

В. М. Мацель

Институт бизнеса БГУ, Минск, Беларусь, vmatsel@inbox.ru

ПЕРСПЕКТИВЫ НАРАЩИВАНИЯ ЭКСПОРТА БЕЛОРУССКИХ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ НА РЫНОК КИТАЯ

Анализируется работа министерств спорта и туризма, иностранных дел, органов государственного управления страны, белорусских загранучреждений в Китае, ведущих туроператоров страны по продвижению белорусских туристических услуг на рынок Китая.

Ключевые слова: Беларусь, Китай, экспорт туристических услуг, Год туризма Беларуси в Китае

V. Matsel

School of Business of BSU, Minsk, Belarus, vmatsel@inbox.ru

PERSPECTIVE OF INCREASING THE EXPORT OF BELARUSIAN TOURIST SERVICES TO THE CHINESE MARKET

The article analyzes the work of the Ministry of sports and tourism, Ministry of foreign affairs, state authorities of the Belarus and leading tour operators of Belarus to promote belarusian tourist services to the Chinese market.

Keywords: Belarus, China, export of tourist services, Year of tourism of Belarus in China

Наращивание экспорта товаров и услуг с учетом фактора открытости национальной экономики – ключевая задача правительства, органов государственного управления и субъектов хозяйствования Республики Беларусь. Основными задачами государственной программы «Беларусь гостеприимная» на 2016–2020 гг. явились развитие современного конкурентоспособного туристического комплекса республики, увеличение вклада туризма в развитие национальной экономики. Туристические обмены сближают народы, укрепляют взаимное доверие, формируют широкую общественную основу межгосударственных отношений.

Актуальность изучения вопроса продвижения белорусских туристических услуг на рынок Китая обусловлена рядом фактором. Во-первых, Китай является самым быстрорастущим туристическим рынком в мире и будет играть ключевую роль в развитии мирового туристического сектора. Китайские туристы в 2018 г. совершили 149 млн зарубежных поездок, потратив за рубежом 130 млрд долл. США (по сравнению с 2017 г. оба показателя увеличились на 14,7 % и 13 % соответственно). По данным Китайской академии туризма, число поездок за рубеж граждан КНР за январь – июнь 2019 г. составило больше 81 млн человек [1]. Во-вторых, такие политические факторы, как высокий уровень белорусско-китайских отношений, характеризующийся всесторонним стратегическим партнерством, активное участие Беларуси в реализации концепций Председателя КНР Си Цзиньпина

«Пояс и путь», создают прочный базис для динамичного развития двустороннего торгово-экономического сотрудничества, включая экспорт туристических услуг.

В течение 2017–2019 гг. Беларуси удалось существенно нарастить экспорт туристических услуг на рынок Китая. По данным Минспорта и туризма Беларуси, за указанный период объем туристических услуг на китайский рынок вырос с 4,94 млн долл. США до 9,2 млн долл. США, или увеличился на 86,2 %.

Высокий результат стал возможен благодаря слаженным действиям всех заинтересованных структур и организаций республики, начиная от правительства, министерств спорта и туризма, иностранных дел, облисполкомов и горисполкомов, белорусских загранучреждений, работающих в Китае, и завершая Национальным агентством по туризму и многочисленными туристическими компаниями.

По-настоящему прорывным в развитии двустороннего сотрудничества в сфере туризма стал 2018 г., ознаменовавшийся двумя ключевыми событиями: введением безвизового режима между Беларусью и Китаем и проведением Года туризма Беларуси в Китае.

Межправительственное соглашение о взаимном безвизовом режиме для владельцев обычных паспортов было подписано 10 июня 2018 г. в г. Циндао (провинция Шаньдун) министрами иностранных дел Беларуси и Китая В. В. Макеем и И Ван по итогам переговоров Президента Беларуси А. Г. Лукашенко с Председателем КНР Си Цзиньпином в рамках участия Главы белорусского государства в саммите ШОС. В соответствии с соглашением, вступившим в силу 10 августа 2018 г., владельцы обычных паспортов получили право въезжать, пребывать, выезжать или следовать транзитом по территории государства другой стороны без визы в течение срока, не превышающего 30 дней, но не более 90 дней в календарном году [2].

Решение белорусской стороны о проведении в 2018 г. Года туризма Беларуси в Китае было официально озвучено 1 декабря 2017 г. на встрече Премьер-министра Беларуси А. В. Кобякова с Премьером Госсовета КНР Ли Кэцяном. А. В. Кобяков особо подчеркнул, что главным катализатором мирового туризма Беларусь видит Китай, и Беларуси есть что предложить китайским туристам [3]. Правительством был утвержден план мероприятий по проведению Года туризма Беларуси в Китае с более чем 50 организационными, маркетинговыми мероприятиями, а также мероприятиями по развитию туристической инфраструктуры и подготовке кадров.

В январе 2018 г. в г. Пекине был подписан меморандум о взаимопонимании между Минспорта и туризма Республики Беларусь и Госуправлением по туризму КНР. Торжественная церемония открытия Года туризма Беларуси в Китае состоялась 10 января 2018 г. в Чунцине на туристическом форуме «Беларусь приветствует Китай». В рамках форума состоялись презентация туристического потенциала Беларуси и Минской области, церемония подписания меморандума о сотрудничестве в области туризма между Минской областью и г. Чунцином, поддерживающим с областью дружеские связи. Еще одним шагом по созданию в Год туризма китайским гостям комфортных условий для пребывания в Беларуси стало подписание 22 марта 2018 г. в г. Шанхае между ОАО «Беларусьбанк» и компанией *UnionPay International* соглашения об организации обслуживания платежных карт *China UnionPay* на территории Республики Беларусь [4].

В Год туризма был принят ряд дополнительных мер по созданию благоприятных условий для путешественников из Китая. Так, в Национальном аэропорту «Минск» китайский язык был добавлен в систему навигации и информирования; на вокзалах столицы Беларуси – г. Минска и ряда крупных городов на ведущих туристических объектах были введены в эксплуатацию китайскоязычные путеводители; местные гостиницы, по примеру гостиничного комплекса «Пекин» в Минске, начали распространять услуги по программе *China Friendly*; из разработанных новых 11 туристско-экскурсионных маршрутов 4 были переведены на китайский язык; готовились гиды-переводчики; в крупных музеях появились аудиогиды на китайском языке; китайский язык появился в меню банкоматов, было начато обслуживание владельцев китайских банковских карт системы *UnionPay*.

Также для ознакомления потенциальных гостей из Китая с туристическими достопримечательностями нашей страны, установления контактов с ведущими туроператорами КНР делегации белорусских туристических компаний в 2018 г. приняли участие национальными стендами в первой международной Китайской выставке товаров и услуг Импорт ЭКСПО (ноябрь 2018 г., г. Шанхай), международных туристических выставках СОТТМ-2018 (апрель 2018 г., г. Пекин) и ИТВ (май 2018 г., г. Шанхай); в апреле-мае организован пресс-тур в Беларусь для представителей китайских СМИ; запущен многофункциональный сервис онлайн-бронирования туристических услуг *Vetliva*, работающий в режиме реального времени не только на белорусском, русском, английском, но и на китайском языке.

Итоги Года туризма были подведены в Минске на церемонии его закрытия 23 декабря 2018 г. По информации Минспорта и туризма, в 2018 г. объем экспорта туруслуг в КНР достиг 5,76 млн долл. США, увеличившись по сравнению с 2017 г. на 16,6 %. В рамках закрытия Года туризма Минспорта и туризма организовало белорусско-китайскую региональную конференцию по сотрудничеству в сфере туризма, на которой состоялась презентация туристических ресурсов регионов двух стран и был подписан ряд документов: соглашение о создании в Минске Центра по популяризации культуры и туризма г. Чунцина, меморандум о сотрудничестве в сфере туризма между Витебской областью и провинцией Шаньдун, соглашение о стратегическом партнерстве между РУП «ЦентрКурорт» и китайской туркомпанией *Tongcheng* [5].

Эффективным механизмом продвижения экспорта товаров и услуг на рынок КНР зарекомендовал себя механизм межрегионального сотрудничества отдельных областей, районов и городов Беларуси с провинциями и городами Китая. В ходе взаимных визитов делегации областей и провинций проводили презентации своих регионов, знакомили партнеров с туристическим потенциалом и культурными достопримечательностями, проводили встречи и переговоры с компаниями-туроператорами, подписывали соответствующие двусторонние документы.

Активным и системным характером по развитию двусторонних связей в сфере туризма отличалось сотрудничество Могилёвской области с побратимской китайской провинцией Цзянсу. В рамках визита в июле 2017 г. в г. Могилёв делегации провинции Цзянсу во главе с вице-губернатором Ма Цюлином между управлением спорта и туризма Могилёвского

облисполкома и крупнейшей туркомпанией провинции *TUNIU* был подписан меморандум о сотрудничестве. В ходе визита в Могилёв в сентябре 2018 г. губернатора провинции Цзянсу У Чжэнлуна и встречи с председателем Могилёвского облисполкома В. В. Доманевским руководитель Могилёвской области особо подчеркнул о наличии значительного, но пока не задействованного потенциала в сфере туризма: «откладывать на далекое будущее развитие этого направления не следует. Нам необходимо еще в этом году обменяться туристическими группами. Уверен, что совместными усилиями количество туристов из провинции Цзянсу в Беларусь и Могилёвскую область уже в ближайшей перспективе значительно возрастет» [6].

Презентация экономического и туристического потенциала Брестской области для партнеров из дружественной китайской провинции Аньхой состоялась 13 сентября 2017 г. в г. Хэфэй (административный центр провинции) в ходе визита в провинцию делегации области во главе с губернатором А. В. Лисом. В этот же день сторонами был подписан меморандум о сотрудничестве между Брестским облисполкомом и управлением по туризму Народного правительства провинции Аньхой [7].

20 июня 2018 г. в г. Цзяюйгуан провинции Ганьсу в рамках Года туризма прошел форум по сотрудничеству в сфере туризма между Гродненской областью и побратимской провинцией Ганьсу. На мероприятии был представлен туристический потенциал Гродненской области и провинции Ганьсу, а между профильными управлениями регионов-побратимов подписано соглашение о сотрудничестве по развитию туризма [8].

8 ноября 2019 г. в ходе визита делегации г. Минска в Шанхай в связи с установлением побратимских связей между двумя городами состоялся бизнес-форум «Минск – Шанхай», в рамках которого проведена секция «Туризм и гостеприимство Минска и Шанхая», а также состоялась контактно-кооперационная биржа между представителями китайских и белорусских туристических компаний.

Свой вклад в наращивание экспорта туристических услуг на рынок Китая вносили белорусские загранучреждения, работавшие в Китае: посольство Беларуси в г. Пекине, а также генеральные консульства Беларуси в городах Шанхай и Гуанчжоу (провинция Гуандун).

Самым знаковым туристическим мероприятием 2019 г. в Беларуси, проведенным ведущим туроператором Беларуси, компанией «ЦентрКурорт» при активном содействии посольства Беларуси в Пекине, стала организация в мае 2019 г. корпоративной конференции крупной китайской корпорации «Ван Мэй» (MICE-туризм, предполагающий организацию и проведение корпоративных мероприятий). Конференция проходила в Минске в течение 15 дней, за которые Беларусь посетило свыше 2300 китайских гостей. По информации начальника филиала «Белинтурист» РУП «ЦентрКурорт» А. Стрельченко, «такого количества китайских туристов одновременно Беларусь еще не принимала. Только на одном этом мероприятии мы заработали 1,5 млн долл. США. Мы увидели, что китайцы всерьез рассматривают Беларусь как площадку для проведения подобных мероприятий, а мы в состоянии удовлетворить их непростые запросы». По его информации, у «ЦентрКурорта» на 2020 г. намечен еще один значимый проект MICE-туризма с КНР [9].

В целях наращивания экспорта белорусских туристических услуг на рынок Китая и ознакомления жителей китайских провинций Цзянсу и Чжэцзян с туристическим потенциалом Беларуси генконсульство Беларуси в Шанхае в июне 2018 г. и марте 2019 г. совместно с управлениями туризма провинций провело в крупнейших городах провинций Нанкине и Нинбо форумы «Беларусь туристическая». По итогам форумов белорусским туроператором «ЦентрКурорт» были подписаны в Нанкине и Нинбо меморандумы о сотрудничестве в сфере туризма с китайскими туроператорами *Sainty Overseas Travel* (г. Нанкин) и *Zhejiang Feiyang International Travel Group* (г. Нинбо).

8 ноября 2018 г. в рамках мероприятий по официальному открытию генерального консульства Беларуси в г. Гуанчжоу состоялся белорусско-китайский туристический форум с участием руководителей МИД Беларуси, Минспорта и туризма, РУП «ЦентрКурорт», а также более 30 представителей туристического бизнеса и органов государственного управления провинции Гуандун, а также Специального административного района Гонконг [10].

Меры, принятые в последние годы белорусским правительством, заинтересованными министерствами, местными органами государственного управления, туристическими компаниями страны, осуществление таких знаковых мероприятий, как введение безвизового режима и проведение Года туризма Беларуси в Китае, позволили существенно нарастить экспорт белорусских туристических услуг на рынок Китая, создали хорошую базу для роста динамики в работе по экспорту указанных услуг. В то же время следует признать, что имеющийся потенциал по развитию данного сотрудничества задействован нами не в полной мере (для сравнения: Россию в 2017 г. посетило 1,5 млн китайских туристов, в 2018 г. – 1,9 млн человек). Резервы дальнейшего роста экспорта белорусских туристических услуг на рынок Китая видятся:

- в более активном задействовании механизма белорусско-китайского межрегионального сотрудничества;
- системном участии белорусских туристических компаний в международных туристических выставках, проводимых в КНР;
- проведении на постоянной основе белорусскими загранучреждениями, работающими в Китае, работы по ознакомлению потенциальных китайских туристов с туристическим продуктом Беларуси путем проведения специализированных форумов, выставок и других мероприятий;
- открытии новых прямых и стыковочных авиарейсов, соединяющих Беларусь с Китаем (кроме уже функционирующего авиарейса Пекин – Минск – Будапешт). Справочно: к проработке этого вопроса уже приступили белорусские загранучреждения в Китае, начав переговоры с руководством авиакомпаний *China Eastern Airlines* и *China Southern Airlines*;
- проведении в Беларуси с участием крупных китайских компаний корпоративных мероприятий по линии *MICE*-туризма;
- осуществлении активной рекламной кампании по продвижению национального турпродукта через электронные площадки крупнейших китайских туроператоров, таких как *CTIP* и др.;
- открытии в Минске, других крупных городах страны магазинов люксовых товаров.

Список использованных источников

1. Китайские туристы в 2018 г. совершили 149 млн поездок за рубеж [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.visit-russia.ru/news/kitayskie-turisty-v-2018-godu-sovershili-149-mln-poezdok-za-rubezh>. – Дата доступа: 12.03.2020.
2. О вступлении в силу Соглашения о безвизовом режиме между Беларусью и Китаем [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://mfa.gov.by/press/news_mfa/fea8df8609eddc5.html. – Дата доступа: 12.03.2020.
3. Годом туризма Беларуси в Китае будет объявлен 2018-й [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.belta.by/society/view/godom-turizma-belarusi-v-kitae-budet-objjavlen-2018-j-278487-2017/>. – Дата доступа: 12.03.2020.
4. Между «Беларусбанком» и UnionPay International заключено Соглашение об организации обслуживания платежных карт UnionPay на территории Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://shanghai.mfa.gov.by/ru/o_generalnom_consulstv/news/a7fc7f20e006265a.html. – Дата доступа: 12.03.2020.
5. Обзор: Беларусь надеется расширить туристическое сотрудничество с Китаем с целью содействия развитию двусторонних отношений [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://russian.news.cn/2018-12/23/c_137692960.htm. – Дата доступа: 07.03.2020.
6. Могилевская область и китайская провинция Цзянсу намерены углублять экономическое сотрудничество [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.belta.by/special/regions/view/mogilevskaja-oblast-i-kitajskaja-provintsija-tszjansu-namereny-uglubljat-ekonomicheskoe-sotrudnichestvo-319461-2018/>. – Дата доступа: 12.03.2020.
7. О визите делегации Брестской области в провинцию Аньхой [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://shanghai.mfa.gov.by/ru/o_generalnom_consulstv/news/ed3f7d07e6a5ade0.html. – Дата доступа: 12.03.2020.
8. О проведении туристического форума в провинции Ганьсу [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://china.mfa.gov.by/ru/embassy/news/da488b37b25a3a47.html>. – Дата доступа: 12.03.2020.
9. Беларусь хочет стать площадкой для китайского корпоративного туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://naviny.by/article/20200205/1580904343-belarus-hochet-stat-ploshchadkoj-dlya-kitayskogo-korporativnogo-turizma>. – Дата доступа: 07.03.2020.
10. Генконсульство Беларуси открылось в Гуанчжоу [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.belta.by/politics/view/genkonsulstvo-belarusi-otkrylos-v-guanchzhou-324825-2018/>. – Дата доступа: 12.03.2020.

УДК 658.821

Е. Д. Пожарицкий

Белорусский государственный университет, Минск, Беларусь, egor2stak@gmail.com

РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ КОМПАНИИ

Рассмотрены важные метрики клиентоориентированности компании, показан механизм расчета, приведены возможности использования полученных данных.

Ключевые слова: клиентоориентированность, NPS, CES, клиентская лояльность, анализ покупательской аудитории