

12. Стратегия развития внутреннего и въездного туризма в Свердловской области на период до 2030 года [Электронный ресурс]: URL: http://economy.midural.ru/sites/default/files/files/strategiya_razvitiya_turizma_sverdlovskoy_oblasti_do_2030_goda.pdf (дата обращения: 04.03.2018)

13. Хронология введения санкций против российских граждан и компаний [Электронный ресурс]: URL: <https://ria.ru/spravka/20150216/1046144422.html> (дата обращения: 04.03.2018)

14. Численность иностранных граждан, размещенных в КСР (без учета микропредприятий) [Электронный ресурс]: URL: <https://www.russiatourism.ru/contents/statistika/statisticheskie-dannye-po-rf/statisticheskie-dannye-po-subektam-rf-za-2015-god/> (дата обращения: 04.03.2018)

УДК 379.85

Л. Ю. Власова

АНАЛИЗ ПОЗИЦИИ ЕКАТЕРИНБУРГА В НЕМЕЦКОМ ТУРИСТСКОМ СЕГМЕНТЕ

Статья посвящена анализу позиции Екатеринбурга на немецком туристском сегменте. Актуальность темы обоснована тем, что второй год подряд немцы лидируют в списке гостей города. Анализ производится при помощи выявления и рассмотрения отзывов немецких туристов о Екатеринбурге за 2017 год. Для этого применяется метод сплошной выборки, метод количественного анализ и метод анализа тональности текста. На основе полученных данных выявляется и анализируется сегодняшняя позиция Екатеринбурга на немецком туристском сегменте. Делаются выводы о сильных и слабых сторонах позиционирования города, предлагаются варианты мер для поднятия конкурентоспособного положения Екатеринбурга на рынке.

Ключевые слова: немецкий туристский сегмент, позиция Екатеринбурга, въездной туризм, отзывы немецких туристов, позиционирование.

L. J. Vlasova

ANALYSIS OF THE POSITION OF YEKATERINBURG ON THE GERMAN TOURIST SEGMENT

The article is devoted to the analysis of the position of Yekaterinburg on the German tourist segment. The relevance of this topic is justified by the fact that for the second year Germans are leading in the list of city visitors. The analysis is based on reviews of German tourists about Yekaterinburg for the last year. In this connection, the author reveals and analyzes today's position of Yekaterinburg on the German tourist segment. In addition, the article draws conclusions about the strengths and weaknesses of the city. Moreover, the author proposed some options for raising the competitive position of Ekaterinburg in the modern market.

Key words: German tourist segment, position of Yekaterinburg, inbound tourism, reviews of German tourists, positioning.

Осуществление успешной туристской деятельности в городе происходит за счет «разбивки рынка на четкие группы покупателей, для каждой из которых могут потребоваться отдельные товары и/или комплексы маркетинга» [2], то есть за счет *сегментирования рынка*.

В фокусе нашего исследования находится анализ позиции Екатеринбурга в одном из целевых сегментов рынка, а именно в немецком туристском сегменте. Под *целевым сегментом рынка* мы понимаем «один или несколько сегментов рынка для выхода на них со своими товарами» [2].

По данным Ростуризма количество поездок граждан Германии с целью туризма на территорию РФ в 2017 году уменьшилось на 8 % по сравнению с 2016 годом [1]. Несмотря на эти показатели, можно наблюдать возросший интерес туристов из Германии к Екатеринбургу в 2017 году. По данным «Momondo.ru», второй год подряд немцы лидируют в списке гостей города [3].

Так, анализ позиции Екатеринбурга в немецком туристском сегменте позволит установить уже существующее *позиционирование* города, а также выявить его возможные корректировки. Под *позиционированием* мы понимаем «действия по обеспечению товару конкурентоспособного положения на рынке и разработка соответствующего комплекса маркетинга» [2].

Для анализа позиции Екатеринбурга в немецком туристском сегменте нами было выявлено **32** отзыва немецких туристов о Екатеринбурге за 2017 год, оставленных на таких сайтах, как «Facebook», «Instagram», «TripAdvisor Deutschland», а также на персональных сайтах туристов.

Для анализа данных отзывов нами был использован метод сплошной выборки, подразумевающий поиск контекстов, характеризующих Екатеринбург. Также при анализе отзывов был применен количественный метод для измерения количества отзывов, контекстов, а также частотности лексем, описывающих Екатеринбург. Помимо этого, был использован метод анализа тональности текста на уровне лексемы, словосочетания и предложения для отнесения контекстов к положительным или отрицательным.

В **32** отзывах было выявлено **126** контекстов, характеризующих Екатеринбург, из них **25** отрицательных контекстов и **100** положительных. Так, можно сделать вывод, что Екатеринбург как туристская дестинация уже является привлекательным для немецких туристов. Но для привлечения в город большего количества немецких туристов и для повышения качества туристических услуг, направленных на туристов из Германии, следует обратиться к результатам анализа отзывов немецких туристов.

Туристы из Германии характеризуют Екатеринбург такими положительными лексемами, как *красивый* (4 употребления), *прекрасный* (2 употребления), *современный* (2 употребления). Также прослеживается положительная оценка города за счет его сравнения с Москвой. Двум туристам по-

нравилось, что Екатеринбург «меньше» [14] и «спокойнее Москвы» [9]. Необычность города отмечается туристами за счет «сочетания исторических и современных офисных зданий» [11]. Немецкими туристами также отмечается «большое количество возможностей для шоппинга» [14].

Самая частотная характеристика города связана с проведением Чемпионата мира по футболу в 2018 году. Четверо туристов указывают на «модернизацию города» [6], связанную с данным событием, положительно повлиявшую на облик города в целом. Но также данный факт имеет и негативную сторону для гостей города. Один турист охарактеризовал Екатеринбург как «одну большую стройку» [9]. Помимо этого, город получил негативную оценку из-за несвоевременной уборки улиц. Один турист высказал мнение, что «город грязный» [9].

Достойной внимания посчитали немецкие туристы архитектуру города. «Здания советской постройки, футуристические офисные здания» [9] и «необычные спортивные комплексы» [5] стали интересными объектами для осмотра. Несмотря на это, четыре контекста содержат в себе отрицательную информацию о зданиях города. Так, здания называются «неухоженными, требующими ремонта» [15], «похожими на руины» [5].

Общественный транспорт Екатеринбурга получил достаточно высокую оценку со стороны немецких туристов. Было отмечено, что, вопреки многим мнениям, в городе «тихое и упорядоченное движение транспорта» [5], также «хорошее и богатое метро» [12], «дешевое такси» [5]. Не понравились туристам только «маленькие, советские трамваи» [5].

Инфраструктура общественного питания в городе была охарактеризована туристами только с положительной стороны. Туристы обратили внимание на разнообразие кафе, баров и ресторанов. Было отмечено, что каждый может найти для себя подходящее заведение, так как в городе есть места питания «с разным уровнем обслуживания» [9]. Одобрительно отнеслись туристы и к тому, что «почти везде можно попробовать традиционную русскую выпечку» [5].

В отзывах прослеживается проблема, затрагивающая коммуникацию туристов с жителями города. Горожане «доброжелательны и вежливы» [11] к гостям города, но «не владеют в достаточной мере иностранными языками» [7]. Туристам не помогло знание английского и немецких языков в общении с жителями города.

В отзывах было упомянуто больше **20** достопримечательностей города. Лидирующую позицию по частоте употребления занимают Храм на Крови (**8** употреблений) и Ельцин Центр (**8** употреблений). Храм на Крови стал интересным для посещения, так как немецкие туристы смогли «узнать о жизни последней царской семьи» [14], «посмотреть на традиционное русское убранство церкви» [15], «насладиться красивой панорамой города» [4].

Ельцин Центр в свою очередь удивил своей «современностью и информативностью» [10]. Также часто упоминалась в отзывах набережная Екатеринбурга (5 употреблений). Набережная понравилась иностранным гостям «красивым видом на реку «Исеть» и уютной атмосферой» [8]. Часто встречаемым в отзывах стал музей истории Екатеринбурга. Посетившие его туристы «рекомендуют к просмотру короткий фильм в начале выставки» [9], кратко излагающий историю Екатеринбурга. Отмечается удивительное «множество экспонатов из разных эпох» [16] и «недорогой входной билет» [16]. Также гости оставили негативные отзывы о музее. Туристам показался музей «маленьким, неинтересным и не обязательным к посещению» [9]. Помимо уже названных объектов туристического показа, были найдены контексты, содержащие информацию о смотровой площадке бизнес-центра «Высоцкий». Смотровая площадка была рекомендована немецкими гостями для посещения. По их мнению, здесь «самый лучший вид на город» [13].

Помимо этого, туристами отмечается, что в городе распространены необычные граффити [15] и памятники, к примеру, памятник клавиатуре [5] и памятник «The Beatles» [5].

Гости города отметили, что «главные достопримечательности находятся в пешей доступности, и их удобно осматривать, следуя “Красной линии”» [12]. Но также прозвучало мнение, что по городу «редко предлагаются экскурсии» [9], и именно поэтому лучшим вариантом является идти по «Красной Линии» [9].

Часто упоминались в отзывах зеленые зоны города. Для немецкого туриста важно, чтобы город был озеленен. Так, шесть туристов были удовлетворены количеством и качеством благоустроенных зеленых зон в городе. И только один турист высказал мнение о том, что «в городе мало зелени» [8].

Также туристы оставили отзывы о масштабных событиях в Екатеринбурге. Гости посещали парад на 9 мая [5], а также музыкальные концерты, к примеру, группы «Scorpions» [9].

В большинстве случаев отзывы оставляли туристы, путешествующие по России самостоятельно. Позиция Екатеринбурга в немецком туристском сегменте четко прослеживается за счет высказываний о том, что Екатеринбург не являлся целью путешествия, а был стыкующим пунктом для продолжения путешествия по Транссибирской магистрали. Туристы не пользовались экскурсионными услугами, предлагающимися в городе. Только в некоторых случаях у туристов были сопровождающие в лице друзей и знакомых. Так, в отзывах встретились мнения, что для осмотра Екатеринбурга достаточно одного или двух дней, не следует специально планировать путешествие в Екатеринбург, но путешествуя по России можно заехать для осмотра достопримечательностей [9] [6] [5] [15].

На основе полученных результатов можно сделать вывод, что позиционирование Екатеринбурга как стыковочного города в немецком туристском сегменте является недостаточным для конкурентоспособного положения на рынке.

Для привлечения и повышения качества предоставляемых туристических услуг в отношении немецких туристов следует обратить внимание на экскурсионные программы, предоставляемые в городе, на распространение информации об экскурсионных маршрутах среди гостей из Германии. Немецкий турист предпочитает пешие прогулки по городу с осмотром главных достопримечательностей города, в число которых входят необычные, современные объекты архитектуры и искусства. Также гостей города привлекают места, где можно насладиться красочной панорамой города. Ельцин Центр рекомендуется к посещению за его информативность, современность и красочное расположение.

Однократное посещение церкви или храма для осмотра внутреннего устройства может стать интересным для туриста.

Культурная программа Екатеринбурга может привлечь и развлечь иностранного гостя. Следует расширить каналы распространения информации о событиях в Екатеринбурге. Помимо этого, можно отметить большой интерес немецких туристов к проведению Чемпионата мира по футболу в Екатеринбурге. Наследие чемпионата может стать интересным для гостей из Германии.

Немцы отмечают большой выбор мест общественного питания в Екатеринбурге. Но больше всего немецкого гостя заинтересует знакомство с русской кухней.

Отмечается в отзывах желание туристов насладиться природой России. Зеленые зоны очень важны для гостя из Германии. Поэтому можно обратиться к организации выездных экскурсий по Уралу с посещением природных парков, заповедников или уральских гор.

Так, можно говорить о том, что позиционирование Екатеринбурга в немецком туристском сегменте может стать одной из задач последующих лет.

Литература

1. Количество поездок граждан стран дальнего зарубежья с целью туризма на территорию РФ в I квартале 2017 года [Электронный ресурс] // Информационный портал Ростуризм: URL: <https://www.russiatourism.ru/> (дата обращения 24.12.2017)
2. *Котлер Ф.* Основы маркетинга Краткий курс: учебник / Филип Котлер. — М: Издательский дом Вильяме, 2007.
3. Путешествие в Екатеринбург чаще всего выбирают туристы из Германии [Электронный ресурс] // Информационный портал ЕТВ: URL: <https://ekburg.tv> (дата обращения 24.12.2017)
4. Church on the Blood [Электронный ресурс] // Сайт о путешествиях TripAdvisor: URL: <https://www.tripadvisor.de> (дата обращения 24.12.2017)

5. Die andere Seite von Jekaterinburg [Электронный ресурс] // Персональный сайт Ohne Man, ohne Map: URL: <http://www.oneman-onemap.com/de/2017/07/01/die-andere-seite-von-jekaterinburg/> (дата обращения 24.12.2017)

6. Eine Reise durch Russland mit der Hasselblad X1D — Tag 6 [Электронный ресурс] // Социальная сеть Facebook: URL: https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=920696531404585&id=256366731170905 (дата обращения 24.12.2017)

7. Herzlich willkommen in Екатеринбург! [Электронный ресурс] // Персональный сайт Marc Rohde: URL: <http://ek.marcrohde.de/> (дата обращения 24.12.2017)

8. Jekaterinburg [Электронный ресурс] // Персональный сайт On-a-Trip: URL: <http://on-a-trip.de/jekaterinburg-wie-unter-freunden/> (дата обращения 24.12.2017)

9. Jekaterinburg: Wochenende in der «Hauptstadt des Urals» [Электронный ресурс] // Информационный портал Ostexperte.de: URL: <https://ostexperte.de/kurztrip-nach-jekaterinburg> (дата обращения 24.12.2017)

10. President Center of Boris Eltsin [Электронный ресурс] // Сайт о путешествиях TripAdvisor: URL: <https://www.tripadvisor.de> (дата обращения 24.12.2017)

11. Rhein-Wolga-Kanal [Электронный ресурс] // Социальная сеть Facebook: URL: <https://www.facebook.com/RheinWolgaKanal> (дата обращения 24.12.2017)

12. Stadtbummel: Sehenswürdigkeiten in Jekaterinburg (Swerdlowsk) [Электронный ресурс] // Персональный сайт Anders Reisen: URL: <https://www.andersreisen.net/> (дата обращения 24.12.2017)

13. Visotsky Business Center Lookout [Электронный ресурс] // Сайт о путешествиях TripAdvisor: URL: <https://www.tripadvisor.de> (дата обращения 24.12.2017)

14. Yekaterinburg [Электронный ресурс] // Система интернет-бронирования отелей Booking.com: URL: <https://www.booking.com/city/ru/yekaterinburg.de> (дата обращения 24.12.2017)

15. Yekaterinburg [Электронный ресурс] // Персональный сайт Planlos um die Welt: URL: <http://travel-with-you.de/> (дата обращения 24.12.2017)

16. Yekaterinburg History Museum [Электронный ресурс] // Сайт о путешествиях TripAdvisor: URL: <https://www.tripadvisor.de> (дата обращения 24.12.2017)

УДК 338.48.640.4

Г. Р. Ганиева, П. И. Люба

РЕКЛАМА В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ КАК СРЕДСТВО ПРОДВИЖЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

В статье выявлена проблема падения спроса на гостиничные услуги в городе Екатеринбурге после проведения масштабных мероприятий. Рассмотрены пути повышения спроса с помощью рекламы, виды рекламы, их особенности, исследованы SMM-тренды в 2018 году. Даны рекомендации работы для сотрудников гостиничного бизнеса в различных социальных сетях.

Ключевые слова: гостиница, реклама, продвижение, SMM, социальные сети, публикации, digital-инструменты, Интернет-маркетинг.