее известные киргизские предприятия в Москве — это агентства недвижимости, микрофинансовые организации (МФО) и спортивные клубы: о них слышали менее трети респондентов.

Наиболее популярные киргизские предприятия — это кафе и газеты: ходят в киргизские кафе 73% опрошенных, а читают киргизские газеты 71% респондентов. Все остальные типы киргизских компаний значительно менее популярны. Меньше половины опрошенных (45%) прибегали к услугам агентств по оформлению документов. Треть респондентов бывали в киргизских медицинских центрах (30%) и на киргизских концертах (29%). Ночные клубы, спортивные события и агентства по трудоустройству назвали менее пятой части опрошенных (20%, 18% и 16% соответственно). Замыкают рейтинг киргизские МФО и агентства недвижимости, услугами которых пользовались менее 10% респондентов.

В целом мигранты из Киргизии хорошо информированы о киргизских компаниях в Москве и активно пользуются их услугами. При этом наибольшей популярностью пользуются те компании, деятельность которых ориентирована на самые широкие социально-демографические группы. К ним можно отнести кафе, газеты, агентства по оформлению документов. Также хорошо респонденты информированы о концертах. В свою очередь, киргизы в целом менее информированы и реже пользуются услугами тех компаний, которые либо ориентированы на специфические группы потребителей (людей, интересующихся или занимающихся спортом, молодежь и т.д.), либо оказывают услуги по вопросам, которые мигранты могут решить через своих друзей и знакомых в Москве (заем денег, поиск жилья и работы).

**Рис. 6.** Информированность и пользование услугами киргизских коммерческих компаний в Москве, N = 350 человек



**Востребованные сферы киргизского бизнеса: сегментация потребителей и практика пользования киргизскими компаниями**

Исследование показало, что мигранты из Киргизии, проживающие в Москве, являются разнородной группой потребителей, в которой есть

несколько устойчивых сегментов. Более того, руководители киргизских компаний, выстраивая свой бизнес, ориентируют бизнес-модель не на всех мигрантов из Киргизии, а на конкретные сегменты потребителей. В связи с этим пользование услугами одного типа киргизских предприятий может быть не связано с использованием другими. В данной части мы рассмотрим несколько

ключевых типов киргизских компаний / мероприятий (газеты, медицинские центры, кафе и концерты), охарактеризуем целевую группу и практики пользования их услугами.

**Кафе.** Слышали о киргизских кафе в Москве абсолютное большинство опрошенных — 83%, а бывали в них 72%. При этом киргизские мигранты ходят и в некиргизские точки общественного питания — таковых 58%, а десятая часть (9%) не были в киргизских кафе, зато были в прочих кафе в Москве, всего 18% ответили, что ни разу не были ни в каких кафе в Москве (рис. 7).

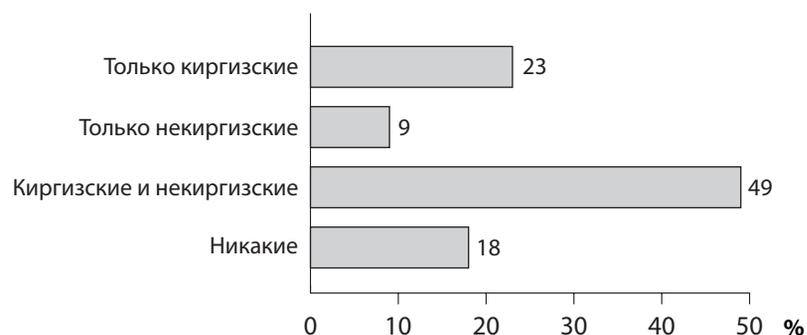
Киргизские кафе — наиболее популярный тип киргизских предприятий. Впрочем, корректнее говорить не о киргизских кафе, а о «киргизском» формате работы кафе, когда в кафе и работники, и посетители преимущественно или исключительно киргизы, в меню — киргизские блюда. В таком формате кафе могут работать либо постоянно, либо частично. Например, вечером или ночью предприятие работает как киргизское кафе, а днем — как столовая или же кафе другого «формата». Последний вариант связан с тем, что в нише кафе киргизская инфраструктура наслонилась на инфраструктуру, созданную внутренними и внешними мигрантами предыдущих волн, в частности азербайджанскую и северокавказскую,

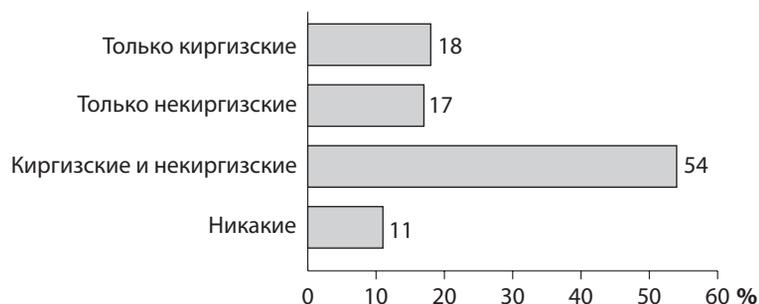
и только часть киргизских предприятий общепита имеют киргизских владельцев. С возможностью работы в «киргизском» формате связана нестабильность киргизских кафе, пожалуй, максимальная среди всех киргизских предприятий: число киргизских кафе эксперты оценивали от 20 до 100. На базе кафе проводятся концерты, на которые приглашают исполнителей из Киргизии; эти мероприятия проводятся нерегулярно, но в среднем раз в месяц. Часть кафе работают как банкетные залы, преимущественно проводя праздники (свадьбы, юбилеи), когда собираются люди разного возраста; часть кафе работают по «киргизскому» формату ближе к ночным клубам, в которых собирается молодежь.

**Газеты.** Согласно данным опроса, о киргизских газетах в Москве знают 81% опрошенных, а читали их 72%. Есть значительная доля тех, кто читал только некиргизские газеты в Москве — 17%, однако большинство читали и те, и другие (54%). Не читали газет 11% опрошенных (рис. 8).

В Москве распространяются около пяти газет, ориентированных на мигрантов из Киргизии. Точное количество киргизских газет установить сложно, т.к. какие-то газеты открываются, работают несколько месяцев, затем закрываются. Как правило, газеты распространяются бесплатно

Рис. 7. Посещение кафе, N = 349 человек



**Рис. 8.** Чтение газет, N = 348 человек

через другие киргизские организации (посольство / консульская служба, кафе, ночные клубы, медицинские центры), бесплатно раздаются у метро и распространяются на авиарейсах между Бишкеком и Москвой. Важно отметить, что основные киргизские газеты, которые нам удалось найти, ориентированы именно на тех киргизов, которые живут и работают в Москве или Московской области.

Основные киргизские газеты издаются раз в месяц со средним тиражом 10 тыс. экземпляров. В процессе создания контента редакторы газет не выделяют какой-то определенной группы читателей, на которую ориентировано издание. Газета создается в целом для приезжих из Киргизии, проживающих в Москве и Московской области.

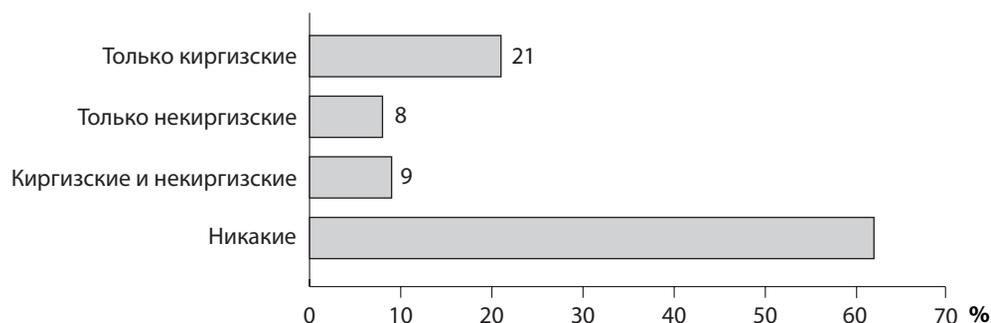
В газетах представлена информация как на киргизском, так и на русском языке. В них можно найти успешные истории и истории неудач соотечественников в Москве, стихи, информацию по миграционному законодательству, новости из Киргизии, интервью с известными киргизами. Однако, как правило, основной контент таких газет — реклама: объявления частных лиц и коммерческих организаций. Именно реклама других киргизских организаций, работающих в Москве, становится основным источником прибыли киргизских газет. Представители различных киргизских компаний Москвы отмечали, что киргизские

газеты являются успешным каналом коммуникации с целевой аудиторией.

По словам владельцев и редакторов киргизских газет, сейчас все больше и больше мигрантов из Киргизии пользуются Интернетом для получения новостей. При этом, по их опыту работы с аудиторией, Интернет в первую очередь используется на мобильных телефонах. В связи с этим киргизские газеты Москвы имеют свои интернет-сайты и страницы в социальных сетях.

**Концерты.** По данным опроса, о киргизских концертах в Москве слышали 50% респондентов, а были на них 30%. Вообще же на концертах в Москве были 38% опрошенных. 8% были только на некиргизских концертах (рис. 9).

В Москве регулярно проходят концерты исполнителей из Киргизии. По оценке экспертов, в зависимости от сезона в месяц в Москве могут проходить до четырех-пяти концертов. Основная часть концертов проводится на базе киргизских кафе и ночных клубов. Концерты делятся на два вида в соответствии с целевой группой: концерты для молодежи и концерты для людей более старшего возраста. Эти виды отличаются по приглашенным исполнителям (приглашаются исполнители, популярные в Киргизии среди молодежи или среди людей старшего возраста соответственно) и по формату проведения (например, для молодежи проводят концерты в ночных клубах с танцполом,

**Рис. 9.** Посещение концертных мероприятий,  $N = 342$  человека

а для людей старшего возраста — в кафе). Исполнители из Киргизии, приехав в Москву, могут дать концерты в нескольких кафе и ночных клубах за одну поездку. В очень редких случаях для проведения концерта снимается специализированный концертный зал — масштабные концерты, собирающие более 300 гостей, проходят только два-три раза в год. Информация о предстоящих концертах, как правило, распространяется через киргизские газеты, интернет-сайты (birge.ru), а также социальные сети.

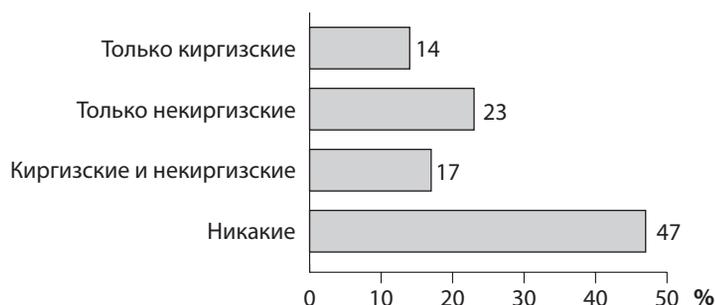
**Медицинские центры.** Около половины респондентов (49%) слышали, что в Москве есть киргизские медицинские центры. При этом пользовались их услугами 31% от всех опрошенных. «Местными» медицинскими центрами пользовалась несколько большая доля респондентов — 40%. Вообще же были в учреждениях здравоохранения в Москве 54% опрошенных (рис. 10).

По данным экспертных интервью, первый киргизский медицинский центр открылся в Москве под эгидой посольства Киргизии в 2006 г. На данный момент в Москве работает как минимум 11 частных медицинских центров с киргизскими специалистами; пациенты — преимущественно киргизы, прием пациентов осуществляется на коммерческой основе. Только два медицинских центра имеют стационарные отделения,

остальные медцентры ведут только амбулаторный прием. По оценке главного врача одного из киргизских медицинских центров, из всех пациентов около 60% — это киргизы, еще 20–30% — это узбеки и таджики, остальные — украинцы и молдаване. При этом руководители киргизских медицинских центров отмечали, что представители других национальностей (узбеки, таджики) приходят к ним, т.к. у них нет своих медицинских центров. При этом о наличии киргизских медицинских центров они узнают, работая или проживая вместе в одних квартирах с мигрантами из Киргизии.

В киргизских медицинских центрах, как правило, работают специалисты по пяти-десяти направлениям медицины. Наиболее популярные врачи (к ним приходят больше всего пациентов) — стоматологи, гинекологи и урологи. Киргизские медицинские центры пользуются большим спросом среди мигрантов из Центральной Азии: один врач может принимать до 15 пациентов в день, и новые медицинские центры продолжают появляться. Анализ данных экспертных интервью показал, что успех киргизских медицинских центров основан на следующих ключевых составляющих:

1) услуги киргизских медицинских центров, как правило, в два-три раза дешевле, чем других частных клиник Москвы, следовательно, мигранты

**Рис. 10.** Использование услуг медицинских центров, N = 349 человек

из Средней Азии, чей заработок чуть ниже средних зарплат по Москве, могут себе позволить обращаться за медицинскими услугами в данные организации;

2) медицинская помощь доступна на родном языке, что особенно актуально для тех, кто плохо говорит по-русски или совсем не знает русского;

3) обращаясь за помощью, пациенты не чувствуют дискриминации по национальному признаку со стороны медперсонала;

4) обращение к киргизским врачам стало устойчивой практикой среди людей, которые относительно давно живут в Москве, у врачей и клиник сложилась своя постоянная аудитория и репутация, постоянные клиенты рекомендуют киргизские клиники и конкретных врачей своим друзьям, знакомым и родственникам, которые недавно приехали в Москву.

## ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

По результатам нашего исследования был сделан ряд ключевых выводов по функционированию киргизских коммерческих компаний в Москве.

1. При небольшом, по сравнению с другими странами Средней Азии, потоке мигрантов

из Киргизии в Россию сегмент киргизских предприятий в Москве — один из самых развитых и «укомплектованных» разными видами предприятий.

2. В Москве на сегодняшний день функционирует более 100 киргизских предприятий, т.е. компаний, в которых работают и услугами которых пользуются преимущественно киргизские мигранты. Часть предприятий адресуют свои услуги не только киргизам, но и мигрантам из других стран. Киргизские предприятия работают как по модели b-2-b, так и по модели b-2-с.

3. Объем рынка киргизских предприятий в Москве — от 350 000 до 500 000 потенциальных потребителей. Средняя заработная плата киргизского мигранта в Москве — 27 504 руб. в месяц.

4. В целом мигранты из Киргизии хорошо информированы о киргизских компаниях в Москве и активно пользуются их услугами. Основные сегменты «киргизской экономики» в Москве — это кафе, средства массовой информации (газеты, интернет-сайты), агентства по оформлению документов, медицинские центры, а также такие мероприятия, как концерты.

5. Руководители киргизских компаний, выстраивая свой бизнес, ориентируют бизнес-модель не на всех мигрантов из Киргизии, а на конкретные сегменты потребителей.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Исследование показывает, что в России, в частности в Москве, уже сложился сегмент киргизских потребителей со своей спецификой спроса и финансовых возможностей. Данная группа потребителей открывает возможности для успешного ведения бизнеса, которыми все чаще пользуются предприниматели как из числа местных жителей, так и из числа мигрантов, благодаря чему появляются компании, которые ориентируют свою работу именно на этот сегмент. Сектор таких компаний сейчас на стадии активного формирования. Основные

факторы их успешности — это, во-первых, предложение услуг, которые удовлетворяют частью специфические для мигрантов потребности (такие, как оформление документов), частью — потребности универсального характера (сходить в ночной клуб), во-вторых, разумная ценовая политика, в-третьих, предложение услуг на родном для мигрантов языке. Одна из последних тенденций заключается в том, что организации, которые изначально ориентировались только на киргизских потребителей, начинают расширять целевую аудиторию на мигрантов из других стран, в первую очередь из Центральной Азии.

## ИСТОЧНИКИ

1. Киргизские мигранты в Москве: результаты количественного исследования интеграционных траекторий (Kyrgyz Migrants in Moscow: Results of a Quantitative Research on Integration Tracks). — <http://ssrn.com/abstract=2425312>.
2. Конституция Киргизской Республики. — [http://www.gov.kg/?page\\_id=263](http://www.gov.kg/?page_id=263).
3. Кочкин Е.В., Бакаев К.Н. Изучение трудовых мигрантов как группы потребителей товаров и услуг в РФ: кейс трудовой миграции из Таджикистана // Маркетинг и маркетинговые исследования. — 2014. — №4. — С. 316–327.
4. Мигрантам не следует ждать преимуществ от вступления в Таможенный союз. — [http://www.gezitter.org/economics/25230\\_migrantam\\_ne\\_sleduet\\_jdat\\_preimuschestv\\_ot\\_vstupleniya\\_v\\_tamojennyiy\\_soyuz](http://www.gezitter.org/economics/25230_migrantam_ne_sleduet_jdat_preimuschestv_ot_vstupleniya_v_tamojennyiy_soyuz).
5. Официальные статистические данные ФМС России. — <http://www.fms.gov.ru/about/statistics/data>.