

02.04.15

## О тонкостях работы с восточными туристами рассказали участники круглого стола «Перспективы развития гостинично-ресторанного бизнеса России в сотрудничестве со странами Азии и Ближнего Востока»

The screenshot shows a web browser window displaying a news article on the website www.ispb.info. The page header includes the logo of the Saint-Petersburg Tourist Information Bureau and a navigation menu. The article title is "О тонкостях работы с восточными туристами рассказали участники круглого стола «Перспективы развития гостинично-ресторанного бизнеса России в сотрудничестве со странами Азии и Ближнего Востока»". The article text discusses a round table discussion held at the Saint-Petersburg Hoteliers Congress and the XXIII International Specialized Exhibition of the Hospitality Industry. It mentions participants from the Ministry of Tourism, the Federal Agency for Tourism, and various international organizations. A photograph of the round table discussion is included in the article.

Мероприятие состоялось в рамках Петербургского съезда отельеров «Искусство гостеприимства-2015» и XXIII Международной специализированной выставки индустрии гостеприимства ExpoHoReCa, где собрались специалисты и эксперты в области гостиничного и ресторанного бизнеса России, чтобы обозначить наиболее актуальные тенденции развития отрасли и обсудить текущие вопросы.

В заседании круглого стола приняли участие: представители Комитета по развитию туризма, советник главы Федерального агентства по туризму Александр Горохов, первый заместитель исполнительного директора Некоммерческого Партнерства «Объединение международной интеграции в туризме «Мир без границ» Светлана Пятихатка, руководитель проекта «Чайна Френдли Хотелз» Анна Сибиркина, генеральный консул Японии в Санкт-Петербурге г-н Ёсихиро Ямамура, консул по культуре КНР г-жа Ван Жуй и другие спикеры.

Как известно, напряженная геополитическая ситуация между Россией и странами Запада негативным образом отражается на российском въездном турпотоке. Именно поэтому ожидания представителей турбизнеса оказываются направленными на Восток, где правительства настроены более дружелюбно. Но для того, чтобы создать благоприятные условия для стимулирования турпотока из стран Азии и Ближнего Востока, необходимо учитывать особенности и тонкости работы с туристами этих стран.

Представители Комитета по развитию туризма отметили, что в последнее время укрепляется сотрудничество между Россией и странами Азии. Так организуется множество совместных деловых и культурных мероприятий, подписываются соглашения о сотрудничестве между странами, разрабатываются новые туристские маршруты, учитывающие специфику и интересы восточных туристов.

Представители туротрасли также обозначили особые условия работы с восточными туристами. Светлана Пятихатка отметила, что китайский турист — очень желанный турист в России; в прошлом году путешественники из этой страны заняли первое место по выездному туризму в мире и потратили порядка 164,8 млрд долларов на поездки. Что представляет для них интерес? В первую очередь, достопримечательности, шопинг, кухня. Китайцы предпочитают отправляться в путешествие семьями и группами. Анна Сибиркина рассказала о проекте «Чайна Френдли», суть которого заключается в том, чтобы сделать пребывание китайских туристов в российских отелях максимально комфортным. Как отмечает руководитель проекта, китайцы — это совершенно особая группа туристов, и им необходимо предоставлять те условия размещения, к которым они привыкли: постоянный доступ к горячей воде в номере, индивидуальные туалетные принадлежности, различного рода брошюры на китайском языке.

С докладом выступил генеральный консул Японии в Санкт-Петербурге господин Ёсихиро Ямамура, который отметил, что на данный момент японцы, к сожалению, плохо знакомы с Россией и Санкт-Петербургом в частности. Но, по словам генерального консула, потенциал у нашего города очень высок, и правильная реклама вкупе с повышением уровня услуг индустрии гостеприимства помогут увеличить поток гостей из Японии. Туристы этой страны привыкли к обслуживанию на самом высоком уровне, подчеркнул господин генеральный консул. Также, отметил он, немаловажным аспектом в индустрии гостеприимства является... простая человеческая улыбка и доброжелательное отношения персонала гостиниц к гостям города, что всегда производит приятное впечатление на туриста из любого уголка мира.

С докладом выступил генеральный консул Японии в Санкт-Петербурге господин Ёсихиро Ямамура, который отметил, что на данный момент японцы, к сожалению, плохо знакомы с Россией и Санкт-Петербургом в частности. Но, по словам генерального консула, потенциал у нашего города очень высок, и правильная реклама вкупе с повышением уровня услуг индустрии гостеприимства помогут увеличить поток гостей из Японии. Туристы этой страны привыкли к обслуживанию на самом высоком уровне, подчеркнул господин генеральный консул. Также, отметил он, немаловажным аспектом в индустрии гостеприимства является... простая человеческая улыбка и доброжелательное отношения персонала гостиниц к гостям города, что всегда производит приятное впечатление на туриста из любого уголка мира.

Все без исключения спикеры отметили важность индивидуального подхода к туристам стран Азии и Ближнего Востока, разработки специальных программ, создания особых условий для размещения и обеспечения наиболее комфортного пребывания этих туристов в Санкт-Петербурге. Причем такой подход должен стать основополагающим, а не поверхностным. «Мало иметь сайт на китайском языке, этот сайт должен быть составлен носителем языка», — отметил Александр Горохов. В рамках заседания круглого стола также выступили специалисты, имеющие опыт работы с туристами Ближнего Востока, Индии, отметив особенности взаимодействия с данными тургруппами и озвучив их пожелания по поводу размещения.

Тема круглого стола вызвала активные дискуссии среди спикеров, участников и гостей мероприятия; в заседании приняли участие не только отельеры города, но и профессионалы в сфере приема туристов, а также все, кто заинтересован в этом вопросе. На встрече прозвучали не только официальные доклады — все желающие могли выразить свое мнение, поделиться опытом работы с туристами стран Азии и Ближнего Востока. Участники круглого стола сошлись во мнении, что многое еще предстоит сделать для того, чтобы Санкт-Петербург стал привлекательной дестинацией для туристов этих стран, и необходимы совершенно особые подходы и технологии для дальнейшей работы в этом направлении.