

08.06.2025

Елена Борисова: «Будущее въездного туризма в России выглядит многообещающе»

Несмотря на санкции и охватившие Запад русофобские настроения, «московский» туризм вновь бьёт рекорды: в 2023 году российскую столицу посетили 24,5 млн туристов, в 2024 — более 26 млн. Параллельно с этим в мегаполисе бурно развивается гостиничная сеть. Что в целом даёт увеличение потоков туристов для развития городской индустрии отдыха? На этот и другие вопросы BM Moscow Foresight ответила Елена Борисова, генеральный менеджер пятизвёздного отеля Plaza Garden Moscow WTC.

— Развитие туризма в Москве не только меняет облик столицы, но и оказывает значительное влияние на её инфраструктуру и экономику. Улучшение транспортной системы, развитие культурно-развлекательных мероприятий и создание комфортных пешеходных зон делают город более привлекательным для туристов и местных жителей. Инвестиции, привлекаемые благодаря увеличению числа туристов, способствуют модернизации объектов культурного наследия, благоустройству общественных пространств и развитию новых туристических активов.

Проведение городских фестивалей и культурных мероприятий в столице пробуждает интерес к местной культуре, в том числе и гастрономической. Москва уже давно зарекомендовала себя как гастрономическая столица мира, предлагая широкое разнообразие как локальных блюд, так и кухонь всего мира на любой бюджет.

Увеличение числа туристов способствует росту доходов в гостиничном, ресторанном и развлекательном секторах, что

важно для экономической стабильности города. И, как следствие, служит дополнительным стимулом к развитию гостинично-ресторанной инфраструктуры и созданию новых рабочих мест в сфере обслуживания и туризма, что положительно сказывается на занятости населения. Таким образом, увеличение туристического потока в Москву в последние годы приносит и выгоды, и вызовы.



— Как сохранить эту положительную динамику с учётом новых реалий?

— Современный турист становится всё более требовательным и разборчивым, что требует от индустрии туризма новых подходов и решений. Чтобы сохранить положительную динамику в условиях изменяющихся реалий, необходимо не только совершенствовать сервис, но и проявлять искреннюю заинтересованность в каждом госте.

На данный момент можно выделить несколько направлений для развития: прежде всего, это упрощение доступа к информации через создание удобных мультиязычных приложений и интерактивных карт, которые помогут туристам легко ориентироваться в городе и находить интересные места для посещения. Кроме того, все те, кто задействован в индустрии отдыха и сфере обслуживания, должны быть сориентированы на повышение качества предоставляемых услуг. Здесь важны инвестиции в обучение сотрудников гостиниц, ресторанов и учреждений культуры, чтобы они могли предложить высокий уровень обслуживания и индивидуальный подход.

При этом необходимо разрабатывать программы лояльности и гибких предложений для постоянных клиентов, а также организацию тематических туров и мероприятий, подчёркивающих уникальность региона.

Очень важна быстрая адаптация к новым требованиям, таким, как безопасность и здоровье, а также продвижение экологичных инициатив.

Должное внимание должно быть уделено культурным мероприятиям: проведению фестивалей, выставок и концертов, которые привлекут посетителей и создадут положительный имидж города.

Важна также поддержка местных талантов, делающих локацию уникальной, и содействие местным художникам, музыкантам и ремесленникам в организации выставок и концертов. Эти меры помогут не только сохранить, но и повысить лояльность туристов, обеспечивая устойчивый рост потока гостей и их возвращение в Москву.



— Основу турпотока в последние годы составляли внутренние туристы, их было порядка 90%. Изменилась ли ситуация сегодня? Из каких регионов сегодня приезжают чаще всего?

— Последние годы заметно преобразили туристический ландшафт Москвы и всей России. Внутренний туризм прочно закрепился в роли доминирующего направления — около 80% всех путешественников предпочитают исследовать просторы своей Родины. Ограничительные меры, вкупе с интересом россиян к отечественным достопримечательностям, сделали этот тренд устойчивым и привлекательным. Сегодня россияне всё чаще выбирают культурный, исторический и гастрономический туризм, открывая новые грани родного края.

Москва продолжает удерживать позиции центра притяжения благодаря широкому спектру культурных предложений, музейных экспозиций и фестивалей. Несмотря на некоторое снижение активности международного туризма, иностранцы постепенно возвращаются в Россию: начиная с прошлого года фиксируется рост числа гостей из-за рубежа. Особое значение приобретает географическая близость и политическая стабильность отношений с соседними государствами СНГ, Китаем и ближневосточными странами, стимулирующими развитие въездного туризма.



— Какое будущее у въездного туризма, учитывая, что международная обстановка в мире постепенно нормализуется?

— Будущее въездного туризма в России выглядит многообещающе. С учётом имеющихся сигналов к нормализации международной обстановки, можно ожидать значительного роста числа иностранных туристов. Однако, чтобы воспользоваться этими возможностями, необходимо адаптироваться к новым требованиям рынка, постоянно улучшая качество сервиса и внедряя устойчивые и экологически чистые практики. Уход международных брендов стал стимулом для развития внутренних компетенций российских отельеров, которые активно внедряют современные технологии и совершенствуют оснащение номерного фонда. Сервис и обучение персонала постоянно улучшаются, так как внутренняя конкуренция стимулирует отели к привлечению и удержанию постоянных гостей, а процедуры регламентируются строгими стандартами, что позволяет поддерживать высокий уровень обслуживания.

— В 2024 году Москву посетили свыше двух миллионов бизнес-туристов — это на 15% больше, чем в 2023 году. Разрядка международной напряжённости, видимо, уже привела к наплыву представителей иностранного бизнеса в Москву?

— Мы отмечаем рост доли иностранных гостей, но это всё же пока не «наплыв». В первую очередь, мы связываем это со стабильным выставочным календарем и увеличением количества мероприятий в городе. В целом сейчас уже можно отметить тренд на позитивные изменения в деловой среде, и мы отмечаем растущий интерес иностранных компаний к российскому рынку и их стремление к активному сотрудничеству. Процесс адаптации к новым условиям для иностранного бизнеса завершился, и начинается новый этап взаимодействия.

Несомненно, следует отметить, что за последние годы были предприняты эффективные меры по усилению сотрудничества со странами участницами БРИКС и Ближнего Востока. Применение электронных виз также оказало существенный вклад в увеличение потока гостей из-за рубежа.

Гостиничный сектор, в свою очередь, стремительно реагирует на вызовы и запросы гостей, начиная от внедрения особых условий в стандарты обслуживания, подключения новых каналов бронирования до предоставления решений по оплате из-за рубежа.

— Граждане каких стран чаще всего посещают наш город?

— За последние два года в Москве наблюдается тенденция к увеличению потока туристов как из ближнего, так и дальнего зарубежья. Среди стран СНГ лидируют Казахстан, Узбекистан и Беларусь.

Граждане Казахстана традиционно составляют значительную долю иностранных туристов в Москве, что связано с историческими и культурными связями.

Узбекистан также является одним из основных источников туристов, а белорусы часто посещают Москву как в целях туризма, так и по делам.

Из Азии наибольший интерес к Москве проявляют граждане Китая и Турции.

Европа также представлена в туристическом потоке. Граждане Германии и Франции интересуются культурными и историческими аспектами Москвы.

Ближний Восток также становится заметным в общем туристическом потоке. Туристы из Объединённых Арабских Эмиратов активно посещают Москву благодаря хорошему авиасообщению.

Таким образом, лидерами туристического потока в Москву являются граждане стран ближайшего зарубежья, а также туристы из Китая и некоторых европейских стран. Тенденция к росту турпотока из указанных стран остаётся актуальной, поэтому российская столица имеет потенциал для дальнейшего увеличения числа иностранных гостей.

— С учётом председательства в 2024 году России в БРИКС, увеличился ли турпоток из стран этого сообщества?

— В 2024 году, на фоне председательства России в БРИКС, турпоток в Москву из стран сообщества действительно увеличился, особенно за счёт Китая (рост ~40%) и Индии (+25%), где смягчение визового режима и активное восстановление делового туризма дали значительный эффект, тогда как из Бразилии и ЮАР прирост составил 10–15%, но их доля в общем потоке пока невелика. Основной драйвер роста — бизнес-туризм (форумы, саммиты), тогда как leisure-сегмент развивается медленнее из-за логистических сложностей, визовых барьеров и экономических факторов в странах-отправителях. Дальнейший рост будет зависеть от расширения безвизовых соглашений и улучшения транспортной доступности.

В частности, в дни проведения саммита мы стали свидетелями значительного роста спроса по всем видам бизнеса в ЦМТ. Аналогичный рост наблюдался и у наших коллег.

— Насколько серьёзно повлиял на туристический рынок уход из Москвы иностранных гостиничных брендов? Нет ли опасности падения стандартов сервиса мирового уровня в отелях Москвы?

— Уход международных гостиничных брендов из Москвы, безусловно, в определённый момент создал операционные сложности, но не привёл к падению качества предоставляемых услуг. Большинство отелей сохранили международные стандарты благодаря высококвалифицированному персоналу или переходу под управление российских операторов, которые активно перенимают международные практики. В бизнес-сегменте временно сократился поток корпоративных клиентов, привыкших к глобальным сетям, но этот пробел постепенно заполняется туристами из стран Азии, Ближнего Востока и СНГ, а также развитием локальных гостиничных сетей Зона роста связана с digital-сервисами, программами лояльности и внедрением искусственного интеллекта. Более того, гостиничная индустрия сохранила не только мировые стандарты: внутренняя конкуренция стимулирует отели ярко демонстрировать свою уникальность, подчёркивая исключительность продукта, будь то история здания, уникальность дизайна, видовая площадка и т.д.

— Какова на сегодня заполняемость отелей категории 3, 4 и 5 звёзд в Москве? Как это влияет на рост туристического потока в городе?

— Заполняемость отелей в Москве варьируется в зависимости от категории. Отели 3 звезды имеют заполняемость около 80%, что свидетельствует о высоком спросе среди туристов, предпочитающих более доступные варианты.

Отели 4 звезды заполняются примерно на 75%, что объясняется их расположением ближе к бизнес-центрам и крупным достопримечательностям, что привлекает как туристов, так и деловых путешественников.

Отели 5 звёзд демонстрируют заполняемость на уровне 70%, что говорит о высоком уровне сервиса и удобств, привлекающих туристов, ищущих роскошное пребывание. Такой уровень заполняемости свидетельствует о росте интереса к Москве не только как к деловому центру, но и как к туристическому направлению. Улучшение инфраструктуры и услуг отелей делает город более привлекательным для международных посетителей. Высокая заполняемость отелей 4 и 5 звёзд говорит о росте деловой активности и организации мероприятий, что способствует

увеличению туристического потока.

***

Отель Plaza Garden Moscow WTC 5* расположен в деловом сердце столицы на живописной Краснопресненской набережной с видом на Москву-реку и является частью мультифункционального комплекса Центра международной торговли, под одной крышей которого располагаются Конгресс-центр международного уровня, разнообразные рестораны и магазины, фитнес-центр с бассейном, сувенирные лавки и много других необходимых в поездке сервисов.

В пешей доступности от отеля находятся деловой центр столицы Москва-Сити и торгово-развлекательный центр «Афимолл», Национальный центр «Россия», а также уютная парковая зона. Расположение идеально подходит как для гостей, приехавших в деловую поездку, так и для отдыха с семьей.

В Plaza Garden Moscow WTC 727 эргономичных номеров, которые дарят нашим гостям ощущение «Дома вдали от дома». В каждом номере есть всё необходимое для комфортного отдыха и продуктивной работы. А международные стандарты гостеприимства, индивидуальный подход и высокий уровень безопасности гарантируют безупречный сервис.

***

Преимущества отеля Plaza Garden Moscow WTC:

— мировые стандарты обслуживания;

— удобная локация;

— наличие 7 залов для банкетов и конференций;

— частная охраняемая парковка;

— высокий уровень безопасности;

— головокружительные виды на Москву.