РАЗДЕЛ XXII. СЕРВИС И ТУРИЗМ

Евдокимова А.А., Кусерова А.И.

Сопровождение иностранных туристов в России

ФГБОУ ВО «Национальный исследовательский Мордовский государственный
университет им. Н. П. Огарёва»
(Россия, Саранск)

doi: 10.18411/lj-02-2021-114

idsp: ljjournal-02-2021-114

Аннотация

В статье рассматривается понятие иностранного туриста с позиции российских нормативных документов. Дается характеристика сопровождения иностранных туристов. Проанализированы статистические показатели туристских прибытий в Россию. На примере работы туристско-информационного центра Республики Мордовия во время Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 в России™ выявлены особенности сопровождения иностранных туристов в нашей стране.

Ключевые слова: сопровождение туристов, иностранные туристы, национальный характер, менталитет, Чемпионат мира по футболу FIFA 2018 в России™.

Abstract

The article considers the concept of a foreign tourist from the point of view of Russian regulatory documents. The characteristic of accompanying foreign tourists is given. Statistical indicators of tourist arrivals in Russia are analyzed. Using the example of the work of the tourist information center of the Republic of Mordovia during the 2018 FIFA World Cup Russia™, the peculiarities of escorting foreign tourists in our country are revealed.

Keywords: escort of tourists, foreign tourists, national character, mentality, 2018 FIFA World Cup Russia™.

Туризм и туристские услуги непосредственно связаны с постоянным общением, поэтому коммуникация с туристами и экскурсантами является ключевым аспектом работы сопровождающего. Особую важность это имеет при работе с иностранными туристами. Учитывая возросшую популярность нашей страны после Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 в России™ (далее – Чемпионат мира) среди представителей зарубежных стран и увеличившийся турпоток иностранцев в Россию, можно считать актуальным исследование сопровождения иностранных туристов.

В соответствии с федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристом является «лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания» [6].

В федеральном законе «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» содержится следующее определение: «иностранный

гражданин – физическое лицо, не являющееся гражданином Российской Федерации и имеющее доказательства наличия гражданства (подданства) иностранного государства» [5].

Таким образом, понятие иностранного туриста в российском законодательстве не закреплено, но определение можно сформулировать, исходя из указанных выше терминов: иностранный турист – лицо, не являющееся гражданином России и имеющее доказательства наличия гражданства (подданства) иностранного государства, посещающее страну временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране временного пребывания.

Как правило, сопровождением иностранных туристов занимаются гиды-переводчики. Согласно федеральному закону, «гид-переводчик – профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания» [6].

Взаимодействие с иностранными туристами – это большая ответственность для сотрудников. Работая с туристами, требуется к каждому находить индивидуальный подход, в особенности с иностранцами, ведь языки, культура, традиции и понятия очень разнятся с принимающей стороной туристов.

Для большего понимания специфики иностранных туристов необходимо проанализировать характерные черты разных наций, являющихся основными въездными туристами, а также особенности этикета. Но необходимо учитывать то, что практически невозможно абсолютно точно описать национальный стиль, так как нас везде окружают устоявшиеся стереотипы. Желательно не забывать, что национальные черты или особенности не будут обязательными чертами, которые характерны для каждого представителя конкретной страны, а лишь типичными для нации. Знание национального характера будет служить гиду ориентиром для поведения в различных ситуациях, а особенно в общении.

Национальный характер – устойчивые особенности, характерные для членов того или иного национального (этнического) сообщества, особенности восприятия мира, мотивов поступков (идей, интересов, религии). Также исследователи включают в совокупность национального характера особенности и специфику поведения, ритуалы, распространенные привычки или традиции, специфику темперамента и др. [4]. Менталитетом обычно называют склад ума, характерный для какого-либо социального или этнического сообщества. Оба понятия сочетают в себе культурные особенности этноса.

Для характеристики сопровождения иностранных туристов в России были проанализированы некоторые статистические данные. На рисунке 1 показана динамика посещений нашей страны иностранными туристами. На графике видно, что наибольшее количество иностранцев посетило Россию с туристскими целями в 2015 г. Это можно объяснить следующими причинами:

- сравнительная дешевизна товаров и услуг относительно стран Европы;
- рост туристского потока из стран Юго-Восточной Азии, Ближнего Востока, Латинской Америки.

Рисунок 1 – Количество туристских прибытий в Россию в 2014–2019 гг.

Рассмотрим статистику Ассоциации туроператоров России по въезду иностранных граждан в Россию по итогам 2019 г. (рисунок 2).

Рисунок 2 – ТОП-10 стран по количеству поездок в Россию в 2019 г. [1]

Судя по рисунку, большую часть иностранных туристов в России составляют китайцы. Поэтому логично, что в настоящее время среди гидов-экскурсоводов и гидов-переводчиков происходит переориентация на Китай. Если ранее основными иностранными языками для общения с иностранцами были английский и немецкий, то сейчас на первое место выходит китайский язык. В Москве уже сложился определенный «набор» объектов показа, посещаемых китайскими туристами (рисунок 3).

Рисунок 3 – Основные достопримечательности Москвы для китайских туристов [7]

Наибольший опыт работы с иностранными туристами российские сотрудники туристской сферы приобрели во время проведения в нашей стране Чемпионата мира по футболу. Суммарное количество туристов и болельщиков, посетивших в период проведения матчей города-организаторы футбольного первенства, составило порядка 6,8 млн чел., среди которых более 3,4 млн – иностранцы.

По данным Ростуризма, гостями Республики Мордовия во время Чемпионата мира стали более 140 тыс. чел., в том числе более 106 тыс. иностранных туристов из Колумбии, Перу, США, Ирана, Японии, Мексики, Панамы, Аргентины, Германии, Китая, Бразилии, Туниса, Дании, Канады, Нигерии, Испании, Великобритании, Нидерландов, Индии, Австралии [8].

Множество гостей желало не только увидеть матчи, но и узнать город-организатор. В этой задаче помог Туристско-информационный центр Республики Мордовия (ТИЦ РМ), организовавший с 15 по 29 июня бесплатные экскурсии на различных языках, а также обеспечивающий необходимой информацией и отвечающий на все вопросы гостей. На официальном туристско-информационном портале Республики Мордовия был размещен реестр аккредитованных экскурсоводов, которые могли провести экскурсию как на английском, так и на других языках, проблем с пониманием между принимающей стороной и иностранцами не возникало. Помимо того, в офисе ТИЦ всегда присутствовал англоговорящий сотрудник, который в любой момент мог ответить на любые вопросы иностранных гостей [2].

Во время проведения Чемпионата мира штат ТИЦ значительно расширился. Нанималось большое количество сотрудников, говорящих на различных языках. Сотрудники в офисе объясняли гостям, где можно перекусить и зарядить телефон, также была представлена печатная продукция – путеводители и карты города, где отражено расположение основных достопримечательностей (рисунок 4) [3].

Рисунок 4 – Информационные материалы для иностранцев

Помимо этого, туристы и болельщики посещали туристско-информационный центр не только за получением различной информации, но и для того, чтобы приобщиться к культуре региона. В офисе они примеряли традиционные мордовские наряды, фотографировались в фотозонах и покупали сувениры. В книге жалоб и предложений были только позитивные отзывы, комментарии и пожелания.

Сотрудникам, взаимодействующим с иностранными туристами, можно порекомендовать уделять большее внимание изучению элементарных тонкостей культуры гостей, а также знать невербальный язык, то есть жесты, ведь некоторые положительные жесты в нашей стране могут быть жестами грубости в другой, поэтому это достаточно важно. Во время проведения Чемпионата мира в Саранске была организована экскурсия для граждан Ирана, говорящих на языке фарси. При этом русскоговорящий экскурсовод переводил свой рассказ на английский язык для иранского переводчика, а тот – на язык фарси. Иранский переводчик перед экскурсией рассказал сотрудникам ТИЦ об особенностях своей родной культуры и языка жестов, дабы избежать недопониманий. Поскольку для иранцев очень важен тактильный контакт, вопрос жестов и их значений в восточной культуре также немаловажен в работе сопровождающего.

Таким образом, можно выделить следующие особенности сопровождения иностранных туристов в России:

- знание иностранного языка на высоком уровне, чтобы свободно общаться с туристами на любые темы;
- знание практической психологии и умение оказывать туристам психологическую помощь;
- учет этнических особенностей иностранных туристов;
- предварительная подготовка к работе с каждой туристской группой.

В заключение можно добавить, что помощником в успешном взаимодействии с иностранцами будет являться заинтересованность в каждом члене туристской группы, будь то экскурсия или сопровождение.

***

1. В 2019 году иностранных туристов в Россию приехало на 20,5 % больше. URL: <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/50489.html> (Дата обращения: 03.06.2020).

2. Жулина М. А., Кицис В. М., Чегина О. Е. Направления влияния Чемпионата мира по футболу 2018 года на развитие туризма в Республике Мордовия [Текст] // Сервис в России и за рубежом. 2020. Т. 14. № 3 (90). С. 130–144.
  3. Кусерова А. И. Туристские информационные материалы по г. Саранску // XLVII Огаревские чтения. Материалы научной конференции: в 3 частях. 2019. Ч. 2. С. 391–395.
  4. Мункуева Р. Б., Серебрякова Ю. А. Понятие национального характера [Текст] // Вестник Бурятского государственного университета. 2018. № 3-3. С. 32–37.
  5. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37868/ (Дата обращения: 03.06.2020).
  6. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (Дата обращения: 03.06.2020).
  7. Туристическая ассоциация «Мир без границ». URL: <http://www.visit-russia.ru/> (Дата обращения: 03.06.2020).
  8. Федеральное агентство по туризму. URL: <https://www.russiatourism.ru/> (Дата обращения: 03.06.2020).
-