ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА В АВТОНОМНОЙ РЕСПУБЛИКЕ КРЫМ

Ключевые результаты исследования

ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел 1. Введение и методология исследования 5

Раздел 2. Потенциальные туристы. 6
На выборке жителей Украины.
2.1. Портрет потенциального туриста 6
2.2. Опыт отдыха и туризма 7
2.3. Предпочтения отдыхающих 7
2.4. Организация поездки 10
2.5. Затраты на отдых 11
2.6. Восприятие АР Крым как туристичекого направления 12
2.7. Транспортная доступность крымских курортов 13
2.8. Конкурентоспособность курортов Крыма 13

Раздел 3. Отдыхающие в Крыму. 15
На выборке туристов, находящихся в Крыму.
3.1. Портрет туриста 15
3.2. Организация поездки 17
3.3. Предпочтения отдыхающих 18
3.4. Затраты на отдых в АР Крым 19
3.5. Оценка качества отдыха в Крыму 19
3.6. Оценка транспортной доступности курортов АР Крым 20
3.7. Общее восприятие курортов Крыма 21
3.8. Восприятие курортов Крыма в сравнении с другими черноморскими курортами 22

4. Сферы дальнейшей работы 24

Перспективы развития туризма в Автономной Республике Крым

Ключевые результаты исследования

Отчет подготовлен компанией «Research and Branding Group» по заказу Совета по человеческой безопасности при Председателе Верховного Совета Автономной Республики Крым, при поддержке Программы развития Организации Объединённых Наций.

Отчет является собственностью Совета по человеческой безопасности при Председателе Верховного Совета Автономной Республики Крым и ПРООН, и может быть использован целиком или отдельными фрагментами только с их согласия.

Мнения, позиции, оценки, содержащиеся в отчете, принадлежат авторам и составителям, и не обязательно совпадают с позицией Верховного Совета Автономной Республики Крым и Программы развития ООН.

© ПРООН, Совет по человеческой безопасности при Председателе Верховного Совета АРК, 2013

Empowered lives.
Resilient nations.

Отчет подготовлен по заказу Совета по человеческой безопасности и развитию
при Председателе Верховного Совета АР Крым

01. Введение и методология исследования

Настоящий документ представляет основные результаты исследования по теме «Перспективы развития туризма в Автономной Республике Крым», проведенного в августе 2013 г.

Цель данного исследования состояла во всестороннем анализе спроса на туристические услуги в АР Крым среди жителей Украины и туристов.

В задачи исследование входило выявление основных предпочтений в отдыхе, ключевых моментов организации отдыха, оценки конкурентоспособности АР Крым, выявление особенностей восприятия Крыма как туристического направления, описание социально-демографического портрета туристов (потенциальных и находящихся в Крыму на момент исследования).

Исследование было разделено на две части. В первой части проводился опрос населения 24-х областей Украины и гг. Киев, Севастополь в возрасте от 18 лет и старше, которое выезжает на отдых за пределы своего населенного пункта (в т.ч. и за пределы страны) (за исключением выезда на дачу). Во второй части были опрошены туристы, в возрасте от 18 лет и старше, пребывающие в Крыму в момент проведения исследования.

В обоих случаях сбор эмпирической информации производился методом стандартизованного интервью респондентов *(face-to-face)* по месту проживания и по месту отдыха. Выборка первой части исследования («потенциальные туристы») составила 900 человек (ошибка выборки ±2,4%). В случае опроса туристов общий объем выборки составил N=798 человек. Эта выборка соответствовала структуре отдыхающих по месту и цели отдыха.

36,0%

НАСЕЛЕНИЯ УКРАИНЫ – ОТДЫХАЕТ ЗА ПРЕДЕЛАМИ СВОЕГО НАСЕЛЕННОГО ПУНКТА

02. ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ТУРИСТЫ

На выборке жителей Украины

2.1. Портрет потенциального туриста

В КРЫМУ ПОТЕНЦИАЛЬНО ПЛАНИРУЮТ ОТДЫХАТЬ, ЖЕНЩИНЫ, ЛЮДИ ДО 40 ЛЕТ, С ВЫСШИМ И СРЕДНИМ СПЕЦИАЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЕМ, ИМЕЮЩИЕ ДЕТЕЙ. БОЛЬШИНСТВО ИЗ НИХ СЧИТАЕТ СЕБЯ ЗДОРОВЫМИ, ИМЕЮТ РАБОТУ, И ИМЕЮТ ДОХОД НА УРОВНЕ СРЕДНЕГО ИЛИ ВЫШЕ СРЕДНЕГО ПО СТРАНЕ

67,3%

ХОТЯ БЫ ОДНАЖДЫ ОТДЫХАЛИ В КРЫМУ НА ЧЕРНОМ МОРЕ

51,3%

ПЛАНИРУЮТ ОТДЫХАТЬ В БУДУЩЕМ

САМЫЙ ПРЕДПОЧИТАЕМЫЙ ВИД ОТДЫХА ЖИТЕЛЕЙ УКРАИНЫ – У МОРЯ

Доля потенциальных туристов – жителей Украины, которые отдыхали в прошлом году и отдыхали/планируют отдыхать в этом году за пределами своего населенного пункта, в том числе за границей, – составляет 36,0% населения страны. Потенциальные туристы – это преимущественно женщины (68,3%), граждане страны в возрасте до 40 лет (60,3%), имеющие высшее (43,0%) и среднее специальное образование (35,9%), состоящие в официальном браке (61,2%), имеющие детей (68,7%).

Материальное положение более чем половины отдыхающих (57,1%) позволяет им приобретать продукты питания и одежду, но является недостаточным для приобретения вещей длительного пользования. Около четверти туристов отдыхавших/планирующих отдыхать за пределами своего населенного пункта имеют уровень доходов в диапазоне 1001-1500 грн. на человека в месяц, и примерно столько же – уровень доходов в диапазоне 1501-2000 грн. Среди граждан Украины, чей уровень доходов не превышает 1000 грн. на одного члена семьи, отдыхали/планируют отдыхать за пределами населенного пункта лишь 9,1%. Уровнем дохода выше 2500 грн. в месяц обладают 19,2% потенциальных туристов.

Большинство отдыхающих на данный момент заняты той или иной трудовой деятельностью. Среди потенциальных туристов выше, чем среди взрослых населения страны в целом, удельный вес домохозяек и находящихся в отпуске по уходу за ребенком, ниже – удельный вес пенсионеров.

Свое здоровье потенциальные туристы, как правило, оценивают оптимистично: 40,4% считают себя здоровыми, 37,9% отмечают лишь некоторые нарушения в своем здоровье, но не считают их серьезными. 7,9% сообщают о наличии острых заболеваний, 13,9% - о наличии хронических заболеваний.

2.2. Опыт отдыха и туризма

В этом и прошлом году за пределами своего населенного пункта, в том числе за границей, отдыхали 86,7% потенциальных туристов. Почти половина из них планирует поехать куда-нибудь отдохнуть и до конца 2013 г. 13,3% опрошенных не отдыхали в прошлом и этом году, но планируют отдохнуть в этом году.

Опыт отдыха на море имеют 95,1% отечественных туристов, при этом на Черном море в Крыму отдыхали хотя бы однажды 67,3%, планируют отдыхать в будущем – 51,3%. Опыт отдыха за пределами своего населенного пункта, но не на море имеют 62,9% всех потенциальных туристов. В этом году за пределами населенного пункта внутри страны отдыхали 55,3% всех опрошенных (или 19,9% всех жителей страны), планируют отдыхать – 26,8% (или 9,7% всех жителей страны).

За пределами страны в 2013 г. отдыхал чуть более чем каждый пятый – 22,4%, планирует отдыхать каждый двадцатый – 5,1%.

92,4%

ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ТУРИСТОВ ВЫБИРАЛО ПЛЯЖНЫЙ ОТДЫХ – САМЫЙ ПОПУЛЯРНЫЙ В УКРАИНЕ.

Крым – самый востребованный черноморский курорт Украины

2.3. Предпочтения отдыхающих

ВИДЫ ОТДЫХА

Самым любимым видом отдыха жителей Украины является отдых у водоемов: 82,6% отдает предпочтение отдыху на море, 36,6% - отдыху у реки, озера, других водоемов.

В числе не морских видов отдыха наиболее популярны путешествия – 41,7%. Значительно меньшая доля не-морских туристов отдыхает в санаториях, здравницах (24,7%), у родственников (19,4%), на горнолыжных курортах (11,7%).

Отдыхая в АР Крым, туристы чаще всего выбирают пляжный отдых (92,4%), морские прогулки (49,1%), экскурсии по дворцам и паркам (38,2%), экскурсии по заповедникам (30,3%), водные аттракционы (28,4%), экскурсии по пещерным городам и горному Крыму (23,2%). Эти же виды отдыха туристы рассматривают и как наиболее интересные.

СЕЗОННОСТЬ

Граждане Украины отдыхают в течение всего года, но наиболее предпочитаемым сезоном является лето - для 87,2% туристов оно является

В ИЮЛЕ И АВГУСТЕ ОТДЫХАЕТ БОЛЕЕ ПОЛОВИНЫ ТУРИСТОВ УКРАИНЫ

любимым временем отдыха. Предпочитаемое время отпусков и путешествий – июнь-сентябрь. Пик приходится на июль-август – в это время отдыхают более половины туристов.
В межсезонье в большинстве своем отдыхают туристы, которые отдают предпочтение отдыху в горах, на морских курортах других стран, путешествиям по Украине и за ее пределами.

НАПРАВЛЕНИЯ

ОСНОВНОЙ НЕМОРСКОЙ ОТДЫХ - КАРПАТЫ И ЗАКАРПАТЬЕ

Отдых на море. Наиболее востребованный морской курорт жителей страны – это черноморский курорт АР Крым. Опыт отдыха на нем имеют 67,3% всех опрошенных. Наибольшие туристические потоки в АР Крым приходятся на высокий сезон. Так, отдыхали в этом году (до начала августа) – 23,2%, а планируют отдохнуть (преимущественно в течение августа) почти столько же – 18,7%. Вторым по популярности морским направлением является отдых на Азовском море, где отдыхали когда-либо 46,2% всех потенциальных туристов, отдохнули в этом году – 14,6%, планируют отдохнуть – 6,8%. На третьем месте – другие черноморские курорты Украины (преимущественно Одесса и Одесская область). Здесь отдыхали хотя бы однажды 40,4% отечественных туристов, в этом году – 11,4%, планируют отдохнуть в этом году – 8,3%.

ПОЛОВИНА ТУРИСТОВ НА МОРЕ ОТДЫХАЕТ ОДИН РАЗ В ГОД, В ТЕЧЕНИЕ 10 ДНЕЙ

Популярные морские курорты других стран – это курорты Черного (преимущественно Турция и Болгария), Средиземного (Турция и Греция) и Красного (Египет) морей. На черноморских курортах других стран отдыхали когда-либо 8,3% отечественных туристов, на курортах Средиземного моря – 6,3%, курортах Красного моря – 5,1%.

Отдых за пределами населенного пункта не на море. Основным направлением отдыха не на море являются Карпаты и Закарпатье. Отдыхали здесь когда-либо более половины не-морских туристов (51,3%), в этом году – 16,0%, планируют отдохнуть – 12,5%. Вторым по популярности не морским направлением отдыха является АР Крым, где когда-либо отдыхали 41,3% туристов.
Предпочтения туристов по отдыху за пределами страны распределились следующим образом: 26,8% туристов отдыхали когда-либо в странах СНГ, 16,5% - в странах Европы, 5,0% - в Турции, 4,3% - в Египте и 2,9% - в других странах. В этом году наибольшее количество туристов отдохнуло и планирует отдохнуть в странах СНГ (5,4% отдохнуло, 3,2% планируют отдохнуть) и странах Европы (4,0% и 3,6% соответственно).

ЧАСТОТА И ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ

ВИД ОТДЫХА ЗАВИСИТ ОТ ДОХОДА, УРОВНЯ ОБРАЗОВАНИЯ, ВОЗРАСТА, РЕГИОНА ПРОЖИВАНИЯ

Отдых на море. Почти половина (48,2%) всех отдыхающих на море отдыхают с периодичностью 1 раз в год. Чаще отдыхают лишь 14,9%, реже – 35,8%. В среднем на море отдыхают около 10 дней. Пики предпочитаемой продолжительности отдыха приходятся на 7, 10 и 14 дней.
Отдых за пределами населенного пункта не на море. Частота отдыха за пределами населенного пункта не на море выше, чем частота отдыха на море. Так, чаще, чем 1 раз в год не на море отдыхают 29,1% туристов, на море – 14,9%. Реже, чем 1 раз в год не на море отды-

хают 29,0% туристов, на море – 35,8%. Средняя продолжительность одной поездки составляет 8-9 дней, всего в течение года отдыхают не на море в среднем около 11 дней. Продолжительность отдыха не на море варьируется значительно сильнее, чем продолжительность отдыха на море. Пики наиболее популярных периодов отдыха не на море приходятся на 3, 5, 7, 10, 14 дней.

В СНГ ОТДЫХАЮТ ТУРИСТЫ СТАРШЕ 50 ЛЕТ, РУКОВОДИТЕЛИ

ПРЕДПОЧТЕНИЯ ПО СОЦИАЛЬНЫМ ГРУППАМ

Предпочтения в видах, направлениях, сезонности, периодичности и продолжительности отдыха коррелируют с материальными возможностями потенциальных туристов, уровнем образования (которое непосредственно влияет на уровень доходов), возрастом, занятостью и занимаемой должностью, регионом проживания (географическая удаленность различных курортов влияет на уровень интереса к ним). Например, отдых не в сезон (кроме отдыха в АР Крым), отдых за пределами страны (кроме стран СНГ), более частый и продолжительный отдых, отдых на горнолыжных курортах и событийный туризм – это преимущественно отдых активных и состоятельных: туристов среднего возраста с высшим образованием и среднемесячным уровнем дохода выше 3000 грн. на одного члена семьи, занимающих руководящие должности или самозанятых, жителей столицы, Запада и Центра Украины. Среди других социально-демографических категорий туристов более частый отдых на море могут позволить себе только жители Юга и молодежь, более длительный – студенты и женщины, занятые домашним хозяйством или уходом за ребенком.

В КРЫМУ ОТДЫХАЮТ, В ЦЕЛОМ, БОЛЕЕ ОБЕСПЕЧЕННЫЕ ЖИТЕЛИ ВОСТОКА И ЦЕНТРА УКРАИНЫ, И ЖИТЕЛИ ГОРОДОВ

Отдых в странах СНГ пользовался и пользуется большей популярностью среди туристов старше 50 лет, предпринимателей, руководителей организации/структурного подразделения, специалистов с уровнем доходов 2001-2500 грн. и пенсионеров, чей уровень доходов превышает 1500 грн. на человека, а также жителей Юга Украины. Значительно реже других в странах СНГ отдыхают жители западных регионов Украины.

Отдых на море в АР Крым чаще других выбирают потенциальные туристы Востока и Центра Украины и жители городов. По сравнению с потенциальными туристами в целом, отдыхающие/планирующие отдыхать в АР Крым имеют более высокий уровень образования и более высокий уровень доходов («денег хватает на продукты питания и одежду», среднемесячный доход на 1 одного члена семьи в большинстве случаев составляет 1500 грн. и выше). (см.: Приложение, Табл. 7-9, 38, 41).

Отдыхают в Крыму не на море, как правило, жители столицы и небольших населенных пунктов Юго-Востока Украины, туристы старшей возрастной категории со средним уровнем достатка.

ЖИТЕЛИ УКРАИНЫ С НЕВЫСОКИМИ ДОХОДАМИ, СРЕДНИМ И СРЕДНИМ СПЕЦИАЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЕМ, ЖИТЕЛИ СЕЛЬСКОЙ МЕСТНОСТИ ОТДЫХАЮТ В ДРУГИХ ЧЕРНОМОРСКИХ КУРОРТАХ И ДРУГИХ МЕСТАХ ОТДЫХА В УКРАИНЕ.

Граждане Украины с невысокими доходами, средним и средним специальным образованием, жители сельской местности склонны отдавать предпочтение другим черноморским курортам страны и другим местам отдыха в Украине.

Молодые туристы (18-30 лет) в своем подавляющем большинстве отдыхают летом, при этом многие – в высокий сезон. Чаще других категорий туристов они предпочитают путешествия и горнолыжные курорты.

Такие виды отдыха как паломничество и конференц-туризм пользуются спросом в пределах узких социальных групп. Совершали паломничество и оценивают его как интересный вид отдыха туристы старшей возрастной группы из наиболее религиозного региона Украины – Западной Украины. Конференц-туризму отдают предпочтение лишь в Центре Украины.

ОТДЫХ – ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ ПОЕЗДОК КАК ВНУТРИ ТАК И ЗА ПРЕДЕЛЫ СТРАНЫ

2.4. Организация поездки

Основной целью поездки, как за пределы, так и внутри страны является отдых. Но, если внутри страны с целью отдыха путешествуют/планируют путешествовать 81,3% и 72,7% выезжающих соответственно, то за пределы страны – 58,0% и 57,1% соответственно. Более частыми целями поездки за пределы страны, чем внутри страны, являются посещение родственников, решение служебных, деловых вопросов, шопинг; внутри страны – лечебные и спортивно-оздоровительные цели.

ПОДАВЛЯЮЩЕЕ ЧИСЛО ТУРИСТОВ (90,4%) ОРГАНИЗУЕТ ПОЕЗДКУ ПО СТРАНЕ САМОСТОЯТЕЛЬНО

Поездку внутри страны значительно чаще, чем за ее пределы, организовывают самостоятельно, поездку за пределы страны – чаще по путевке. Так, поездку внутри страны самостоятельно организовывали 90,4% путешественников соответственно, за пределы страны – 61,4%. Выезжали внутри страны по путевке – 9,6% туристов, за пределы страны – 38,6%. Но в будущем возможны более частые путешествия внутри страны по путевке. Планируют выезжать по путевке на 16,0% туристов больше, чем выезжали в прошлую поездку. При этом чаще всего намереваются получать путевку от профсоюза, соцстраха (9,8%) и покупать через Интернет (7,8%).

ЛИЧНЫЙ СОВЕТ ДРУГА, РОДСТВЕННИКА, ЗНАКОМОГО – РЕШАЮЩИЙ ФАКТОР ПРИ ВЫБОРЕ МЕСТА ОТДЫХА

На выбор места отдыха наибольшее влияние оказывают советы друзей, знакомых, родственников: при поездке за границу – 75,5%, при поездке внутри страны – 80,9%, поездке в АР Крым – 81,4%. На втором месте по степени влияния находится информация в сети Интернет: 25,3%, 17,8% и 24,9% соответственно. Чаще других к ней обращаются более молодые туристы, имеющие высшее образование. Собственный прошлый опыт наиболее значим при организации поездки внутри страны – на него опираются около 10,0% внутренних туристов.

ПЛЯЖНЫЕ ТУРЫ – САМЫЙ ПОПУЛЯРНЫЙ ВИД ТУРА

Чаще всего как внутренние туристы, так и туристы, выезжающие за пределы страны, отдают предпочтение пляжному туру: 56,6% и 61,7% соответственно. Внутри страны популярны также оздоровительные туры (22,6% туристов приобретали, 28,2% планируют приобрести такой тур), за пределами страны – экскурсионные туры (18,5% приобретали, 17,9% планируют приобрести). Внутри страны экскурсионный туризм слабо развит – интересуются им лишь 3,8% туристов.

ЧАСТНЫЙ СЕКТОР – НАИБОЛЕЕ ПОПУЛЯРНОЕ МЕСТО ПРОЖИВАНИЯ

Наиболее популярным местом проживания на отдыхе в Крыму является частный сектор, где снимают/планируют снимать дом 20,4% отдыхающих, комнату, койко-место – 12,8%. Чаще других частном сектору отдают предпочтение жители Запада Украины, сельской местности и областных центров. Организованные места отдыха предпочитают жители центральных регионов страны. В целом здесь останавливаются около трети туристов Крыма: на базе/в доме отдыха – 15,5%, в санатории, пансионате с лечением – 11,7%, в гостинице/отеле – 4,5%, в гостевых коттеджах, усадьбах – 3,6%. У родственников, знакомых

чаще других останавливаются жители Юга (до 23,9%). Удельный вес тех, кто имеет собственное жилье в Крыму, наибольший среди киевлян и жителей южных регионов страны.

БЛИЗОСТЬ К МОРЮ – ОСНОВНОЙ ФАКТОР ВЫБОРА МЕСТА ПРОЖИВАНИЯ

Выбирая место проживания в АР Крым, подавляющее большинство туристов ориентируются на близость к морю (80,1%) и стоимость проживания (69,1%). На комфортность номера/места жительства обращает внимание лишь немногим более чем каждый четвертый – 27,7%. Преимущественно это предприниматели, менеджеры среднего и высшего звена и жители восточной Украины. Условия для отдыха семьи важны для каждого пятого. В наибольшей мере для 31-40-летних туристов, имеющих семью и детей.

ПОЛОВИНА ВНУТРЕННИХ ТУРИСТОВ ОТДЫХАЕТ ОДИН РАЗ В ГОД

Периодичность отдыха за пределами страны ниже, чем периодичность отдыха внутри страны. 1 раз в год за пределами страны отдыхают 29,5% выезжающих туристов, внутри страны – 47,7% внутренних туристов. Чаще одного раза в год за пределами страны отдыхают 11,4% опрошенных, внутри страны отдыхают 29,1%. Чаще других отдыхают более состоятельные туристы, проживающие на Западе Украины. Средняя продолжительность отдыха за пределами страны выше, чем внутри страны. За пределами страны в среднем отдыхают 11-12 дней, внутри страны – 10 дней. Более длительный отдых позволяют себе состоятельные туристы или незанятые туристы – пенсионеры, студенты, женщины, занятые домашних хозяйством или уходом за ребенком.

ОСНОВНАЯ ФОРМА ОТДЫХА – СЕМЕЙНЫЙ ОТДЫХ

Отдых внутри страны в большинстве случаев – это семейный отдых. С детьми и супругом/ой отдыхают 37,2% внутренних туристов. Самостоятельно, только с супругом (-ой)/партнером, или с друзьями внутри страны отдыхают приблизительно по 14,0% путешественников. За пределами страны самостоятельный отдых, отдых с детьми и супругом/-ой или только с супругом(-ой)/партнером популярен в равной мере. В таком составе отдыхают по 23,0% туристов.

2.5. Затраты на отдых

СРЕДНИЙ ЧЕК
ПОТЕНЦИАЛЬНОГО ТУРИСТА
ЗА РУБЕЖОМ – 4661,
В АР КРЫМ – 2566 ГРН.
(256 ГРН. В ДЕНЬ)

Средние затраты на отдых на одного человека за пределами страны вдвое выше средних затрат внутри страны в целом и затрат на отдых в АР Крым. Средний чек на отдыхе за пределами страны составляет 4661 грн. за весь период отдыха или 408,5 грн. в день, внутри страны – 2047 грн. за весь период отдыха или 204 грн. в день, в АР Крым – 2566 грн. Во время отдыха за пределами страны примерно равные доли затрат приходятся на транспортные расходы на дорогу к месту пребывания, на питание и проживание (по 20,0%-25,7%). Основная часть затрат на отдыхе внутри страны и в АР Крым расходуется на питание и проживание (по 31,6% - 33,3%). Транспортные расходы на дорогу к месту пребывания внутри страны и в АР Крым составляют в среднем 14,1% и 11,6% всех затрат соответственно. Расходуют на отдых больше туристы с более высоким уровнем образования и более высоким уровнем доходов (выше 2500 – 3000 грн. на человека в месяц), занимающие руководящие должности или самозанятые, жители столицы и областных центров, а также туристы, у которых нет детей.

ОСНОВНЫЕ СТАТЬИ РАСХОДОВ – ПИТАНИЕ, ПРОЖИВАНИЕ И ТРАНСПОРТ

2.6. Восприятие АР Крым как туристичекого направления

КРЫМ – ПРИВЛЕКАТЕЛЕН ДЛЯ БОЛЬШИНСТВА ТУРИСТОВ УКРАИНЫ

Как морские курорты, так и туристические районы Крыма привлекательны для внутренних туристов – более половины из них высоко оценили привлекательность этих направлений. Но морские курорты однозначно более притягательны для туристов. Как привлекательные их оценили 71,8%, в то время как туристические районы как привлекательные оценили лишь 57,5% туристов.

Основными преимуществами АР Крым, привлекающими туристов, являются близость расположения и хорошая транспортная развязка – 37,8%, отсутствие необходимости в оформлении визы и других документов – 37,4%, доступность отдыха в финансовом плане – 34,5%, живописность, разнообразие флоры и фауны – 31,6%, оздоровительный эффект морского побережья – 30,8%.

ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА – БЛИЗОСТЬ И ТРАНСПОРТНАЯ РАЗВЯЗКА, ОТСУТСТВИЕ ВИЗЫ, ДОСТУПНОСТЬ, ПРИРОДА И ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ЭФФЕКТ.

ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ – СООТНОШЕНИЕ ЦЕНА-КАЧЕСТВО, НЕ ОБУСТРОЕННОСТЬ ПЛЯЖЕЙ.

Основными недостатками крымских курортов, которые мотивируют отказаться отдыха в Крыму, либо воспринимаются как мешающие комфортному отдыху, являются несоответствие качества услуг стоимости услуг, высокая стоимость проживания и питания, не обустроенность пляжей, засоренность пляжей, моря, территории в целом, большое количество отдыхающих, качество услуг в целом и качество дорог.

Наиболее привлекательным регионом Крыма с точки зрения туризма и отдыха, по мнению потенциальных туристов, является Большая Ялта - 42,1%. Большая Алушта и Восточный Крым, по оценкам туристов, имеют одинаковую привлекательность – 17,8%. Наименее привлекателен для туризма и отдыха Центральный Крым – он интересен лишь 2,7% опрошенных. В числе самых привлекательных курортов АР Крым отдыхающие называют (по мере убывания привлекательности) Ялту, Алушту, Евпаторию, Судак, Севастополь, Феодосию, Алупку, Гурзуф, Форос, Партенит, Симеиз, Мисхор, Коктебель, Рыбачье.

ЯЛТА – САМОЕ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОЕ МЕСТО В КРЫМУ

Среди видов отдыха, которые предлагают курорты АР Крым, в наибольшей мере туристов интересует, как уже указывалось выше, пляжный отдых, морские прогулки, экскурсии по дворцам и паркам, экскурсии по заповедникам, водные аттракционы, экскурсии по пещерным городам и горному Крыму. Другие виды отдыха имеют менее массового и более специфического потребителя.

МУЗЕИ И ЭКСКУРСИИ – НИШЕВЫЙ ПРОДУКТ

Например, к посещению музеев и различных экскурсий наибольший интерес проявляют туристы, имеющие высшее образование, проживающие в столице, Центре и на Востоке Украины. Клубный отдых наиболее востребован среди молодежи, людей, не состоящих в браке и не имеющих детей, а также туристов, занимающихся той или иной трудовой деятельностью. Активный отдых интерес молодым и обеспеченным туристам, различные виды лечебно-оздоровительного отдыха – отдыхающим старше 40 лет, в настоящее время не состоящим в браке (развод или вдовство), а также более обеспеченным социальным категориям - менеджерам среднего и высшего звена, жителям областных центров и Запада Украины.

КРЫМ – ПРИВЛЕКАТЕЛЕН ДЛЯ БОЛЬШИНСТВА ТУРИСТОВ УКРАИНЫ

2.7. Транспортная доступность крымских курортов

ТУРИСТЫ В БОЛЬШИНСТВЕ СВОЕМ УДОВЛЕТВОРЕНЫ ИНФРАСТРУКТУРОЙ

В целом удовлетворены транспортной инфраструктурой для организации отдыха в Крыму 76,7% украинских туристов, не удовлетворены – лишь 4,5%. В наибольшей мере отдыхающие удовлетворены географией автобусных (4,16 баллов по 5-ти балльной шкале) и железнодорожных маршрутов (3,96 балла), легкостью получения информации о видах транспорта и маршрутах (3,95 балла), расписанием автобусных (4,13 балла), железнодорожных маршрутов (3,96 балла) и маршрутов авиационного транспорта (3,94 балла), комфортностью организации авиаперелета (3,83 балла), проезда на автобусе (3,79 балла), легкостью и удобством приобретения проездных билетов на автобус (3,74 балла).

Не удовлетворены граждане Украины, которые отдыхали в АР Крым, такими аспектами транспортной инфраструктуры, как легкость и удобство приобретения проездных билетов на поезд (3,03 балла), качество автомобильных дорог (2,96 балла), стоимость проездных билетов на самолет (2,72 балла), стоимость услуг такси (2,65 балла).

Наиболее критично транспортную инфраструктуру для организации отдыха в АР Крым оценивают жители сельской местности и Западной Украины (наибольшие нарекания вызывают различные аспекты организации и стоимости авиаперелета), женщины, занятые домашним хозяйством или уходом за ребенком (меньше других они удовлетворены комфортностью организации проезда на различных видах транспорта).

2.8. Конкурентноспособность курортов Крыма

КРЫМ – ЛИДЕР МОРСКИХ КУРОРТОВ И САМЫЙ ПОПУЛЯРНЫЙ КУРОРТ УКРАИНЫ

Крым является самым популярным курортом жителей страны: он лидирует в качестве морского курорта и является вторым по популярности не морским направлениям отдыха. Крым также является массовым курортом. Опыт отдыха на курортах полуострова имели все социально-демографические группы потенциальных туристов.

Курорты Крыма отдыхающие воспринимают эмоционально позитивно и близко, ассоциируют их с «безопасными», «семейными», «легендарными», «лечебно-оздоровительными», «любимыми» курортами, «курортами для детей», «курортами для таких, как я». Из семи наиболее важных для туристов имиджевых характеристик морским курортам АР Крым приписывают четыре: «курорт для детей», «семейный курорт», «легендарный курорт», «лечебно-оздоровительный курорт».

КРЫМ – БЕЗОПАСНЫЙ И СЕМЕЙНЫЙ, ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ, И КУРОРТ ДЛЯ ДЕТЕЙ

В сравнении с другими черноморскими курортами Украины 37,7% опрошенных признали превосходство крымских курортов, а 6,8%, напротив, указали на то, что курорты полуострова уступают другим черноморским курортам Украины.

КРЫМ – БЕЗОПАСНЫЙ И СЕМЕЙНЫЙ, ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ, И КУРОРТ ДЛЯ ДЕТЕЙ

АР Крым в восприятии отечественных туристов превосходит другие черноморские курорты живописностью местности, количеством достопримечательностей, возможностью для лечения/оздоровления. В рамках страны черноморские курорты АР Крым превосходят все другие курорты, но в то же время в целом они не превосходят ни один из черноморских курортов других стран. В отношении черноморских курортов Грузии, России и Румынии курорты Крыма имеют паритет. Примерно равное количество потенциальных туристов воспринимают их как превосходящие и как уступающие курортам АР Крым. В сравнении с черноморскими курортами Турции и Болгарии, курорты Крыма однозначно проигрывают. 41,5% и 34,2% отдыхавших на каком-либо из черноморских курортов соответственно отмечают превосходство курортов Турции и Болгарии и лишь 6,1% и 5,0% считают, что эти курорты уступают курортам полуострова.

Ключевыми недостатками курортов Крыма в сравнении с другими черноморскими курортами являются уровень сервиса (на него указывают 36,7% отдыхающих), благоустройство пляжей (32,0%), доступность в финансовом отношении (25,5%).

ТРЕТЬ ТУРИСТОВ СЧИТАЕТ КРЫМ ЛУЧШЕ ДРУГИХ ЧЕРНОМОРСКИХ КУРОРТОВ УКРАИНЫ.

Сопоставление удовлетворенности отдыхом за пределами страны и отдыхом внутри страны (отдых в АР Крым в его структуре имеет наибольший вес) позволяет выявить и ряд других моментов, по которым отдых в Крыму уступает другим курортам: состояние дорог, санитарное и экологическое состояние окружающей среды, условия для автотуристов, услуги общественного питания и инфраструктура общепита, услуги гостиничного бизнеса, экскурсионное обслуживание, уровень затрат на отдых, состояние и привлекательность достопримечательностей.

КРЫМ В ОЦЕНКЕ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ТУРИСТОВ НЕ ПРЕВОСХОДИТ НИ ОДНОГО ИЗ ЧЕРНОМОРСКИХ КУРОРТОВ ДРУГИХ СТРАН

03. ОТДЫХАЮЩИЕ В КРЫМУ

На выборке туристов, находящихся в Крыму

3.1. Портрет туриста

БОЛЕЕ ДВУХ ТРЕТЬИХ ОТДЫХАЮЩИХ В КРЫМУ – ЖИТЕЛИ УКРАИНЫ

Курорты Крыма посещают туристы из разных стран. Наибольший удельный вес приходится на жителей Украины – 69,5%. Второй по представленности группой являются туристы, приехавшие на отдых из России – 24,8%. Доля туристов из других стран составляет 5,1%.

Наибольший туристический поток приходится на курорты Большой Ялты – здесь отдыхают 41,1% всех туристов. В Евпатории остановились – 21,1%, в Большой Алуште – 20,3% отдыхающих. В населенных пунктах Большой Феодосии отдыхали на момент опроса 7,6% туристов, в Судаке – 4,8%, в Саках – 4,1%.

ОСНОВНЫЕ ГРУППЫ ОТДЫХАЮЩИХ В КРЫМУ – В ЦЕЛОМ СОСТОЯТЕЛЬНЫЕ ЛЮДИ

В общей структуре туристов Крыма преобладают женщины (55,3%) и молодежь (до 30 лет) – 37,7%, жители Центральной Украины – 39,3% и отдыхающие, имеющие высшее образование – 46,7%, состоящие в официальном браке (49,9%), имеющие детей (56,4%), люди, семья которых состоит из 2-4 человек (80,2%).

Туристы Крыма в большинстве своем являются достаточно состоятельными люди. Уровень материального обеспечения более чем половины из них (55,8%) позволяет им без труда приобретать вещи длительного пользования. Почти три четверти туристов имеют уровень доходов выше, чем 2500 грн. на человека в месяц. При этом доход свыше 5000 грн. в месяц имеет 14,4% опрошенных. Высокий удельный вес имеют специалисты (27,6%), служащие (19,3%), предприниматели (11,4%).

ПРОФИЛЬ ТУРИСТА АВГУСТА ЗНАЧИТЕЛЬНО ОТЛИЧАЕТСЯ ОТ ПРОФИЛЯ ПОТЕНЦИАЛЬНОГО ТУРИСТА – ОНИ БОЛЕЕ МОЛОДЫ И СОСТОЯТЕЛЬНЫ

Профиль туристов Крыма значительно отличается от социально-демографического профиля потенциальных туристов. Туристы, отдыхающие на территории АРК, более молодые и более состоятельные, чем потенциальные туристы. Среди гостей полуострова больше, чем среди потенциальных туристов, мужчин, граждан, занятых трудовой деятельностью, но меньше - состоящих в официальном браке и имеющих детей.

ВЫБОР МЕСТА ПРОЖИВАНИЯ КОРРЕЛИРУЕТСЯ С ОПРЕДЕЛЕННЫМИ ДЕМОГРАФИЧЕСКИМИ И СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИМИ ХАРАКТЕРИСТИКАМИ ОТДЫХАЮЩИХ

В оценке состояния своего здоровья, как туристы, так и потенциальные туристы, оптимистичны: основная часть считает себя здоровыми либо признают некоторые нарушения, которые не считают серьезными.

Следует отметить, что предпочтения, способы организации поездки, уровень затрат, уровень удовлетворенности теми или иными туристическими услугами, восприятие привлекательности курортов Крыма и т.д. туристов разных туристических районов существенно отличаются, и следует обратить внимание на их социально-демографический профиль.

Среди гостей курортов Большой Ялты фиксируется больший удельный вес, чем на других курортах, мужчин, туристов старше 50 лет, отмечающих наличие у них хронических заболеваний, жителей городских населенных пунктов, отдыхающих, которые на данный момент не состоят в браке (развод, вдовство), но имеют детей. Туристы Большой Ялты отличаются также высоким уровнем образования, высоким уровнем доходов и небольшой компанией для отдыха – среди них значительно больше людей отдыхающих в одиночестве или парами. В числе отечественных туристов здесь чаще можно встретить жителей центральных и западных регионов страны.

ТУРИСТЫ БОЛЬШОЙ АЛУШТЫ – ПРОПОРЦИОНАЛЬНО БОЛЬШЕ МОЛОДЕЖИ

Туристы Большой Алушты – это более молодая аудитория. Здесь фиксируется больший удельный вес студентов, учащихся, туристов, которые никогда не состояли в браке, жителей крупных городов (с численностью населения свыше 500 тыс. человек) и Юга Украины, а также компаний, отдыхающих в составе трех человек, и туристов, отмечающих наличие у них острых заболеваний.

ЕВПАТОРИЯ – БЮДЖЕТНЫЙ КУРОРТ

Евпатория – бюджетный курорт. Его чаще выбирают женщины, молодежь, жители сел и Западной Украины, туристы, которые имеют среднее образование и уровень доходов до 2000 грн. на человека в месяц, большие компании.

Большая Феодосия – семейный курорт. Чаще всего здесь отдыхают туристы в возрасте 31-40 лет, у которых есть дети, жители Юго-Востока Украины и туристы с уровнем доходов выше 3000 грн. на человека в месяц.

В САКАХ БОЛЬШАЯ ЧАСТЬ ОТДЫХАЮЩИХ ПРИЗНАЕТ НАЛИЧИЕ НАРУШЕНИЙ ЗДОРОВЬЯ

Саки – оздоровительный курорт. Большая часть отдыхающих здесь туристов признают наличие у них каких-либо нарушений здоровья. В числе гостей этого курорта фиксируется также высокий удельный вес служащих, и на данный момент не занятых трудовой деятельностью (домохозяек, женщин, находящихся в отпуске по уходу за ребенком, безработных), жителей поселков городского типа, но почти нет отдыхающих из восточных регионов Украины. Основная доля отдыхающих уже не состоит в браке (развод, вдовство) или состоит в гражданском браке, имеет среднее специальное или незаконченное высшее образование, уровень доходов в размере 2001-3000 грн. на одного члена семьи в месяц.

В Судаке на момент опроса отдыхали преимущественно туристы 41-50 лет, у которых есть дети, жители сельской местности и небольших городов (с численностью населения до 100 тыс. человек), туристы, чей уровень дохода превышает 2000 грн. на человека в месяц, служащие и рабочие.

3.2. Организация поездки

БОЛЬШЕ ПОЛОВИНЫ ТУРИСТОВ ПРИЕЗЖАЕТ ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ ПОЛЕЖАТЬ НА ПЛЯЖЕ.

ПОДАВЛЯЮЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ТУРИСТОВ ОРГАНИЗУЕТ ПОЕЗДКУ САМОСТОЯТЕЛЬНО

ПОЧТИ ДВЕ ТРЕТИ ТУРИСТОВ ОТДЫХАЮТ С ЧЛЕНАМИ СЕМЬИ

В АВГУСТЕ 2013 Г. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ ТУРИСТОВ ДОБИРАЛАСЬ В КРЫМ НА ПОЕЗДЕ

ЧАСТНЫЙ СЕКТОР – ОСНОВНОЕ МЕСТО ПРОЖИВАНИЯ (49,9% ОТДЫХАЮЩИХ)

14 дней

СРЕДНЯЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ОТДЫХА

Основной целью пребывания в АР Крым в большинстве случаев является «пляжный» отдых – 56,2%. С целью отдыха и развлечений на курорты полуострова приезжают 22,2% туристов, с целью лечения – 15,3%, с цель путешествия – 6,3%.

Широкие возможности в выборе места и формата проживания мотивируют большинство туристов к организации самостоятельной поездки. В августе 2013 г. 82,1% гостей полуострова, приехавшие туда с туристическими целями, отметили, что организовывали путевку самостоятельно. Отдыхают по путевке в Крыму лишь 17,2%. Организованный отдых предпочтительней для туристов из России и других стран. При этом отдыхающие из РФ чаще всего приобретают путевку через Интернет (9,1%), туристы из других стран – в турагентстве/турфирме (11,4%).

Большинство гостей полуострова – 62,9% - отдыхают с кем-нибудь из членов семьи. Совместно с друзьями на отдых в Крым приезжают 17,6%, отдыхают в одиночестве – 19,3%. Наиболее распространенная компания отдыхающих – это компания, состоящая из 3-4 человек.

Основная часть туристов (57,2%) добирается в Крым на поезде, почти каждый третий (28,2%) - на автомобиле, каждый десятый – на автобусе, 8,2% – на самолете. Перелет на самолете чаще других выбирают иностранные туристы. Потенциальные туристы (среди которых изучались только граждане Украины) реже, чем туристы, отдыхающие на данный момент на полуострове, используют/планируют использовать авиаперелет, но чаще приезжают/планируют приезжать на автобусе.

Отдых в Крыму туристы в большинстве случаев планируют заблаговременно. Только каждый пятый не планировал поездку либо планировал ее не более чем за 2 недели. Почти каждый третий (29,2%) планирует поездку в Крым не меньше чем за полгода. К спонтанным поездкам более склонны молодые туристы (до 30 лет).

Чаще всего отдыхающие останавливаются на отдых в частном секторе: снимают дом – 17,7%, снимают комнату/ койко-место – 17,2%. В квартире/доме у знакомых/родственников отдыхают 13,2% опрошенных, в санаториях, пансионатах с лечением – 11,4%, в жилом доме – 15,0% (10,4% - снимают квартиру, 4,6% - комнату). На базе/в доме отдыха туристы останавливаются значительно реже, чем планируют это сделать потенциальные туристы.

Влияние на выбор места отдыха в Крыму, как туристами, так и потенциальными туристами, оказывают, главным образом, советы друзей, знакомых, родственников: 63,4% и 81,4% соответственно. На втором месте по степени влияния находится информация о курорте в сети Интернет: 17,8% и 24,9% соответственно. Ключевые критерии выбора места отдыха и проживания – это близость к морю и стоимость проживания. На них ориентируются 67,3% и 54,0% туристов соответственно и 80,1% и 69,1% потенциальных туристов соответственно.

Средняя продолжительность отдыха в АР Крым составляет 14 дней. Это больше, чем средняя продолжительность отдыха потенциальных туристов Украины где-либо на море, но значительно меньше, чем туристы хотели бы отдохнуть. Так, каждый пятый из гостей полуострова отмечает, что хотел бы отдыхать в Крыму целый месяц. В среднем, желаемая продолжительность отдыха составляет 24 дня.

3.3. Предпочтения отдыхающих

КРЫМ – МЕСТО ЛЕТНЕГО ОТДЫХА

Для гостей полуострова отдых в Крыму является традиционным летним отдыхом. 50,9% из них отметили, что обычно летом отдыхают «дикарем», в частном секторе АР Крым, еще 14,8% отдыхают в домах отдыха, пансионатах АР Крым.

КАЖДЫЙ ЧЕТВЕРТЫЙ ОТДЫХАЕТ В КРЫМУ ВПЕРВЫЕ

Впервые отдыхает на курортах полуострова каждый четвертый (24,1%). Преимущественно это молодые туристы (до 30 лет), которые не состоят в браке и не имеют детей. Завсегдатаями черноморского побережья Крыма является каждый третий (33,5%). Как правило, это женщины старше 40 лет или туристы, которые состоят в браке (официальном или гражданском), жители юго-восточных регионов Украины. Были на курорте несколько раз 38,3% отдыхающих.

Приезжать в Крым туристы, равно как и потенциальные туристы, предпочитают в сезон (91,4% и 91,6% соответственно), и чаще всего приезжают с частотой 1 раз в год (71,6% и 43,3% соответственно).

94,2%

ОТДАЕТ ПРЕДПОЧТЕНИЕ ПЛЯЖНОМУ ОТДЫХУ

Подавляющее большинство туристов отдает предпочтение пляжному отдыху – 94,2%. Популярными являются и такие виды отдыха, как экскурсии по дворцам и паркам (31,3%), заповедникам (24,6%), морские прогулки (путешествия на катере, яхте, корабле и т.д.) (23,6%), экскурсии по пещерным городам и горному Крыму (18,4%), лечебно-оздоровительные процедуры (18,2%) и клубный отдых (18,0%).

Удельный вес туристов, проявляющих интерес к тем или иным видам отдыха, как правило, выше, чем удельный вес туристов, которые этими видами отдыха воспользовались. Но рейтинг интересных видов отдыха примерно тот же, что и рейтинг используемых видов отдыха. Наиболее интересен гостям полуострова пляжный отдых (94,6%), экскурсии по дворцам и паркам (54,5%), по заповедникам Крыма (50,8%), морские прогулки (путешествия на катере, яхте, корабле и т.д.) (51,1%), экскурсии по пещерным городам и горному Крыму (47,1%), лечебно-оздоровительные процедуры (38,2%), водные аттракционы (38,9%), посещение музеев (38,1%).

ИНТЕРЕС ОТДЫХАЮЩИХ К НЕ-ПЛЯЖНЫМ ВИДАМ ОТДЫХА НИЖЕ, ЧЕМ У ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ТУРИСТОВ

Интерес потенциальных туристов к различным видам отдыха в большинстве случаев выше, чем интерес отдыхающих на курортах полуострова в данный момент. Возможно из-за смещения интереса по прибытию на место в сторону пляжного отдуха, а возможно из-за отсутствия достаточного информирования о данных видах отдыха и доступных предложений по их реализации.

ПОЛОВИНА ОТДЫХАЮЩИХ ГОТОВИТ ПИЩУ САМА

Основная доля отдыхающих в АР Крым отмечает, что им было бы предпочтительнее получать услуги питания во время отдыха на курорте в формате «все включено» (37,1%) или самостоятельно готовить пищу (36,2%). Но реальные условия отдыха на курорте таковы, что половина отдыхающих (50,9%) готовит пищу самостоятельно, и лишь каждый пятый питается в формате «все включено». Питание в кафе, ресторанах, ресторанах быстрого питания предпочитают 21,4%, а питаются в таком формате лишь 15,6%.

3.4. Затраты на отдых

В среднем на отдых туристы тратят около 4,8 тыс. грн. на одного человека. Это вдвое больше той суммы, которую потратили украинские туристы, отдыхавшие в Крыму когда-либо ранее, в том числе и в этом году. Основная доля расходов приходится на питание (30,3%) и проживание (27,2%); транспортные расходы на поездку к месту пребывания в среднем составляют 13,5% от всех затрат.

Более высокий уровень затрат (в среднем до 7 – 8 тыс. грн. на человека) характерен для иностранных туристов, для отдыхающих в Судаке и для тех, кто имеет уровень ежемесячных доходов выше 5000 грн. на одного члена семьи.

Порядка половины гостей полуострова оплачивают услуги проживания по приезду на место жительства. За проживание не платят 15,3% опрошенных, в связи с тем, что они отдыхают в палатке либо у родственников. Услуги питания не оплачивают около половины туристов, поскольку питаются/готовят самостоятельно на месте проживания. Питаются в учреждениях общественного питания 17,8% туристов. Оплачивают проживание и услуги питания полностью перед поездкой лишь 13,1% и 11,1% соответственно.

4800 грн.
на человека.

СРЕДНИЙ ЧЕК В КРЫМУ.
ПО ТРЕТИ ИДЕТ НА ПИТАНИЕ И ПРОЖИВАНИЕ.

3.5. Оценка качества отдыха В крыму

ОТДЫХОМ В КРЫМУ УДОВЛЕТВОРЕНО ПОДАВЛЯЮЩЕЕ БОЛЬШИНСТВО ТУРИСТОВ (81.7%)

Отдыхом в Крыму в целом удовлетворены 81,7% всех отдыхающих, не удовлетворены – лишь 1,8%. При этом около трети – 36,8% - туристов отмечают стабильность качества отдыха в Крыму. Почти каждый четвертый (23,2%) утверждает, что отдохнул лучше, чем в прошлый раз, хуже, чем в прошлый раз – лишь 2,3%. 19,3% никогда ранее в Крыму не отдыхали.

Самое высокое влияние на удовлетворенность отдыхом в Крыму оказывает удовлетворенность уровнем затрат на отдых – 39,3% и удовлетворенность уровнем сервиса в целом – 24,9%. Но удовлетворенность и тем, и другим показателем, в сравнении с другими аспектами отдыха, одна из самых низких. Уровнем затрат удовлетворены менее половины отдыхающих – 49,6%, уровнем сервиса в целом – 62,4%.

В восприятии удовлетворенности затратами на отдых в Крыму важную роль играют затраты на услуги на пляже (48,1%), которые среди всех аспектов затрат имеют самый низкий показатель удовлетворенности – 3,44 балла по 5-ти балльной шкале.

УСЛУГИ НА ПЛЯЖЕ ИМЕЮТ САМЫЙ НИЗКИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

В удовлетворенности уровнем сервиса ключевое значение имеет также качество услуг на пляжах (67,1%), которыми удовлетворены лишь немногим более половины отдыхающих - 54,6%.

Третьим по степени влияния на удовлетворенность отдыхом в целом является уровень удовлетворенности экологией – 11,8%. Среди туристов Крыма не удовлетворены экологией лишь 3,8%, а удовлетворены – 77,4%. Удовлетворенность экологией Крыма в наибольшей мере зависит от состояния воздушного бассейна (50,3%), при этом удовлетворены его состоянием 85,0% отдыхающих.

КРЫМ ВЫИГРЫВАЕТ ПО КОЛИЧЕСТВУ И СОСТОЯНИЮ ДОСТОПРИМЕЧАТЕЛЬНОСТЕЙ, И ПО ПРИРОДНЫМ РЕСУРСАМ

Степень удовлетворенности различными туристическими услугами в Крыму выше, чем степень удовлетворенности этими же услугами на отдыхе внутри страны в целом, но ниже, чем степень удовлетворенности этими услугами в местах отдыха и на курортах за пределами другой страны. Исключение составляет только качество экскурсионного обслуживания, которым в Крыму удовлетворены в той же мере, что и на отдыхе за пределами страны.

Оценки качества различных аспектов отдыха позволяют утверждать, что курорты Крыма, по сравнению со всеми местами отдыха в Украине, а также по сравнению с местами отдыха за пределами Украины, выигрывают по таким аспектам, как количество достопримечательностей, состояние и привлекательность достопримечательностей, природные ресурсы. Но значительно уступают местам отдыха и курортам других стран по состоянию дорог, транспортной инфраструктуре на курорте, инфраструктуре общепита, развитости индустрии развлечений, условиями для отдыха детей и условиями для автотуристов.

Наиболее высоко оценивают туристические услуги и различные аспекты отдыха в Крыму туристы, остановившиеся на отдыхе в населенных пунктах Большой Феодосии, и туристы, имеющие высокий уровень доходов, наиболее низко – отдыхающие в г. Саки.

3.6. Оценка транспортной доступности курортов АР Крым

БОЛЕЕ ДВУХ ТРЕТЬИХ ОТДЫХАЮЩИХ УДОВЛЕТВОРЕНО ТРАНСПОРТНОЙ ИНФРАСТРУКТУРОЙ

Транспортной инфраструктурой для организации отдыха в Крыму удовлетворены 70,9% туристов. Наибольшее влияние на уровень удовлетворенности транспортной доступностью курорта оказывают: удовлетворенность комфортностью организации проезда на железнодорожном транспорте (36,6%), комфортность организации проезда на автобусе (15,0%), стоимость проездных билетов на поезд (11,1%). Однако удовлетворенность этими аспектами транспортной доступности на данный момент относительно невысокая – 3,66 балла, 3,85 балла и 3,50 баллов по 5-ти балльной шкале соответственно. Самый низкий уровень удовлетворенности туристов наблюдается в отношении качества дорог (3,29 балла), стоимости услуг такси (3,32 балла), стоимости проездных билетов на поезд (3,50 балла), легкости и удобства приобретения проездных билетов на поезд (3,54 балла), стоимости проездных билетов на самолет (3,55 балла).

Уровень удовлетворенности транспортной инфраструктурой для организации отдыха в Крыму среди туристов, которые отдыхали

на полуострове на момент опроса, значительно ниже, чем уровень удовлетворенности потенциальных туристов: 70,9% по сравнению с 76,7%.

Как и по другим аспектам отдыха, степень удовлетворенности транспортной инфраструктурой для организации отдыха в АР Крым отдыхающих на курортах Большой Феодосии выше, чем степень удовлетворенности отдыхающих на других курортах полу-острова. На курортах Большой Феодосии она достигает 4,55 баллов по 5-ти балльной шкале. Среди туристов, остановившихся в г. Саки, аналогичный показатель составляет 3,36 балла.

3.7. Общее восприятие курортов Крыма

ПРИ ВЫСОКОЙ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ МОРЯ, ВНУТРЕННИЕ РАЙОНЫ КРЫМА ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЫ ДЛЯ ПОЛОВИНЫ ОТДЫХАЮЩИХ

Морские курорты Крыма более привлекательны для туристов, чем туристические районы полуострова. Но и последние интересны для более чем половины опрошенных – 55,7%. При и этом морские курорты, и туристические районы Крыма имеют для туристов ту же степень привлекательности, что и для потенциальных туристов. Наиболее привлекательным районом Крыма с точки зрения туризма и отдыха, по оценкам туристов, является район Большой Ялты (такую оценку ему дают 65,1% туристов и 42,1% потенциальных туристов), а наиболее привлекательным морским курортом – сама Ялта.

ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА КРЫМА – БЛИЗКОЕ РАСПОЛОЖЕНИЕ, ОТСУТСТВИЕ ВИЗ, ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ЭФФЕКТ, ЖИВОПИСНОСТЬ И ФИНАНСОВАЯ ДОСТУПНОСТЬ

ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ – ПЛОХОЕ СООТНОШЕНИЕ ЦЕНА-КАЧЕСТВО, ЗАСОРЕННОСТЬ ПЛЯЖЕЙ

Оценки отдыхающих и потенциальных туристов позволяют утверждать, что основными преимуществами курортов АР Крым является близкое расположение (хорошая транспортная развязка), отсутствие необходимости в оформлении визы и других документов, оздоровительный эффект морского побережья, живописность, разнообразие флоры и фауны полуострова, доступность отдыха в финансовом плане.

Основные недостатки, которые мешают комфортному отдыху, – это высокая стоимость проживания и питания, несоответствие качества услуг стоимости услуг, засоренность пляжей, моря, территории. Соответственно и основными изменениями, по мнению гостей полуострова должны быть изменение ценовой политики в целом и финансовой доступности курорта, обустройство пляжей, бесплатные пляжи и услуги на пляжах, чистота и санитарное состояние территории.

Среди достопримечательностей Крыма туристы в большой мере осведомлены и чаще посещали различные архитектурные и археологические памятники, парки, сады и скверы, чем осведомлены и посещали каньоны, ущелья, горные вершины, долины Крыма.

ТУРИСТЫ ЛОЯЛЬНЫ К КРЫМУ, КАК МЕСТУ ОТДЫХА. ПОЧТИ 80% ПЛАНИРУЕТ ЗДЕСЬ ОТДОХНУТЬ В БУДУЩЕМ

Туристы достаточно лояльны к курорту. Несмотря на все неудобства и недостатки отдыха в Крыму, треть туристов предпочли бы для отдыха Крым даже при наличии альтернативы и достаточных средств для ее выбора. Лояльное отношение к Крыму подтверждают:

1. имидж курорта. Отдых на полуострове воспринимается как соответствующий отдыху туриста «отдых для таких, как я». Кроме того, из семи наиболее важных для черноморских курортов имиджевых характеристик курорты Крыма наделяют шестью характеристиками: «семейный», «легендарный», «любимый», «лечебно-оздоровительный», «молодежный» курорт, «курорт для детей».

2. желание и намерение отдохнуть на курорте в будущем: снова отдыхать в АР Крым планируют 79,1% туристов и 51,3% потенциальных туристов. Порядка половины туристов и потенциальных туристов, которые планируют свой будущий отдых в Крыму, намереваются отдыхать с частотой 1 раз год. Чаще собираются отдыхать лишь 2,8% туристов и 10,1% потенциальных туристов.

Наиболее лояльны туристы к курортам Большой Феодосии – планируют вернуться на них в будущем 82,4% из тех, кто отдыхал на этих курортах и намеревается отдохнуть в Крыму снова.

3.8. Восприятие курортов Крыма в сравнении с другими черноморскими курортами

На других черноморских курортах, кроме курорта АР Крым, отдыхала когда-либо треть всех туристов.

Туристы реже, чем потенциальные туристы, признают превосходство курортов Крыма над другими черноморскими курортами. 30,0% туристов, которые имели опыт отдыха на других черноморских курортах, считают, что курорты Крыма превосходят их. Аналогичный показатель среди потенциальных туристов составляет 37,7%. 15,7% туристов считают, что курорты полуострова уступают другим черноморским курортам. Курортам Крыма, как с точки зрения туристов (52,9%), так и с точки зрения потенциальных туристов (48,0%), уступают другие черноморские курорты Украины, превосходят – курорты Болгарии (47,5% и 34,2% соответственно) и Турции (45,5% и 41,5% соответственно).

Гости полуострова, которые отдыхали и на других черноморских курортах, отмечают, что курорты Крыма превосходят их живописностью местности (59,1%), количеством достопримечательностей (53,4%), возможностями для лечения, оздоровления (33,7%), возможностями для семейного отдыха (27,7%), близким расположением к постоянному месту жительства (26,5%), возможностями для отдыха с детьми (25,0%). Те же преимущества отмечают и потенциальные туристы полуострова. Кроме того, они считают, что Крым превосходит другие черноморские курорты и широкими возможностями для выбора места проживания.

ТРЕТЬ ОТДЫХАЮЩИХ В КРЫМУ ИМЕЕТ ОПЫТ ОТДЫХА НА ДРУГИХ ЧЕРНОМОРСКИХ КУРОРТАХ. ОНИ РЕЖЕ, ЧЕМ ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ТУРИСТЫ ПРИЗНАЮТ ПРЕВОСХОДСТВО КРЫМА НАД ДРУГИМИ КУРОРТАМИ

ОСНОВНЫЕ СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ – ЖИВОПИСНОСТЬ МЕСТНОСТИ, ДОСТОПРИМЕЧАТЕЛЬНОСТИ И ВОЗМОЖНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ, ТАКЖЕ ШИРОКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ ВЫБОРА МЕСТА ПРОЖИВАНИЯ

Уступают другим черноморским курортам курорты полуострова, прежде всего, уровнем сервиса в целом. Причем туристы указывают на это недостаток вдвое чаще, чем потенциальные туристы: в 65,9% случаев по сравнению с 36,7%. Подтверждает такое восприятие и имидж курортов. Например, курорты Крыма, в отличие от курортов Болгарии и Турции, не ассоциируются с «курортами с высоким уровнем сервиса.

КУРОРТЫ КРЫМА, В ОТЛИЧИЕ ОТ КУРОРТОВ БОЛГАРИИ И ТУРЦИИ, НЕ АССОЦИИРУЮТСЯ С «КУРОРТАМИ С ВЫСОКИМ УРОВНЕМ СЕРВИСА»

Не соответствует уровню других черноморских курортов и благоустройство крымских пляжей (туристы – 34,1%, потенциальные туристы – 32,1%), доступность в финансовом отношении (23,1% и 25,5%), возможности клубного отдыха (отмечают только туристы – 22,7%).

СФЕРЫ ДАЛЬНЕЙШЕЙ РАБОТЫ

01. **Обустройство пляжей.** Не обустроенные пляжи, загрязненность пляжей, моря и территории воспринимаются в качестве основных недостатков Крыма, и при этом оказывают большое влияние на удовлетворенность отдыхом в Крыму. Кроме более высокого уровня сервиса на пляжах и удовлетворительного их санитарного состояния, туристы ожидают, что пляжи должны быть бесплатными.

02. **Повышение конкурентоспособности.** Необходимо продолжать поддерживать развитие отрасли с целью улучшения соотношения цена-качество. Формировать предложения, интересные и доступные для разных категорий отдыхающих.

03. **Усовершенствование транспортной инфраструктуры.** Уделять внимание различным аспектам, которые связаны с комфортностью пользованиями услугами железнодорожного транспорта. Улучшить качество дорог и условий для автотуристов.

04. **Повышение информированности о здравницах и санаториях Крыма.** Здравницы Крыма недостаточно используют возможности коммуникации и сотрудничества с предприятиями и компаниями. Важно позиционировать услуги здравниц и санаториев для аудитории иностранных туристов, поскольку об их количестве и возможностях туристы из других стран осведомлены крайне мало. Необходимо поддерживать инфраструктуру, способную обслужить иностранного туриста (в т.ч. продвигать знание языков, более широкое распространение платежных систем).

05. **Использование потенциала лояльности к отдыху в АР Крым.** Опыт отдыха туристов АР Крым на других курортах в других странах формирует более высокие требования и ожидания от курортов полуострова. Но когда турист принимает решение об отдыхе в Крыму, он готов отказаться, по крайней мере, от части требований. Такой «запас» лояльности позволяет уделять первоочередное внимание работе с ключевыми недостатками курортов Крыма, не рассредоточиваясь по всем направлениям.

06. В коммуникации с туристами во избежание дополнительных издержек на формирование имиджа курорта, и**спользовать устоявшиеся образы курортов**. Например, Саки – «оздоровительный курорт», Судак – «развлекательный курорт», Ялта – «статусный курорт», Феодосия – «семейный курорт» и т.д. Но при этом уделять внимание тем аспектам отдыха, которые недостаточно развиты на конкретных курортах – инфраструктуре общественного питания, инфраструктуре развлечений и т.д., для того чтобы уменьшить разрыв в степени удовлетворенности курортами.

07. **Повышение осведомленности туристов о различных достопримечательностях Крыма**, прежде всего природных – каньонах, пещерах, ущельях и т.д. Это увеличит возможности познавательного отдыха в Крыму, интересного для туристов, имеющих высшее образование, доля которых среди отдыхающих на полуострове превышает 40,0%.

08. Поддерживать увеличение туристического потока в межсезонье **за счет оздоровительного, познавательного отдыха и выгодных финансовых предложений.**

Симферополь,
2013 год