

КРЕДИТОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВНУТРЕННИХ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ РАЗВИТИЯ РОССИИ

Я.А. Лактионова,

*студент кафедры международного
туризма и гостиничного бизнеса, НИУ «БелГУ»*

О.В. Яковенко,

*старший преподаватель кафедры международного
туризма и гостиничного бизнеса НИУ «БелГУ»*

Аннотация. В данной статье рассматриваются программы кредитования и предложения банковских продуктов для потребителей туристических услуг по внутреннему направлению, анализируются наиболее подходящие предложения банковского сектора в его перспективных направлениях.

Ключевые слова: банковское кредитование, целевое кредитование, экономика, банк, туризм, внутренний туризм, потребитель, турпродукт, туристические услуги, кредит.

Введение. На сегодняшний день сфера туризма, а в особенности внутреннего его направления, стремительно развивается и активно поддерживается государством в правовом и экономическом аспекте, являясь одной из приоритетных отраслей экономики страны на ближайшие годы. Однако преградой на пути роста экономической активности потребительских туристических услуг является недостаток средств в связи с инфляционными процессами и медленным ростом реальных доходов граждан Российской Федерации в текущих условиях. Вместе с тем, наблюдается устойчивый рост цен на продукты и услуги внутреннего туризма, связанный с повышением стоимости составляющих компонентов предложений турфирм и отдельных организаций.

По данным Росстата в прошедшем 2022 году туристы совершили 67 миллионов поездок по России, что на 17% больше в сравнении с предыдущим годом. Стоимость реализованных турпутевок по территории страны составила 135,8 млн руб. в 2022 году – на 18.73% больше показателей предшествующего года. При этом валовая стоимость сферы туризма составила 3,6 трлн руб., что составляет 2,6% от ВВП России [8]. Согласно последним тенденциям, спрос на сферу туристических услуг постоянно возрастает. Однако качество услуг сферы внутреннего туризма в России увеличивается неравномерно, преимущественно из-за разного уровня социально-экономического развития регионов страны и их рекреационных ресурсов.

Повышение потребительского спроса, равно как и наиболее полное удовлетворение ожиданий и потребностей, возможно за счет кредитования и расширения линейки предлагаемых банковских продуктов для туристического сегмента. Однако не все продукты могут оказаться выгодными и удобными для туристов, планирующих приобрести тур на кредитные средства.

Методы и организация исследования. Исследование проводилось с помощью методов анализа научной литературы по теме, тарифов и документации по банковским программам, сравнения наиболее популярных предложений и синтеза полученных результатов. Также в статье использовались табличные методы предоставления данных, позволяющих наглядно рассмотреть отличия и сходства нескольких программ кредитования потребителей.

Цены на путешествия по России выросли в среднем на 12% в 2022 году, но динамика роста очень различается по регионам. Так, среди наиболее посещаемых туристических направлений уже в 2023 году неизменно выделяется Краснодарский край, Москва и Московская область, а в числе набирающих популярность – Татарстан, Дагестан и Алтай [7]. В связи с увеличением спроса, а также индекса потребительских цен в целом, стоимость путевок и входящих в них элементов (проживание, транспортировка, питание и прочие

услуги) наблюдает положительную динамику. Наиболее просто отследить рост средних цен из публикуемой статистики Росстата, где представлены официальные данные турфирм, однако это лишь малая часть турпотока – россияне предпочитают путешествовать самостоятельно, и главная задача сферы внутреннего туризма в этом направлении – повысить привлекательность организованных туристических поездок.

В таблице 1 приведено сравнение средних цен на турпакеты, реализованные населению через турфирмы в 2020-2022 годах.

Таблица 1

Динамика средней стоимости реализованных турпакетов населению

Средняя стоимость реализованных турпакетов	2020	2021	2022	Относительная разница, %	
				2021/2020	2022/2021
Гражданам на территории России, руб.	34 000	40 000	45 000	18.2%	11.8%
Гражданам по зарубежным странам, руб	97 000	132 000	137 000	36.5%	3.7%
Средняя стоимость всего, руб.	54 000	77 000	84 000	42.2%	8.5%

Источник: данные Росстата [8]

В течение нескольких лет цены на путешествия по России и за рубеж стремительно повышались, причем увеличение происходило неравномерно: в 2022 году интерес граждан постепенно направляется в сторону внутреннего туризма, что также объясняет ежегодный прирост стоимости, помимо инфляционных и политических факторов. Тем не менее, организация поездок внутри страны остается в 3 раза дешевле выездного туризма, что является еще одной причиной привлекательности данного направления.

Несмотря на то, что туризм по России более выгоден, не у каждого найдутся необходимые средства: при самостоятельном планировании поездки цены на российских курортах и прочих внутренних туристских направлениях практически не уступают зарубежным. Однако в связи с растущим трендом на внутренний туризм, важным условием его удержания и стимулирования является реализация гражданам кредитных программ в данном направлении. Согласно различным данным, каждый пятый россиянин берет кредит на отпуск, а 5-6% граждан пользуются для этого услугами микрофинансовых организаций. Это вызвано повышением лояльности населения к кредитам и заемным средствам.

На сегодняшний день многие турфирмы сотрудничают с кредитными организациями, предоставляя либо специальные условия кредитных программ, либо входя в партнеры банка, тем самым предоставляя возможность оформления тура с помощью карты рассрочки. Данная система сотрудничества помогает стимулировать спрос потребителей на приобретение туристических услуг, а значит, имеет большое значение для развития приоритетной отрасли внутреннего туризма в России.

На практике кредитование туристов может происходить в нескольких вариантах:

- 1) Оформление целевого или потребительского кредита непосредственно в кредитной организации;
- 2) POS-кредитование (Point of Sales), что подразумевает заполнение кредитной заявки в точке продаж;
- 3) Оформление рассрочки в турагентстве;
- 4) Оплата кредитной картой или картой рассрочки.

В качестве примера POS-кредитования в туристической фирме можно привести PEGAS Touristic, который предлагает оформление кредита до 500 000 рублей на срок от 3 до 36 месяцев. При этом услуга предоставляется банками-партнерами: Кредит Европа Банк,

Банк Русский Стандарт и Хоум Кредит Банк. Решение о предоставлении ссуды принимается в течение 15 минут, а первоначальный взнос не требуется.

Недостатком данной схемы кредитования являются высокие ставки из-за кредитного риска банка: у него попросту отсутствует возможность проверить данные заявки на получение кредита; а также ограниченное количество кредитных организаций, готовых осуществлять кредитование в торговых точках турагентств [1, С. 449].

При сравнении кредитных программ, предоставляемых непосредственно в банке, можно выделить кредиты на приобретение туристических услуг, по условиям соответствующие обычным потребительским кредитам наличными, у ПАО «Совкомбанк», ПАО Банк «ФК Открытие» и АО «Райффайзенбанк», представленных на таблице 2.

Таблица 2

Условия потребительского кредитования для приобретения туров

	Совкомбанк	ФК Открытие	Райффайзенбанк
Сумма кредита, руб.	50 тыс. – 5 млн	30 тыс. – 5 млн	90 тыс. – 2 млн
Срок кредитования	12 месяцев – 5 лет	12 месяцев – 7 лет	13 месяцев – 5 лет
Первоначальный взнос	Не требуется	Не требуется	Не требуется
Процентная ставка	От 6,9% годовых	12,5% – 34,99% без учета страхования; 4,0% – 11,4% с учетом страхования	10,99%-25,99% с подключением программы страхования (на 4-5% выше без подключения)
Возраст заемщика	20 – 85 лет	21 – 75 лет	21 – 67 лет
Документы	Паспорт; второй документ на выбор; справка о доходах	Паспорт; справка о доходах; выписка по счету; копия трудовой книжки	Паспорт; справка о доходах
Страхование заемщика	Не обязательно	Не требуется	Не обязательно; снижает ставку

Источник: тарифы кредитования [3], [5], [6]

Наиболее лояльное предложение существует у Совкомбанка, который позволяет взять кредит широкому диапазону возрастов, а самая «строгая» программа кредитования – у ФК Открытие. Стоит заметить, что процентная ставка у каждой кредитной организации будет зависеть от индивидуальных условий заемщика и его степени риска, и даже у Совкомбанка, устанавливающего нижней границей 6,9% годовых, величина итоговой ставки может превзойти среднюю в других банках.

Минимальная сумма кредитования у всех представленных банков различна, однако при анализе средних значений других кредитных организаций можно сделать вывод, что наиболее востребована для туристических целей сумма 50 тысяч рублей. Сроки предоставления кредита схожи, и соответствуют стандартным условиям потребительской ссуды.

На деле кредит на небольшое путешествие может оказаться невыгодным для потребителей: срок кредитования начинается от года, и если у кредитной карты или карты рассрочки есть льготный период, то начисление процентов по кредитам происходит с первого месяца. Также у ссуд есть свои нюансы, и клиенты с низкой финансовой грамотностью могут попасть в убыточную для себя ситуацию, которая включает скрытые комиссии, повышенные процентные ставки и дополнительные условия в кредитном договоре. При этом не исключается и человеческий фактор: при покупке тура в кредит необходимо рассчитывать временной период и учитывать форс-мажорные обстоятельства. Так, на «горящие» туры кредит взять получится далеко не всегда из-за длительного процесса оформления ссуды, либо

же при отмене туристической поездки деньги, уплаченные в счет комиссии банку, не вернут даже при досрочном погашении кредита [1, С. 44].

Существуют и экспресс-кредиты, которые отличаются скоростью оформления, но ставки по ним выше на несколько процентных пунктов из-за повышенного кредитного риска для банка. Наличные выдаются в течение часа, требуя при этом наличия минимального пакета документов. Аналогично предоставляются микрозаймы в микрофинансовых организациях, только проценты начисляются ежедневно и могут во много раз превышать банковские.

Целесообразным будет рассмотреть другие варианты кредитных продуктов.

Следующий вариант приобретения тура – карты рассрочки. Это представляется наиболее выгодным, с финансовой точки зрения, решением для туристов, желающих отсрочить платеж. Карты рассрочки позволяют моментально оплачивать товары и услуги, а возвращать денежные средства без процентов равными платежами в течение оговоренного срока, но чаще всего не более 12 месяцев.

Из карт рассрочки пользуются доверием и распространены среди потребителей предложения от АО «Тинькофф Банк» («Тинькофф Платинум», что, по сути своей, является кредитной или дебетовой картой с подключением соответствующей функции), а также карта рассрочки «Халва» от Совкомбанка (Табл. 3).

Таблица 3

Сравнение тарифных планов карт рассрочки

	«Халва» Совкомбанка	Карта рассрочки Тинькофф
Период рассрочки	До 36 месяцев	До 12 месяцев
Комиссии	При снятии наличных (290 руб. + 2,9% от снятой суммы) Рассрочка не у партнеров (290 руб. + 2,9% от суммы покупок за месяц) За невозврат карты в случае неиспользования более года (999 руб.)	При снятии наличных (290 руб. + 2,9% от снятой суммы) Рассрочка определяется индивидуально при расчете
Обслуживание карты	Бесплатно	560 руб. в год
Бонусы и кэшбэк	До 10%	До 30% бонусами
Пополнение	Бесплатно у партнеров	Бесплатно
Максимальный лимит	500 тыс. руб.	До 1 млн руб.

Источник: официальные сайты банков [4],[5]

Обе карты имеют схожие условия и дополнительные комиссии. Важным преимуществом является возможность выбора оплаты своими или заемными средствами, а также начисление кэшбэка при покупке товаров и услуг партнеров банков, среди которых есть организации сферы туризма. Кэшбэк позволяет совершать покупки в приложении или переводить бонусы в рубли, в зависимости от программы лояльности кредитной организации.

На сегодняшний день многие туристические фирмы предоставляют возможность оплаты в рассрочку при сотрудничестве с банками. Это тот же кредит, в котором на сумму долга начисляются проценты, но так как банк договаривается с организацией о скидке на тур, фактически переплаты не происходит, и выгоду имеют все стороны: клиент платит изначально установленную сумму тура, турфирма получает оплату сразу, а проценты по ссуде переходят банку.

При оформлении рассрочки средства клиента покрывают 20–25% стоимости тура, остальную сумму оплачивает банк турфирме. Затем клиент, согласно графику платежей, погашает оставшуюся часть денежных средств удобным ему способом.

На примере крупных туристических агентств рассмотрим варианты оформления туров в рассрочку.

Coral Travel. Предоставляет возможность рассрочки с помощью карты Халва.

Pegas Touristik. Предоставляет два варианта оформления: рассрочка на 3–12 месяцев от АО «Кредит Европа Банк», АО «Банк Русский Стандарт» и «Home Credit»; а также через сервисы-партнеры с картой Халва или paylate, предлагающие схожие условия.

FUN&SUN Travel (до 2022 г. TUI). В партнерстве с Совкомбанком разработали программу короткой рассрочки на 6 недель: моментальная оплата четверти стоимости тура, затем каждые две недели клиент вносит сумму по 25%. Преимуществом является отсутствие данной операции в кредитной истории клиента. Программа распространяется на туры стоимостью до 150 тыс. руб.

Tez Tour. Рассрочку можно оформить только для чартерных рейсов. Она предоставляется через сервер с партнерством от Яндекс. Деньги (ЮMoney) в размере от 3 тыс. до 150 тыс. рублей. В качестве альтернативы для более дорогих туров есть возможность оформления кредита клиентам Сбербанка на срок до 6 месяцев по индивидуально установленной процентной ставке, при этом максимальная сумма – 300 тыс. руб.

Многие турфирмы чаще предполагают оформление туров в рассрочку, но при этом необходимо учитывать условия ее предоставления. Заявка рассматривается в пределах 15 минут и не требует наличия справок и набора документов, однако может включать проценты и комиссии. Самый распространенный вариант, как видно из примера, – это оплата картами рассрочки.

Заключение. Рассматривая внутренний туризм как перспективное направление кредитования потребителей, следует отметить, что организация поездок по России не требует дополнительных временных затрат на оформление визы, по сравнению с выездными туристическими маршрутами, и в таких условиях удобно планировать поездку как за несколько месяцев, так и непосредственно перед ее началом, применяя различные кредитные продукты для каждого из случаев.

В настоящее время в связи с медленным ростом реальных доходов россиян и увеличением лояльности к кредитным организациям повышается спрос на потребительское кредитование. Немаловажным фактором стимулирования спроса на услуги сферы туризма является появление кредитных карт и карт рассрочки, которые отличаются удобством, а также простотой в использовании и оформлении. Это определяет дальнейшее направление развития и показывает необходимость сотрудничества турфирм и банков, а также всех отдельных звеньев туристской сферы, создания льготных программ кредитования и системы бонусов, позволяющих повышать заинтересованность клиентов.

Литература

1. Зайцева Н.А., Суворов А.В. Программы кредитования туристов, приобретающих туры по направлению «Внутренний туризм» // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2008. – №2. – С. 41–45.

2. Нагоева, Т.А. Путевка В Кредит. Обзор кредитных предложений в туристской индустрии / Т.А. Нагоева // Тенденции развития мировой торговли в XXI веке: Материалы VIII Международной научно-практической конференции, октябрь 2019 г. / Пермский институт (филиал) ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В.Плеханова». – Пермь: Изд-во «Пермский институт (филиал) РЭУ им. Г.В.Плеханова», 2019. – С.446-452.

3. АО «Райффайзенбанк»: официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.raiffeisen.ru/retail/consumerloans/travel/> (дата обращения: 12.10.2023).

4. АО «Тинькофф Банк»: официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.tinkoff.ru/cards/credit-cards/tinkoff-platinum/?internal_source=filter_main (дата обращения: 11.10.2023 г.).

5. ПАО «Совкомбанк»: официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://sovcombank.ru/cards/rassrochki/halva?utm_referrer=https%3A%2F%2Fyandex.ru%2F (дата обращения: 11.10.2023 г.).

6. ПАО Банк «ФК Открытие»: официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.open.ru/credits/cash/na-otpusk> (дата обращения: 11.10.2023 г.).
7. Проект «Понятная статистика»: Статистика туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://понятная-статистика.рф/tourism> (дата обращения: 10.10.2023).
8. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> (дата обращения 10.10.2023 г.).

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ИНТЕРАКТИВНЫХ МЕРОПРИЯТИЯХ ДЛЯ ТУРИСТОВ

С.Н. Макарова,

кандидат социологических наук, доцент,
доцент кафедры «Производственный менеджмент»,
СЭИ СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Аннотация. В статье автор рассматривает условия появления интерактивных мероприятий с использованием информационных технологий как форму организации досуга туристов, анализирует основные виды интерактивных мероприятий и информационных технологий, лежащих в основе их организации.

Ключевые слова: информационные технологии в туризме, интерактивность, интерактивные мероприятия с использованием информационных технологий, мобильные квесты, геокэшинг, геймификация.

Стремительное развитие коммуникационных технологий, распространение и рост значения Интернета в жизни современного человека, усилившееся в период пандемии, радикально меняют запросы потребителя. Интернет дает возможность путешественникам быть всегда в режиме онлайн и использовать в случае необходимости возможности глобальной сети, например, для поиска информации. Современные потребители туристских продуктов ищут не просто товары и услуги, способные удовлетворить их базовые потребности, но и желают получить бесценные впечатления.

Вступление в новую информационную эру соответственно приводит к изменениям методов и технологий разработки и предложения туристического продукта. Начинают зарождаться новые направления культурного досуга путешествующих, появляются и новые формы взаимодействия с потребителями [5, с. 196-203].

Одним из развивающихся направлений является интерактивный подход в туризме. Интерактивная деятельность есть сложная система, и является процессом, протекающим в непрерывной культурно-творческой развивающейся среде. Интерактивные программы получили распространение не только на туристских маршрутах, но и в процессе организации досуга туристов в самых разных направлениях: спортивных, этнокультурных, экскурсионных развлекательных, например, в парках аттракционов, когда турист является не просто наблюдателем, а становится активным участником происходящего, вовлекается в разворачивающееся действие, будь то экскурсионный маршрут или интерактивный музей. В результате турист получает хорошее настроение, новые знания и впечатления, положительные эмоции.

Слово «интерактив» в переводе с английского «interact», «inter» – это – «взаимный», «act» – действовать. Интерактивность – это способность взаимодействовать или находиться в режиме беседы, диалога с кем-либо (человеком) или чем-либо (например, компьютером) Элементами интерактивности являются все элементы взаимодействующей системы, при помощи которых происходит взаимодействие с другой системой/человеком (пользователем).