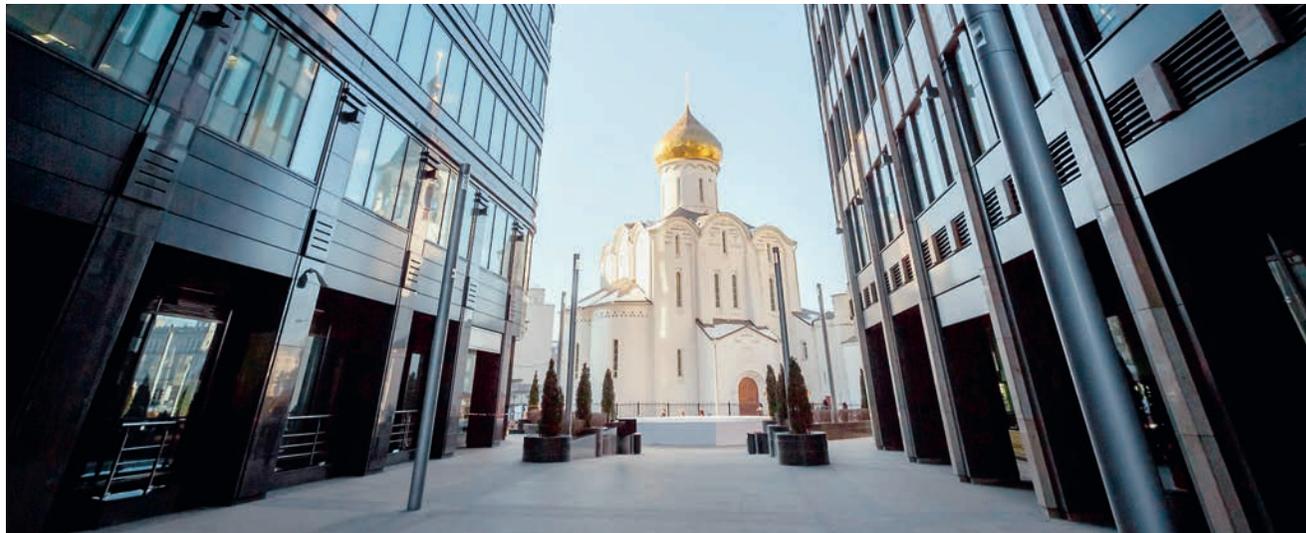


# ЗАПРОС НА ИНДИВИДУАЛЬНОСТЬ

## Как поменялись тренды в туризме

ПРЕДОСТАВЛЕНО КОМИТЕТОМ ПО ТУРИЗМУ МОСКВЫ



**Любой кризис имеет две стороны, и нынешний не стал исключением. 39% россиян по-прежнему считают возможность путешествовать источником счастья. И бизнес, учитывая новые тенденции и запросы туристов, перестраивается под происходящие в обществе изменения и разрабатывает новые интересные предложения.**

### РАЗВИТИЕ ВНУТРЕННЕГО ТУРИЗМА

По оценке экспертов, сейчас в туристической отрасли наблюдается сразу несколько тенденций: развитие внутреннего туризма, цифровизация и адаптация предложений под индивидуальный запрос путешественников. Действительно, во всем мире внимание туристов переключилось на внутреннее предложение. Москву, к примеру, в 2020 году посетили 12,8 млн россиян — этот показатель внутреннего туризма оказался выше, чем в Берлине, Сеуле или Стамбуле. О «золотом веке» внутреннего туризма говорят и региональные операторы, например Кирилл Кулагин, генеральный директор ООО «Твой Сахалин», партнер туристического сервиса RUSSPASS: «Благодаря закрытым границам люди стали чаще интересоваться поездками внутри страны».

Москва совместно с Санкт-Петербургом в нынешнем году запустили проект «Два города — миллион впечатлений», стимулирующий туристов посещать сразу два таких разных, но близких города за одну поездку. Под это разрабатываются новые предложения от туроператоров, программы лояльности от гостиниц, собирается календарь событий двух столиц с богатой программой на лето.

### ОФОРМИТЬ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

Безусловно, игроки отрасли понимают, что туристам нужны уровень сервиса и варианты для досуга, к которым они привыкли, путешествуя по миру. И за последние годы в Москве были реализованы масштабные преобразования, благодаря которым город стал максимально комфортным и безопасным как для местных жителей, так и для гостей. «Необходимо развивать туристические маршруты с доступными средствами размещения, ресторанами, кафе, досуговыми и развлекательными центрами для различных категорий путешественников. Требуется высокий уровень онлайн-сервисов, автоматизация продаж, бесконтактный сервис», — отмечает Татьяна Ачкаичка из ООО «Империя туризма».

Туроператор TUI, партнер второго хакатона Moscow Travel Hack, придерживается того же мнения: здесь считают, что Москва показала пример того, как можно даже в условиях пандемии выдерживать баланс ограничений, необходимых для обеспечения безопасности, и в то же время позволить гостям города чувствовать себя комфортно во

время путешествия. TUI отмечает, что в столице сейчас активно развиваются разнообразные цифровые проекты. Директор компании «Шумак Тур» Марина Петелина согласна с этим доводом: развитие цифрового туризма позволит многим спонтанно и быстро организовать поездку: «увидел-захотел-купил».

Этим задачам отвечает и создание по инициативе Правительства Москвы цифрового сервиса RUSSPASS — своеобразной службы «одного окна» для путешественников. «Он помогает решить сразу две глобальные задачи: во-первых, создать свое уникальное путешествие от и до, купив билеты и подобранные интересные точки для посещения, а во-вторых, сформировать отложенный спрос за счет накопленной базы предложений. Сервис стал огромным подспорьем в развитии внутреннего туризма, поскольку к нему менее чем за год работы присоединились все регионы нашей страны. Он аккумулирует сотни самых разных предложений:

инфраструктура, рестораны, уникальные маршруты по самым интересным достопримечательностям», — отмечает председатель Комитета по туризму Москвы Екатерина Проничева.

### ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

«Расширение продуктовой линейки и адаптация к новым условиям — это именно то, что помогло нашей компании пережить пандемию», — рассказывает Ольга Юканова, директор по развитию туроператора «Мос-Тур». Туроператор должен быть гибким, создавая новые туристические продукты в соответствии с требованиями рынка.

На одной из сессий Московского урбанистического форума-2021, в частности, говорили о том, что ставка на индивидуальный запрос сейчас должна стать главным ориентиром для игроков бизнеса. Туристы все чаще хотят почувствовать себя в поездке как местные, растет спрос и на устойчивый туризм. Отели и рестораны по всему миру делают акцент на сохранении ресурсов, сотрудничестве с местными фермерами и производствами, интеграции в событийную жизнь города. Так, многие отели проводят у себя концерты, лекции, выставки, иммерсивные спектакли, организуют экскурсии.

### ЧТО ДАЛЬШЕ

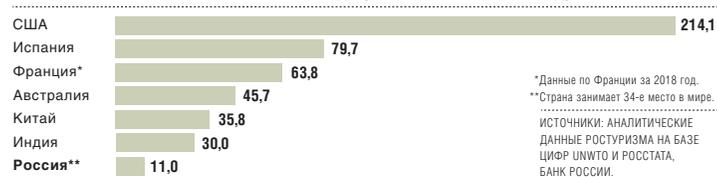
Культурные площадки, как потенциальные магниты для путешественников, внимательно отслеживают изменения и анализируют новые запросы. По словам директора музея-заповедника «Царицыно» Елизаветы Фокиной, в музее заметили, что большинство посетителей приходят одни, в паре или с небольшой компанией, но не организованными туристическими группами, как это было ранее. Поэтому здесь разработали новые специальные предложения «Два часа в „Царицыне“» и «Четыре часа в „Царицыне“». Это пакетные предложения с набором самых популярных услуг, уложенных в готовый логичный маршрут по «Царицыно».

В City Sightseeing Russia также охотно делятся планами: «Для повышения привлекательности своих услуг мы дополнили продуктовую линейку новыми комбо-программами с другими операторами города, а также расширили ее за счет запуска тематических экскурсий». Юлия Максимович, основатель проекта «Заблудшие», участник первого сезона акселератора для стартапов «Фабрика туристических продуктов и сервисов» Moscow Travel Hub, рассказывает, что «очевидно стремление туристов, обезопасив себя, продолжить свою социальную жизнь».

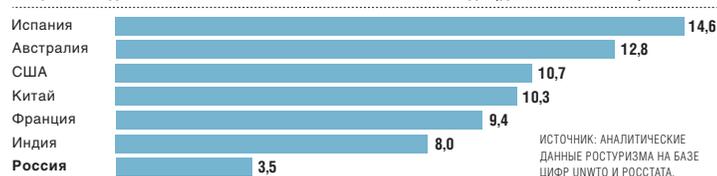
В туризме обсуждают два сценария восстановления туристической отрасли: умеренно оптимистичный и консервативный. Согласно первому, туристическая отрасль восстановится уже в 2022 году. Однако значительная часть отраслевых экспертов придерживается более консервативной оценки, называя более поздние сроки возвращения отрасли к докризисному состоянию. Разумеется, при условии отсутствия новых потрясений, связанных с пандемией. Темпы восстановления туризма зависят от многих факторов: от динамики вакцинации и сроков снятия антиковидных ограничений до общего состояния российской и глобальной экономики.

Илья Вадимов

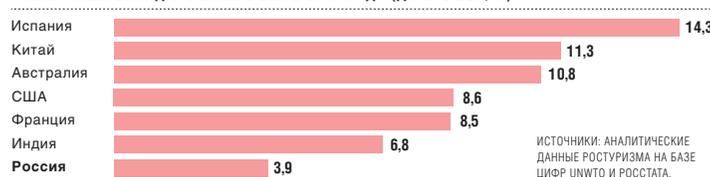
### ЭКСПОРТ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ В 2019 ГОДУ (ОБЪЕМ ЭКСПОРТА, \$ МЛРД)



### ОБЩИЙ ВКЛАД ТУРИЗМА В ЗАНЯТОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ В 2019 ГОДУ (ДОЛЯ ЗАНЯТЫХ, %)



### СОВОКУПНЫЙ ВКЛАД ТУРИЗМА В ВВП В 2019 ГОДУ (ДОЛЯ В ВВП, %)



### ДИНАМИКА ТУРИСТИЧЕСКОГО ПОТОКА В МОСКВУ (МЛН ПРИБЫТИЙ)

Источник: Данные столичной мэрии, приведенные на sovrain.ru.

