

*Анисимова Дарья Алексеевна
студентка 4 курса бакалавриата
факультет экономики и управления
Астраханский государственный университет
Россия, г. Астрахань
e-mail: dashaanisimova.2019@mail.ru*

ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ПРОГРАММЫ “CHINA FRIENDLY”

***Аннотация:** В статье рассматриваются основные перспективы и проблемы программы “China Friendly” для развития предприятий сервиса и туризма на территории России, путём привлечения больших групп туристов из Китая и оказания услуг для них на высоком уровне.*

Ключевые слова: туризм, программа «China Friendly», туристическая ассоциация «Мир без границ», туристический сервис, Китай.

*Anisimova Daria Alekseevna
4th year bachelor student,
Faculty of Economics and Management,
Astrakhan State University,
Russia, Astrakhan*

PROBLEMS AND PROSPECTS OF THE DEVELOPMENT OF THE “CHINA FRIENDLY” PROGRAM

***Abstract:** The article discusses the main prospects and problems of the “China Friendly” program for the development of service and tourism enterprises in Russia by attracting large groups of tourists from China and providing services for them at a high level.*

Keywords: tourism, "China Friendly" program, travel association "World without Borders", travel service, China.

В феврале 2012 года Дмитрий Анатольевич Медведев подписал Указ «Год российского туризма в Китайской Народной Республике и Год китайского туризма в Российской Федерации». В 2012-2013 гг. впервые принято решение о проведении Годов двустороннего туризма между Россией и Китаем [2].

Взаимный обмен национальными годами между Россией и Китаем был успешно проведен ранее в 2006-2007 гг. В 2009-2010 годах состоялся обмен

Годами языков.

На данный момент Россия является одним из важнейших направлений для выездного туризма Китая. Взаимный обмен Годами туризма с Китаем помог России и Китаю шире продемонстрировать друг другу свой богатый туристический потенциал и значительно увеличить взаимные туристические потоки. Это поспособствовало в свою очередь дальнейшему сотрудничеству между Россией и Китаем.

С 2014 года по инициативе и при поддержке Туристической ассоциации «Мир без границ» реализуется программа «China Friendly» («Чайна Френдли»).

"China Friendly" – это крупный проект, охватывающий компании, предоставляющие туристические услуги, включая отели, рестораны, музеи, развлекательные центры, а также другие компании, предоставляющие туристические услуги. В 2015 году эта программа была успешно зарегистрирована в Росстандарте. В 2016 году руководитель программы Анна Сибиркина стала лауреатом премии Правительства Российской Федерации.

Следует обратить внимание на один из интересных фактов: в 2002 году Россия стала страной, рекомендованной для посещения китайскими туристами различными туристическими предприятиями, отелями и т.д. То есть поездки в Россию рекомендовались и продолжают рекомендоваться в туристических компаниях, на выставках, в интернете. Это стало прекрасной возможностью для нашей страны увеличить поток китайских туристов, что означает развитие туризма в целом [1, с. 55].

Цель проекта – увеличение туристического потока китайскоязычных туристов на территорию нашей страны посредством улучшения сервиса и качества предоставляемых услуг.

Из-за большого количества китайских туристов в России и растущего спроса на услуги отелей, ресторанов, кафе и других туристических компаний у владельцев возникает много вопросов по предоставлению услуг высокого уровня рассматриваемой целевой группе: ведь имеются значительные различия в культуре, этике и нормах поведения в обществе, значимый языковой барьер. В

связи с этим сегодня в России можно выделить ряд ключевых проблем, связанных с приемом и размещением китайских туристов:

1) нехватка квалифицированного персонала, свободно пользующихся китайским языком. Большинство туристов из Азии считают языковой барьер как основную сложность при поездке в Россию.

2) важные культурные различия. Прежде всего, следует отметить, что культура китайского народа имеет свою специфику и некоторые отличия от европейской. Из-за разницы между традициями, обычаями, нормами поведения в обществе, привычками китайские туристы предъявляют особые требования к предприятиям сервиса и туризма, которые они могли бы посетить. Например, они любят пить свежеприготовленные напитки, которые могут включать, чай. Поэтому даже в кафе, в поездах, в электричках и на вокзалах в Китае в открытом доступе есть кипяток, чего не скажешь о России. И этот момент для них является значительным недостатком, который приносит им неудобства и портит общее впечатление от пребывания в нашей стране.

Для устранения проблем и преодоления культурных и языковых барьеров туристическая ассоциация “Мир без границ” при поддержке Ростуризма в 2014 году создала перспективную и значимую для развития туризма программу, которая призвана создавать комфорт пребывания в России для китайских туристов — это “China Friendly”.

С каждым годом число организаций, принимающих программу “China Friendly” увеличивается, сегодня в неё входят не только гостиницы и кафе, а также музеи, магазины, рестораны, торговые центры, галереи, парки, выставки, объекты инфраструктуры.

Чтобы получить Знак качества "China Friendly", компания должна подать заявку на официальном сайте, пройти своего рода инструктаж по работе с китайскими туристами и взаимодействию с индустрией туризма в Китае, выполнить все критерии программы и пройти сертификацию. У компании должен быть веб-сайт, навигационные указатели, информационные материалы на стойке регистрации, визитная карточка, информация в номере о доступных

услугах компании на китайском языке; в организации обязательно должен быть сотрудник, говорящий по-китайски, и должна быть возможность быстро переводить китайскую речь; на территории предприятия должен быть бесплатный Wi-Fi, горячая кипяченая вода и т.д.

Для развития туристического сектора в России и повышения конкурентоспособности туристической продукции на китайском рынке необходимо учитывать культурные особенности путешественников из Китая, дать туристам, прибывающим из Китая, возможность максимально комфортно себя чувствовать и делиться впечатлениями от качественного обслуживания объектов российской туристической индустрии в Китае.

Список литературы:

1. Таранова Ю.В. Туристический имидж страны // Имидж государства/региона: современные подходы: новые идеи в теории и практике коммуникации: сб. науч. трудов. Вып. отв. ред. Д. П. Гавра. СПб.: Роза мира, 2009. С. 235-241.

2. 2012 - Год российского туризма в Китае [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <https://tourism.gov.ru/contents/deyatelnost/mezhdunarodnaya-deyatelnost/mezhregionalnoe-i-dvustoronnee-sotrudnichestvo/2012-god-rossiyskogo-turizma-v-kitae> / (дата обращения: 13.02.2012 г.).