

УДК 796.5

*И.В. Цулая, М.О. Кучер, Д.В. Жаворонков***СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА  
В ГАГРСКОМ РАЙОНЕ РЕСПУБЛИКИ АБХАЗИИ В 2016 г.**

Рассмотрены вопросы развития туризма в Гагрском районе Республики Абхазия на современном этапе. На основе проведенного в 2016 г. опроса туристов в Гагрском районе анализируются мнения респондентов об организации отдыха на курортах района. Отмечается, что при наличии значительных лечебных ресурсов в район с целью лечения и профилактики прибывает лишь 1,5 % опрошенных. При этом с целью отдыха и досуга прибывает около 82 % туристов. Среди отдыхающих в районе преобладают представители категорий населения с невысокой платежеспособностью – рабочие, служащие и пенсионеры. Ежегодно увеличиваются возможности для самостоятельного туризма, благодаря все более широким возможностям бронирования через Интернет и тесными связями между туристами и местным населением. Более половины опрошенных не смогли потратить денежные средства, предназначенные для отдыха и развлечений, что связано в первую очередь с нехваткой товаров и услуг в местах отдыха. Практически все туристы, столкнулись с разного рода проблемами, часть которых необходимо решить в курортный сезон в 2017 г. Основными проблемами на отдыхе являются низкий уровень обслуживания, проблемы отсутствия комфорта, завышенные цены. Рекомендуется увеличить длительность курортного сезона, создать программы отдыха и лечения, адаптированные для межсезонья, разнообразить культурную и развлекательную программы в основной сезон, открывая все новые места отдыха и развлечений. Устойчивый положительный имидж Абхазии, сформировавшийся за последние годы, подтверждается тем фактом, что 56 % опрошенных собираются вернуться на следующий год в Гагрский район.

*Ключевые слова:* Абхазия, туризм, социологический опрос, маркетинг, рекреационные ресурсы, туристско-рекреационный комплекс.

В современном мире туризм является одной из самых динамично развивающихся отраслей экономики [1]. Согласно Закону «О туристской деятельности в РА»<sup>1</sup>, индустрия гостеприимства является приоритетным направлением социально-экономического развития Абхазии. Гагрский район обладает уникальными природными, культурно-историческими рекреационными ресурсами, здесь сосредоточено более 70 % санаторно-курортных объектов Абхазии. Экономический потенциал рекреационного района определяется: наличием государственных и региональных интересов в развитии туристской индустрии; обеспеченностью квалифицированными кадрами; уровнем разработанности перспективных проектов [2]. Для успешной реализации рекреационного потенциала района и республики в целом, необходимо опираться на научные исследования, отражающие уровень и значение туризма для ее экономики, которые прописаны в статье № 4 «Приоритетные направления и способы государственного регулирования туристской деятельности», вышеуказанного Закона [3]. Проведение социологического опроса и анализ полученных данных представляют собой целостное исследование туристского потока в Гагрский район – основную туристскую дестинацию Абхазии.

**Материалы и методика исследования**

В рамках исследования с июля по август 2016 г. студентами биолого-географического факультета (специальность «Туризм») Абхазского государственного университета был проведен опрос туристов в Гагрском районе на автомобильном и железнодорожном вокзалах, а также: в местах развлечений, в парковых зонах, на пляжах.

Методом исследования выступал анкетный опрос. В качестве инструментария была использована специально разработанная анкета. Было опрошено 1000 респондентов. В пунктах опроса респонденты выбирались случайным образом. Опрашивались туристы, чей отдых в Абхазии уже завершился или подходил к концу, так как именно такие респонденты обладали опытом и знаниями, необходимыми для ответа на многие вопросы анкеты.

<sup>1</sup>Закон Республики Абхазия «О туристской деятельности в Республике Абхазия». 1 августа 2005 г. № 1097-с-XIV // Официальный сайт Президента Республики Абхазия.  
URL: [http://www.presidentofabkhazia.org/doc/const/?PAGEN\\_1=2](http://www.presidentofabkhazia.org/doc/const/?PAGEN_1=2) (дата обращения 07.04.2017).

## Результаты и их обсуждение

Туристский поток в Абхазию демонстрирует устойчивую тенденцию роста на протяжении многих лет. Так, только за 2 последних года (2014–2015) по данным статистических наблюдений, он увеличился на 16,5 % – с 3282 тыс. чел. до 3824 тыс. чел.<sup>2</sup> Знание наиболее популярных источников информации об Абхазии у туристов важно для участников рынка с точки зрения выбора маркетинговых инструментов и распределения ресурсов. На рис. 1 приведены данные об источниках информации об отдыхе в Гагрском районе.

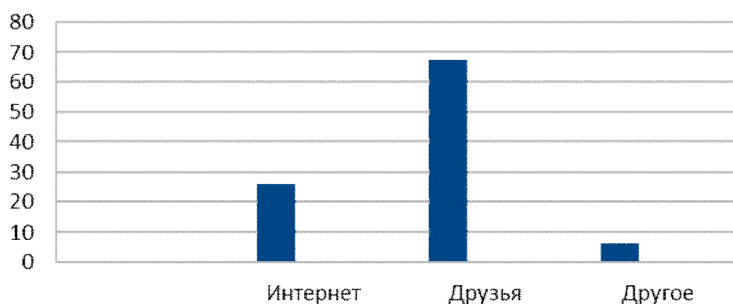


Рис. 1. Основные источники информации об отдыхе в Гагрском районе Абхазии

Информационные источники покупателя туристского продукта подразделяются на четыре категории:

1. Друзья.
2. Интернет.
3. Другое.

Как и следовало ожидать, опыт друзей (почти 70 %) является основным источником получения информации туристами об отдыхе в Республике Абхазия. На наш взгляд, это объясняется социально-психологическими характеристиками туристов. В этой категории от 30 до 37 % – лица старше 45 лет (рис. 4). Едут, зачастую, из чувства ностальгии по советскому прошлому. И поведение таких туристов в вопросе обеспечения себя необходимой информацией по-прежнему «советское». В Советском Союзе не было интернета, а все СМИ были государственными, люди ориентировались на слухи и верили слухам, «сарафанному радио», мнению друзей, коллег, соседей и знакомых.

Вторым фактором, объясняющим малую роль Интернета, как источника информации о курортах Абхазии, является неэффективная информационная политика руководства курортной отрасли Абхазии по продвижению абхазских курортов. Вопросы информационного оснащения отрасли, и выбора каналов информирования туристов становятся все более актуальными и важными для ее дальнейшего развития. Опыт наиболее известных туристских территорий показывает, что использование СМИ как мощного канала информирования туристов администрацией районов дает значительный экономический эффект. Одним из главных при анкетировании был вопрос о цели приезда (рис. 2).

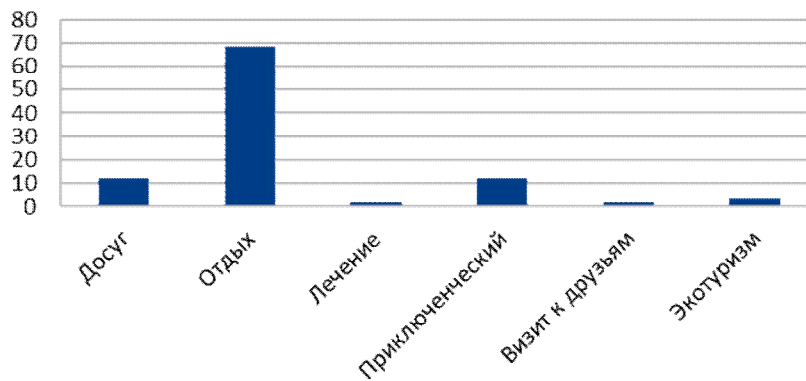


Рис. 2. Цели приезда

<sup>2</sup>Россия в цифрах. 2016: краткий статистический сборник. М.: Росстат, 2016. С. 170.

По результатам исследования выявлено, что 70 % респондентов приехали с целью досуга и отдыха, 12 % опрошенных выбрали Гагрский район как дестинацию приключенческого туризма. Лечебные ресурсы по-прежнему мало востребованы – 1,50 % в 2016 г. и в 2014 г. – 8,98 % респондентов [4]. По мнению авторов, это связано с отсутствием в районе новых санаторно-курортных объектов, а также – с закрытием Гагрской водолечебницы.

Средняя продолжительность отдыха в районе составляет около 10 дней (около 42 % туристов отдыхают от 8 до 14 суток). Этот период можно считать максимально привлекательным для туристского бизнеса в республике.

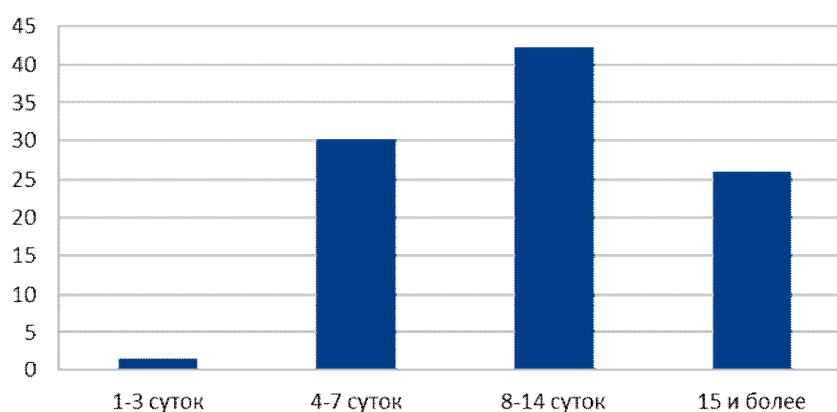


Рис. 3. Продолжительность отдыха туристов в Гагрском районе

Чем больше туристы проводят времени на курорте, тем больше средств попадет в местный бюджет. Следовательно, администрации и туроператорам нужно стремиться к увеличению средней продолжительности отдыха туристов – путем регулярного проведения культурно-массовых мероприятий, связанных с бытом, культурой, традициями местного населения. Возрастная структура респондентов представлена на рис. 4.

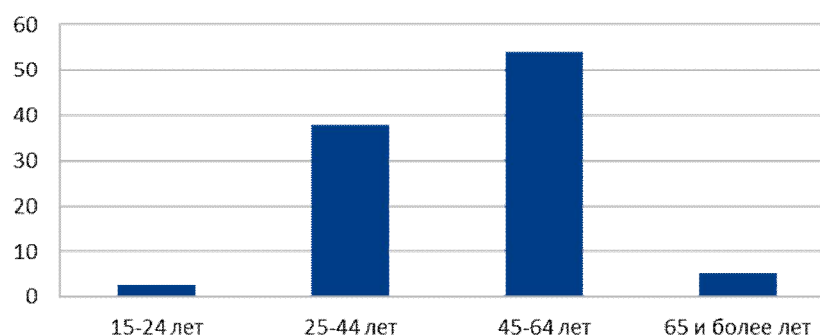


Рис. 4. Возрастной состав туристов

Около 55% опрошенных – люди старших возрастных групп, к которым в Абхазии издревле относятся с уважением. Учитывая значительную долю отдыхающих старших возрастов администрации и бизнесу необходимо принимать во внимание этот факт и в вопросах организации отдыха.

Низкая доля детей и подростков среди туристов может свидетельствовать о недостаточном количестве специализированных детских зон отдыха (парки развлечений, аттракционы и т. д.) и детских лагерей.

Подходы к организации отдыха разных возрастных групп должны найти отражение в программе развития туризма района, создание которой должно осуществляться в тесном взаимодействии администрации, бизнеса и общества. Большой интерес представляет собой состав отдыхающих (рис. 5).

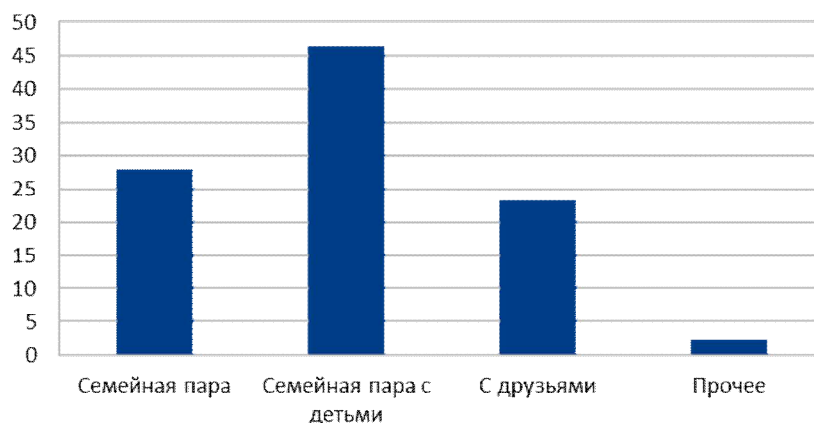


Рис. 5. Состав отдыхающих туристов

Согласно полученным данным, район является привлекательным для семейного отдыха. Наибольший вес среди респондентов составили два сегмента: семейные пары (28 %) и семейные пары с детьми (47 %). Доли тех, кто путешествует с друзьями и в одиночку, составили 24 % и 2,80 % соответственно.

Организация современного семейного отдыха с учетом мировой практики может стать важным направлением развития индустрии гостеприимства в Абхазии в целом и в районе – в частности. Абхазия у российских потребителей туристских услуг традиционно позиционируется как дестинация семейного отдыха. Наша рекомендация – усилить это позиционирование [5].

Социальное положение отдыхающих отражено на рис. 6.

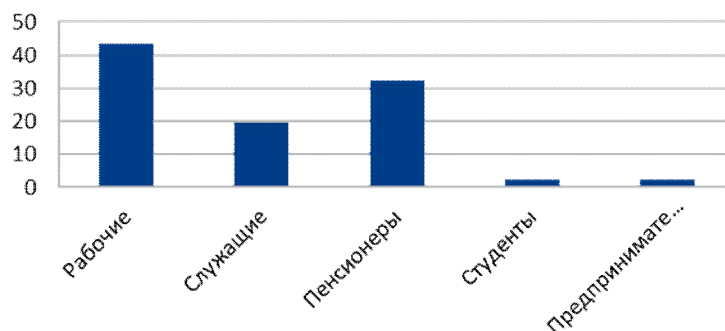


Рис. 6. Социальное положение туристов

Рабочие и служащие (около 63 %) преобладают среди социальных групп туристов, посетивших Гагрский район. Пенсионеры входят в число самых низкодоходных граждан, но они представляют вторую по численности группу туристов, отдохнувших в Гагрском районе – 32 %. Большая доля рабочих и служащих, а также пенсионеров в районе говорит о том, что на отдых приезжают люди с небольшими доходами. Это объясняется недостатком в районе средств размещения класса люкс, создание которых приведет к увеличению доли более платежеспособной части отдыхающих. На рис. 7 и 8 показаны финансовые возможности отдыхающих.

Структура туристских расходов – это один из важных показателей для исследования индустрии гостеприимства. Отдых в РА и в Гагрском районе подорожал, что стало фактом вполне очевидным. За последние годы поднялись цены на многие услуги: транспорт, питание, размещение, экскурсии, развлечения.

Туристы останавливаются в недорогих отелях или в частном секторе. Около 62 % из них расходуют от 1000 до 2000 руб. в сутки. Оставшиеся 38 % туристов предпочли дорогие средства размещения. Их расходы составили свыше 2000 руб. в сутки. Этот сегмент имеет перспективу роста при повышении уровня сервиса и создании новых развлекательных программ на курортах.

В целому более чем половины опрошенных остались денежные средства. Это связано в первую очередь с нехваткой оригинальных и качественных товаров и услуг в местах отдыха. На рис. 9 показано качество услуг в местах проживания.

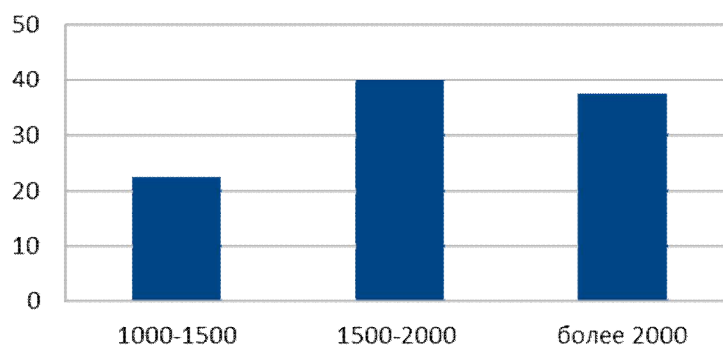


Рис. 7. Предполагаемые расходы туристов (рублей в сутки)

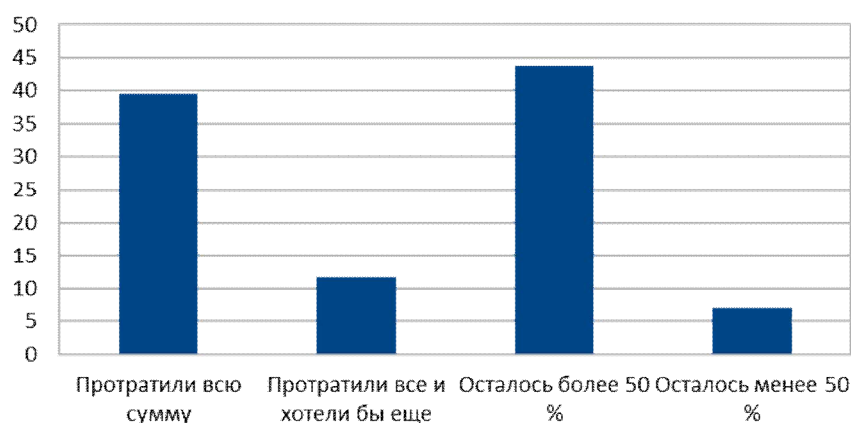


Рис. 8. Уровень денежных расходов

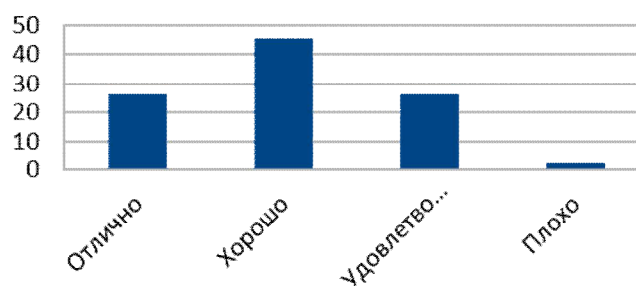


Рис. 9. Качество услуг в местах основного проживания

Оценки качества услуг всегда субъективны. Но именно они могут служить основным ориентиром для производителей услуг. Около 70 % туристов дали хорошую и отличную оценки качеству услуг в местах основного проживания. Для сокращения доли недовольных отдыхом туристов (около 30 %) необходимы совместные усилия государства и бизнеса, направленные на повышение уровня сервиса на курортах района. На рис. 10 представлены проблемы отдыха в Абхазии.

Практически все туристы, посетившие район летом 2016 г., соприкоснулись с разного рода проблемами, часть которых необходимо решить в предстоящий курортный сезон. Из общей картины оценок можно выделить основные проблемы: низкий уровень обслуживания (17,97 %), отсутствие комфорта (12,83 %), завышенные цены (27,85 %). Как соотносить отмеченные более чем четвертью опрошенных завышенные цены и тот факт, что более половины туристов, отдохнувших в Гагрском районе, не смогли потратить все взятые на отдых денежные средства? Очевидно, их не устраивает соотношение «цена-качество» предлагаемых на гагрских курортах товаров и услуг. Как уже отмечено, Абхазия позиционирует себя как бюджетная дестинация. Но это не означает, что туристам можно предлагать товары и услуги низкого качества. Представляется, что местные производители должны прежде всего работать над повышением качества и расширением ассортимента предлагаемых туристам товаров и услуг.

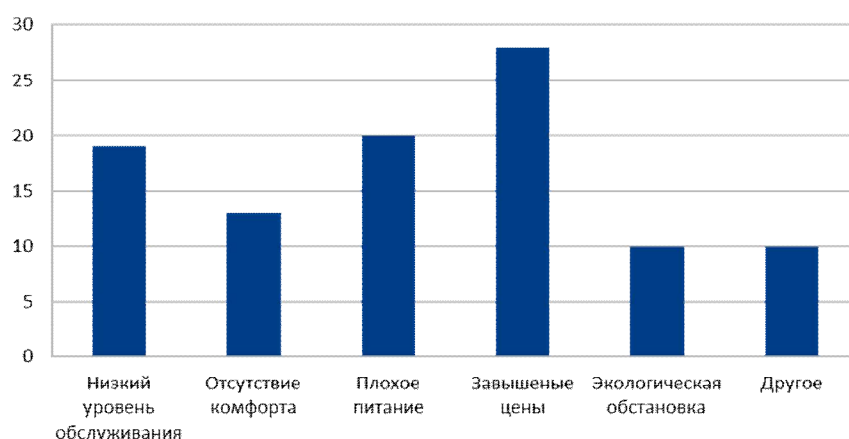


Рис. 10. Проблемы отдыха в Абхазии

Важными и основными критериями в стратегии развития туризма и отдыха являются количество посещений и место планируемого отпуска туристов. Доля туристов, собирающихся вернуться на следующий год отдыхать в Гагру, составляет более 55 % опрошенных. При выборе альтернативного Абхазии места отдыха туристы предпочли Турцию (2,23 %), Сочи (9,42 %), Крым (8,47 %).

Данные рис. 11 показывают, что около 59 % туристов приезжают в район более одного раза. Очевидно, большинство экскурсионных программ ими были освоены. Поэтому для данных сегментов туристов необходимо расширять длительность курортного сезона, создавая программы отдыха и лечения, адаптированные для межсезонья, разнообразить культурную и развлекательную программы в основной сезон, открывая все новые места отдыха и развлечений. Устойчивый положительный имидж Абхазии и Гагрского района, сформировавшийся за последние годы, был подтвержден тем фактом, что впервые регион посетили 41 % респондентов.

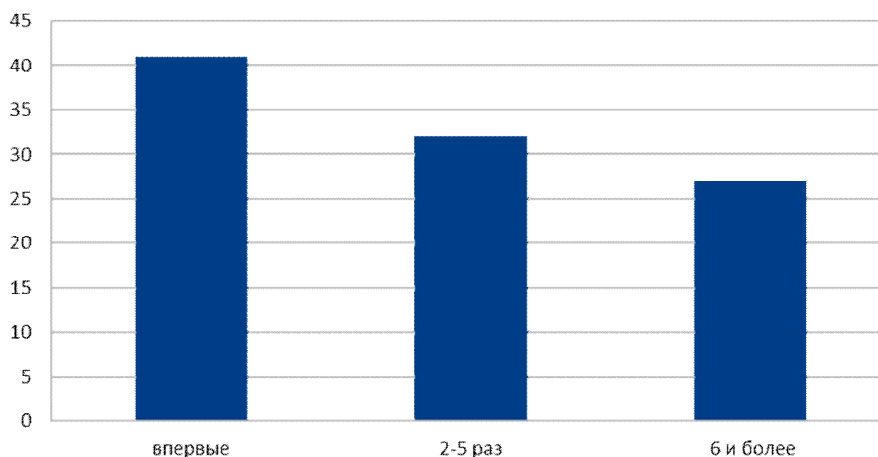


Рис. 11. Количество посещений туристами

## Заключение

Основным итогом проведенного научного исследования является возможность использования полученного результата при создании программы развития туристской отрасли Гагрского района. Подобные статистические исследования в стране необходимо проводить ежегодно, что придаст исследованию сравнительный, сопоставительный характер и позволит участникам рынка проследить динамику состояния туристской отрасли для поддержания имиджа РА как страны, привлекательной для международного туризма.

Проведенное исследование позволяет сделать следующие выводы и обобщения:

1. Низкая роль СМИ в привлечении туристов.
2. При наличии значительных лечебных ресурсов в районе с целью лечения и профилактики прибывает лишь 1,5 % опрошенных. При этом с целью отдыха и досуга прибывает 82 % туристов. Таким образом, проявляется явное недоиспользование ресурсного потенциала района.

3. Среди отдыхающих в районе преобладают категории с невысокой платежеспособностью – рабочие, служащие и пенсионеры. Причиной этого является недостаточное количество средств размещения класса люкс.

4. Ежегодно увеличиваются возможности для самостоятельного туризма, благодаря все более широким возможностям бронирования через Интернет и тесным связям между туристами и местным населением. Как и следовало ожидать, большинство туристов приехали на отдых в район самостоятельно (около 70 %).

5. Более половины (51 %) опрошенных не смогли потратить денежные средства, предназначенные для отдыха и развлечений, что связано в первую очередь с нехваткой товаров и услуг в местах отдыха.

6. Практически все туристы столкнулись с разного рода проблемами, часть которых необходимо решать в предстоящий курортный сезон. Основными проблемами на отдыхе являются низкий уровень обслуживания (17,97 %), проблемы отсутствия комфорта (12,83 %), завышенные цены (27,85 %).

7. Многие туристы (59 %) посещают район не первый раз. Возможно, некоторые экскурсионные программы ими были реализованы ранее. Для таких туристов желательно расширять длительность курортного сезона, создавать программы отдыха и лечения, адаптированные для межсезонья, разнообразить культурную и развлекательную программы в основной сезон, открывая все новые места отдыха и развлечений.

8. Устойчивый положительный имидж Абхазии, сформировавшийся за последние годы, был подтвержден теми фактами, что впервые посетившие республику 41 % респондентов и 56 % опрошенных собираются вернуться на следующий год на отдых в Гагрский район.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм. М.: Герда, 2014. 544 с.
2. Веселов Д.С. Экономический потенциал рекреационной территории // Terra Economicus. 2007. Т. 5. № 1-2. С. 55-59.
3. Цулая И.В. Статистическое исследование туристского рынка Республики Абхазия // Изв. Сочинского гос. ун-та. 2013. № 3 (26). С. 101-108.
4. Цулая И.В., Кучер М.О. Анализ туристского рынка Гагрского района Республики Абхазия в 2014 г. // Вестн. Адыгейского гос. ун-та. Сер. 4: Естественно-математические и технические науки. 2015. № 2 (161). С. 116-124.
5. Цулая И.В., Жаворонков Д.В., Кучер М.О. Социально-демографические характеристики туристов в Абхазии // Курортно-рекреационный комплекс в системе регионального развития: инновационные подходы: материалы IV Междунар. науч.-практ. конф. Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2016. С. 524-527.

Поступила в редакцию 10.05.17

*I.V. Tsulaia, M.O. Kucher, D.V. Zhavoronkov*

#### **CURRENT STATE AND PROBLEMS OF TOURISM DEVELOPMENT IN GAGRA DISTRICT OF THE REPUBLIC OF ABKHAZIA IN 2016**

The article deals with the issues of tourism development in Gagra district of Abkhazia at the present stage. Based on the tourists' survey conducted in 2016 in Gagra district, opinions of respondents about the organization of recreation at the resorts of the district are analyzed. It is noted that in the presence of significant medical resources, only 1.5 % of respondents come to the region for the purpose of treatment and prevention. At the same time about 82 % of tourists come for recreation and leisure. Among vacationers, representatives of categories of the population with low solvency – workers, employees and pensioners – predominate. Every year, the opportunities for independent tourism are increasing, thanks to the possibility for booking through the Internet and close connections between tourists and the local population. More than half of the respondents could not spend money intended for recreation and entertainment, which is primarily due to the lack of goods and services in places of rest. Almost all tourists faced different kinds of problems, some of which must be resolved during the holiday season in 2017. The main problems on vacation are low level of service, problems of lack of comfort, inflated prices. It is recommended to extend the duration of the holiday season, create recreational and therapeutic programs adapted for the off-season, diversify cultural and entertainment programs in the main season, opening up all new recreational facilities. The steady positive image of Abkhazia, which has been formed in recent years, is confirmed by the fact that 56 % of respondents intend to return to the Gagra district next year.

*Keywords:* Abkhazia, tourism, public opinion poll, marketing, recreational resources, tourist and recreational complex.

## REFERENCE

1. Birzhakov M.B. *Vvedenie v turizm* [Introduction to tourism], M.: Gerda, 2014, 544 p. (in Russ.).
2. Veselov D.S. Economic potential of the recreational territory // *Terra Economicus*. 2007. Т. 5. № 1-2. pp. 55-59.
3. Tsulya I.V. [Statistical study of the tourist market of the Republic of Abkhazia], in *Izv. Sochinskogogos. un-ta*, 2013, no. 3 (26), pp. 101-108 (in Russ.).
4. Tsulyaya I.V. and Kucher M.O. [Analysis of the tourist market of Gagra district of the Republic of Abkhazia in 2014], in *Vestn. Adygejskogogos. un-ta. Ser. 4: Estestvenno-matematicheskie i tehicheskie nauki*, 2015, no. 2 (161), pp. 116-124 (in Russ.).
5. Tsulyaya I.V., Zhavoronkov D.V., Kucher M.O. [Socio-demographic characteristics of tourists in Abkhazia], in *Ma-ter. IV Mezhdunar. nauch.-prakt. konf. «Kurortno-rekreacionnyj kompleks v sistemeregional'nogo razvitija: innovacionnye podhody»*, Krasnodar: Kubanskijgos. un-t, 2016, pp. 524-527 (in Russ.).

Цулая Игорь Вахтангович,  
Кандидат географических наук, доцент кафедры  
географии биолого-географического факультета  
АСУ ВПО «Абхазский государственный университет»  
384900, Республика Абхазия, г. Сухум,  
ул. Университетская, 1  
E-mail: T.I.V.2013@mail.ru

Tsulaia I.V.,  
Candidate of Geography, Associate Professor,  
at Department of Geography and Biology  
Abkhazian State University  
Universitetskaya st, 1, Sukhum,  
Republic of Abkhazia, 384900  
E-mail: T.I.V.2013@mail.ru

Кучер Максим Олегович,  
кандидат географических наук, доцент кафедры  
экономики предприятия экономического факультета  
Краснодарский филиал ФГБОУ ВО «Российский  
экономический университет им. Г.В. Плеханова»  
350002, Россия, г. Краснодар, ул. Садовая, 17  
E-mail: maxkucher93@gmail.com

Kucher M.O.,  
Candidate of Geography, Associate Professor  
At Department of Economics of Enterprise  
of Economic Faculty  
Krasnodar branch of Russian University of Economics  
Sadovaya st. 17, Krasnodar, Russia, 350002  
E-mail: maxkucher93@gmail.com

Жаворонков Дмитрий Викторович,  
Кандидат социологических наук, доцент кафедры  
Международного туризма и менеджмента  
ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»  
350040, Россия, г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149  
E-mail: djavoronkov@yandex.ru

Zhavoronkov D.V.,  
Candidate of Sociology, Associate Professor  
at Department of International Tourism and Management  
Kuban State University  
Stavropolskaya st., 149, Krasnodar, Russia, 350040  
E-mail: djavoronkov@yandex.ru