

Doświadczenie rosyjskiego rynku w tworzeniu i promowaniu ofert turystycznych. Przykłady

Olga Anatoljewna Sanajewa, członek Prezydium Zarządu Rosyjskiej Rady Przedsiębiorstw Turystycznych, ekspert komitetu do spraw społecznych Rady Federacji, przewodnicząca komisji turystyki kulturalno-krajoznawczej Rosyjskiej Rady Przedsiębiorstw Turystycznych, członek Komitetu Izby Handlowo-Przemysłowej Federacji Rosyjskiej ds. przedsiębiorstw w sferze działalności turystycznej, kurortowo-rekreacyjnej i hotelowej, dyrektor generalny firmy turystycznej „Ankor”

olga@ankor.ru

Mówiąc o rosyjskim rynku turystycznym, przede wszystkim powinniśmy pamiętać, na jak wielkiej przestrzeni się on znajduje. Odległości utrudniają współpracę agencji turystycznej i operatora turystycznego: żeby dostać brakujące do otrzymania wizy dokumenty z dalekiego rejonu, trzeba czekać od jednego do kilku dni.

Nierównomierny rozwój ekonomiczny Rosji prowadzi do tego, że większa część operatorów turystycznych skupiona jest w dużych miastach: w Moskwie i Sankt Petersburgu, i tam rozpoczyna się też większość wyjazdów. Do centrum kraju turyści muszą dotrzeć samodzielnie. Dodatkowo cena biletu z oddalonych rejonów nie ustępuje cenie samego wyjazdu.

Surowe warunki klimatyczne powodują, że turyści chętniej wybierają się nad wybrzeża morskie w celu odzyskania sił. Jednak w samej Rosji miejsc plażowych jest mało, dlatego nasi turyści odpoczywają w Turcji i Egipcie.

Te właśnie wyjazdy, które kierowane są do Europy, przechodzą przede wszystkim przez Polskę. Niektórzy jadą autobusami bezpośrednio z Moskwy, inni – pociągiem do Brześcia, rzadziej lecą samolotem lub jadą pociągiem do Berlina, Wiednia, Paryża, Pragi, Warszawy. Polska od samego początku organizacji wyjazdów autobusowych z Rosji stanowi dla tamtejszych turystów określonego rodzaju „okno do Europy”. Każdego roku odnotowuje się w Polsce 22-23 miliony przyjazdów z Rosji, ale dopiero w ostatnim czasie przeobraża się ona



w osobny cel podróży. Turysta, który przejechał całą Europę, uczestniczył w kombinowanych wyjazdach Polska-Czechy lub Polska-Niemcy, chce teraz poznać kraj dokładniej.

Firmy rosyjskie nie zawsze same funkcjonują na rynku turystycznym Europy, dlatego działają przez pośredników – europejskich operatorów turystycznych. Ci z kolei zajmują się organizacją pobytu turystów, transferami i programami wycieczek.

Europejscy operatorzy turystyczni są zainteresowani promocją swoich krajów w Rosji jako obiecujących celów podróży. Współpracują z rosyjskimi mediami, uczestniczą w wystawach, oferują programy kulturalne, warsztaty i festiwale. Ważne jest dla nich oddziaływanie nie tylko na konkretnego turystę, ale i na firmy turystyczne, do których należy stworzenie oferty turystycznej.

Polska ma według Rosjan kilka zalet jako cel podróży turystycznych \. Po pierwsze, stosunek ceny do jakości jest tam bardziej atrakcyjny niż w krajach Europy Zachodniej. Po drugie, kraj ten znajduje się stosunkowo blisko Rosji. Po trzecie, bariera językowa i różnice kulturowe również są tu dla Rosjan o wiele mniejsze. Mieszkańcy obwodu kaliningradzkiego widzą jeszcze jedną ogromną zaletę – ruch bezwizowy z Polską.

Istnieje również szereg czynników, które blokują rozwój rosyjsko-polskiego ruchu turystycznego. Turyści, agencje turystyczne i operatorzy turystyczni niedostatecznie dobrze znają kraj i istniejące oferty. Uzyskanie wizy wymaga wielu dokumentów (szczególnie dla dzieci) i opłat. Wreszcie, przekraczanie granicy jest najczęściej powolne i męczące dla podróżnych.

Aby zapoznać operatorów turystycznych i agencje turystyczne z Polską, co roku przeprowadzane jest Forum Polsko-Rosyjskie. W tym roku odbędzie się dziewiąte z kolei. Polskę będzie w nim reprezentowało ponad 80 przedstawicieli branży turystycznej. Co roku strona przyjmująca zapoznaje przyjezdnych z innym regionem kraju.

Z kolei rosyjscy operatorzy turystyczni uczestniczą w różnych rejonach Rosji w wystawach, seminariach i warsztatach, gdzie zapoznają z omówionym na forum regionem agencje turystyczne i turystów. Grupa Wyszehradzka aktywnie promuje Polskę, Węgry, Czechy i



Słowację w Rosji. Prezentacje Grupy odbywały się w Nowosybirsku, Krasnodarze, Soczi, Rostowie nad Donem, Tiumeni i nawet na Sachalinie.

Za przykład rosyjskiej oferty turystycznej mogą posłużyć dwa plany podróży firmy turystycznej „Ankor”: W10.1 Polskie wakacje i W7.4 Zimowa Praga + wypoczynek w Tatrach. Pierwsza z nich skupiona jest wyłącznie na Polsce, druga stanowi przykład kombinowanej wycieczki Polska + Czechy.

Plan podróży W 10.1 Polskie wakacje

1. dzień	Wyjazd do Warszawy z Dworca Białoruskiego (czas i miejsce wyjazdu należy precyzować w agencji przed wyjazdem).
2. dzień	Przyjazd rano do Warszawy. Zapoznanie się ze stolicą Polski – Warszawą : zwiedzanie Starego Miasta, Zamku Królewskiego* (5€), Kościoła świętego Jana. Przejazd do Krakowa (~300 km). Zakwaterowanie w hotelu. Nocleg w hotelu.
3. dzień	Śniadanie. Wycieczka piesza po Krakowie (Zamek Królewski Wawel*, Rynek, Kościół Mariacki*, kościoły, stoiska handlowe itp.). Czas wolny w mieście. Nocleg w hotelu.
4. dzień	Śniadanie. Wyjazd i zwiedzanie Wieliczki * (40€) – jedyne na świecie podziemne muzeum na głębokości ponad 300 m, wpisane na listę dziedzictwa UNESCO. Wycieczka do głębokości 130 m pod powierzchnią ziemi. Powrót do Krakowa. W drugiej połowie dnia możliwa wizyta w aquaparku * (20 €) – jednym z najlepiej wyposażonych i najnowocześniejszych aquaparków w Europie Wschodniej. Czas wolny. Nocleg w tym samym hotelu.
5. dzień	Śniadanie. Wyjazd do Częstochowy – jednego z większych na świecie celów pielgrzymek. Wizyta w klasztorze paulinów, gdzie znajduje się cudowny obraz Matki Bożej, Czarnej Madonny* (20€). Przejazd do Warszawy . Noc w hotelu w Warszawie.
6. dzień	Śniadanie. Czas wolny w Warszawie . Pociąg. Wyjazd do Moskwy.
7. dzień	Przyjazd do Moskwy.

Plan podróży W 7.4 Zimowa Praga + wypoczynek w Tatrach

1. dzień	Wyjazd do Warszawy z Dworca Białoruskiego (czas i miejsce wyjazdu należy precyzować w agencji przed wyjazdem).
2. dzień	Rano przyjazd do Warszawy . Przejazd autobusem. Zapoznanie się z historycznym centrum miasta. Przejazd do Pragi (~610 km). Przyjazd do Pragi . Zakwaterowanie w hotelu. Czas wolny. Noc w hotelu w Pradze.
3. dzień	Śniadanie. Wycieczka piesza po Pradze – czarująca podróż przez wieki. Zobacz Państwo jedno z najładniejszych miast na świecie w całej jego krasie (Hradczany, Mała Strana, Praski Hrad, Katedra Św. Wita, Zamek Królewski,

Move Your Imagination



	Most Karola, Plac Staromiejski, średniowieczny ratusz z zegarem astronomicznym, Plac Waława). Czas wolny. Noc w tym samym hotelu.
4. dzień	Śniadanie. Czas wolny w Pradze lub wyjazd do Karlowych Warów* (40€) (~120 km) na cały dzień. Znane ze swej urody miasto-kurort, założone w XIV wieku, swoje istnienie zawdzięcza leczniczemu źródłom termalnym, z których najmocniejsza wypływa w postaci gejzeru na wysokość do 16 metrów. W drodze do Karlowych Warów postój w małej miejscowości Kruszwice. Tu można zobaczyć, jak warzone jest najlepsze na świecie piwo! Czysta woda ze źródeł Rudaw, aromatyczny chmiel z pól otaczających Kruszwice oraz mistrzostwo znamienitych browarników stanowią podstawę do stworzenia niepowtarzalnego złotego napoju. Pod koniec wycieczki degustacja wszystkich rodzajów produkowanych tutaj piw. Powrót do Pragi. Noc w tym samym hotelu.
5. dzień	Śniadanie. Czas wolny w Pradze lub przejazd do Czeskiego Krumlowa* (~190 km)- 50€ - to wyprawa jakby w świat bajek! Legendy i rzeczywistość, historie o duchach – wszystko to mieszało się w labiryncie wąskich uliczek tego miasta. Ogromny zamek wznosi się nad rzeką, wisząc nad dachówkami domów. Tu znajdowała się rezydencja rodu Rożemberków, właścicieli tutejszych posiadłości – rycerzy Czerwonej Róży. Po drodze do Krumlowa postój w zamku Hluboká nad Vltavou . Zupełnie niepodobny do żadnego z czeskich zamków, zbudowany był w XIX wieku w stylu gotyku windsorskiego. Blankowane wieże z białego kamienia ozdabiały w tym czasie rezydencję rodziny Szwarzenbergów. Powrót do Pragi. Noc w tym samym hotelu.
6. dzień	Śniadanie. Wykwaterowanie z hotelu. Wyjazd z Pragi do miasta Kutna Hora . Zapoznanie się z miastem – w wiekach średnich Kutna Hora rywalizowała z Pragą pod względem urody i bogactwa. W trakcie wycieczki po mieście mogą Państwo zobaczyć niewątpliwie najładniejszą gotycką świątynię Czech, kościół Św. Barbary*, opiekunki górników, zaś amatorzy mocnych wrażeń docenią zwiedzenie unikalnej kaplicy cmentarnej klasztoru siedleckiego*, której wnętrze zbudowane zostało z ponad 40 tysięcy ludzkich czaszek i kości. Przejazd do Zakopanego (~500 km), najbardziej znanego kurortu narciarskiego Europy Środkowej. Nocleg w hotelu.
7. dzień	Śniadanie. Zimowy odpoczynek w Zakopanem – w przypadku odpowiedniej pogody możliwość jazdy na sankach i nartach, pooddychania czystym górskim powietrzem i naładowania energii do następnego urlopu. W Zakopanem można spróbować wykwintnych dań kuchni góralskiej i poczuć bajkową atmosferę zimowych świąt. Rozwinięta infrastruktura kurortu – liczne restauracje, bary, dyskoteki, ośrodki gier i sportu – w połączeniu z tradycyjną polską gościnnością i niewygórowanymi cenami sprawia, że Państwa wypoczynek będzie przyjemny i pełny wrażeń. Noc w tym samym hotelu.
8. dzień	Śniadanie. Wypoczynek w górach lub dodatkowa wycieczka do Wieliczki * (25 €) – jednego z najstarszych centrów wydobywania soli kamiennej w Europie, pochodzącego z XIII wieku, będącej przez wiele setek lat źródłem bogactwa kraju. Wraz z eksploatacją złóż soli kamiennej tworzony był rozgałęziony system podziemnych korytarzy z ponad dwoma tysiącami komór. Górnicy z Wieliczki pozostawili wiele śladów rzemiosła artystycznego w postaci rzeźb i płaskorzeźb z soli. W podziemnych grotach organizowane są konferencje, bankiety, śluby, bale noworoczne, imprezy sportowe, odbywają się koncerty orkiestry górniczej, wystawy wyrobów z soli. Tu znajduje się również

Move Your Imagination



	jedyny w swoim rodzaju sanatorium podziemne. Wycieczka prowadzona jest do głębokości 130 m pod powierzchnią ziemi. Noc w hotelu w Zakopanem.
9. dzień	Śniadanie. Wczesny wyjazd do Krakowa (~70 km). Piesza wycieczka po Krakowie (Rynek, Trakt Królewski, Kościół Mariacki, place, kościoły, pałace, stoiska handlowe). Nie odmówią sobie Państwo przyjemności zwiedzenia krakowskich kościołów i obejrzenia świątecznego wystroju. Wyjazd do Warszawy (~300 km). Noc w hotelu w Warszawie.
10. dzień	Śniadanie. Czas wolny w Warszawie. Pociąg. Wyjazd do Moskwy.
11. dzień	Rano przyjazd do Moskwy.

Każdy wyjazd firmy przechodzi w trakcie swego rozwoju określone etapy: przygotowanie programu, znalezienie partnerów, praca z agencjami turystycznymi i promocja wycieczki, przeprowadzenie wycieczki, uzyskanie informacji zwrotnej i korekta.

W ramach przygotowania do konferencji przeprowadzona została niewielka ankieta. Oczywiście nie stanowi ona badania opinii dla całej Rosji, lecz dotyczy tylko określonej warstwy społeczeństwa, ale mimo wszystko wyniki są znamienne. Respondentom zadawano trzy podstawowe pytania „Polska – to ...”, „Dlaczego pojadę do Polski?” i „Dlaczego nie pojadę do Polski?”

Z Polską ludziom najczęściej kojarzy się ..., ... i ...

Główną przyczyną, dla której turyści jadą do Polski, jest ..., ... i ...

Podstawową przeszkodą, by przyjechać do Polski jest ..., ... i ...

Ze punktu widzenia operatora turystycznego najważniejszą przeszkodą jest funkcjonowanie centrum wizowego. Zwiększa ono ceny (z 35 do 57 euro) za wizy, co wymaga modyfikacji wszystkich wydatków na podróż, a zmiana ceny wycieczki w katalogu rocznym nie może mieć miejsca. Centrum wizowe spowalnia i utrudnia uzyskanie wiz przez turystów.

Move Your Imagination

