

УДК 338.46

О. Н. Пережогина

ФГБОУ ВО «Поволжский государственный университет физической культуры, спорта и туризма», Казань, e-mail: perezhogina-on@yandex.ru

А. К. Матасова

ФГБОУ ВО «Поволжский государственный университет физической культуры, спорта и туризма», Казань, e-mail: perezhogina-on@yandex.ru

К ВОПРОСУ ОБ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ СУЩНОСТИ УСЛУГ ВИЗОВЫХ ЦЕНТРОВ

Ключевые слова: услуги визовых центров, классификация услуг, туристские формальности, визовый центр, концепция сервисного продукта, свойства услуг.

Статья представляет собой основные результаты анализа современных аспектов развития отраслевого рынка услуг сферы туризма. Авторами обоснована актуальность динамической трансформации услуг визовых центров в условиях осложнившейся геополитической и эпидемиологической обстановки, выявлены лимитирующие факторы в деятельности сервисных организаций, оказывающих услуги туристам. Определена экономическая сущность услуг визовых центров, проведена их классификация с точки зрения места в структуре сервисного продукта, исследованы основные параметры процесса сервисного обслуживания в визовых центрах, раскрыто содержание комплекса различных видов услуг. Обобщены факторы, определяющие специфику обслуживания клиентов визовых центров в современных условиях. Сделан вывод о необходимости методологического обоснования подходов к совершенствованию процессу организации оказания услуг визовых центров. Уточнено экономическое содержание термина «услуга визового центра», определены ее структура и особенности. Сформирована концептуальная модель сервисного продукта визовых центров, включающая основные, дополнительные и сопутствующие услуги. Особое внимание уделено экономической специфике услуг визовых центров с учетом их потребительских свойств, предложена совокупность отличительных характеристик услуг визовых центров, определено наличие субституттов и complements на рынке туристских услуг.

O. N. Perezhogina

Volga Region State University of Physical Culture, Sport and Tourism, Kazan,
e-mail: perezhogina-on@yandex.ru

A. K. Matasova

Volga Region State University of Physical Culture, Sport and Tourism, Kazan,
e-mail: perezhogina-on@yandex.ru

TO THE QUESTION ABOUT ECONOMIC ESSENCE OF VISA CENTER SERVICES

Keywords: visa center services, classification of services, tourist formalities, visa center, service product concept, service properties.

The article presents the main results of modern aspects analysis about sectoral market for tourism services. The authors substantiate the urgency of dynamic transforming visa center services in the context of complicated geopolitical and epidemiological situation, and identify limiting factors in the activities of organizations providing services to tourists. The economic essence of visa center services is determined, their classification is carried out in terms of their place in the structure of the service product, and the main parameters of the service process in visa centers are investigated, the content of a complex services is shown. The factors that determine the specifics of customer service in visa centers in modern conditions are summarized. The conclusion is made about the need for a methodological justification of approaches to improving the organizing process in the provision of visa center services. Economic content of the term “visa center service” has been clarified, its structure and features have been defined. A conceptual model of the service product in visa centers has been formed. Particular attention is paid to economic specifics of visa center services, taking into account their consumer properties, a set of distinctive characteristics of visa center services is proposed, the availability of substitutes and complements in the industry market.

Введение

Международный туризм в России переживает кризисные времена, что связано прежде всего с политической, экономической и эпидемиологической нестабильностью в последние годы. Эти обстоятельства влияют на общую картину отраслевого рынка, а также определяют траекторию развития отдельных видов услуг в этой области. Путешествия – это не всегда запланированный отпуск с семьей или необременительная поездка на выходные. Для многих людей – это неотъемлемая часть жизни, элемент сферы профессиональной деятельности: возможность увидеть близких людей, проживающих на территории другой страны, или организация деловых поездок, когда речь идет о бизнесе, ведение которого невозможно без международных коммуникаций. А вопросы альтернативного гражданства или резидентства становятся все более актуальными в условиях непростых межгосударственных отношений, изменения иммиграционной политики, все более жестких требований к ведению иностранными инвесторами бизнеса на территории страны. Такие обстоятельства отпугивают, с одной стороны, потенциальных иностранных гостей от визитов на территорию России, а с другой – создают большие трудности и препятствия в процессе организации выезда за рубеж наших соотечественников. В период пандемии условия въезда по многим туристическим направлениям заметно изменились. Некоторые государства уже отменили большинство коронавирусных ограничений, в других эпидемиологическая ситуация остается сложной, и въезд возможен только при соблюдении ряда требований. С марта 2022 года поездки за границу для россиян заметно усложнились, воздушное пространство ряда стран закрыто, частично приостановлены полеты из России.

Большое количество ограничений заметно влияют на работу рынка услуг, связанных с туризмом и путешествиями. В связи с падением спроса на такие сервисы снижается конкурентоспособность и финансовая устойчивость субъектов хозяйствования, оказывающих услуги в сфере гостеприимства, ставя под угрозу саму возможность их существования на рынке. Разработка новых подходов к формированию сервисных продуктов, их гибкая трансформация в рамках современной траектории развития отрасле-

вого рынка является значительным преимуществом в работе визовых центров и других организаций, предоставляющих услуги в сфере туризма и путешествий. В настоящее время в научной литературе практически отсутствуют исследования, посвященные сущности, специфике и технологии оказания услуг визовых центров. Осложняющаяся геополитическая и эпидемиологическая обстановка создает существенные угрозы во внешней среде и предъявляет новые требования к процессу организации оказания таких услуг. В этой связи представляется особенно актуальными как теоретическая проработка проблемы, так и анализ существующей ситуации на рынке услуг визовых центров, а также методологическое обоснование подходов к их совершенствованию.

Цель исследования состоит в разработке концептуального подхода к определению экономической сущности услуг визовых центров с учетом специфики отраслевого рынка услуг и особенностей его развития на современном этапе.

Материал и методы исследования

Теоретическую основу исследования составили работы отечественных авторов по проблемам международного туризма, развития туристского рынка и туристских формальностей, материалы научно – практических конференций, а также информационные данные из открытых источников.

Основными методами исследования выступили формально-логические методы: анализ и синтез, индукция и дедукция, которые позволили обобщить и систематизировать существующие тенденции развития услуг визовых центров, а также выделить основные элементы и экономическую специфику комплекса услуг визовых центров.

Результаты исследования и их обсуждение

В научной литературе отсутствует определение термина «услуга визового центра», ее структуры и составляющих элементов, обусловленных спецификой отраслевого рынка. В этой связи считаем необходимым рассмотреть особенности работы визовых центров с последующим выделением составляющих услуги и формированием ее концептуальной модели.

Визовый центр – российское юридическое лицо, в котором работают в большей степени российские граждане, в отличие

от консульства, где документы на визу от заявителей обычно принимает иностранный гражданин. Предназначение визового центра – адаптировать и оптимизировать для заявителя процесс оформления визы, а также разгрузить работу консульства [3]. В первую очередь, любой визовый центр выполняет свою основную функцию – содействие в получении визы заявителю. Кроме того, организация реализует множество дополнительных задач: изготовление биометрических фото на документы, страхование выезжающих за рубеж, сопровождение в получении второго гражданства или резидентства другой страны, получение карт АТЭС, помощь в подборе турапакета, покупка авиабилетов и бронирование средств размещения, услуги копи-центра, изготовление приглашений для иностранцев, выезжающих в Россию.

Каждое государство имеет собственную территорию и границы, для пересечения которых от иностранцев требуется специальное разрешение – виза. Получить ее вместе с прочими необходимыми документами обычно стоит немало времени, денежных средств, а также эмоциональной устойчивости и терпения со стороны заявителя. Для упрощения этой процедуры в интересах клиента специализированные сервисные центры предоставляют услугу визовой поддержки. Виза – это специальный документ, дающий право на пересечение границ. То есть это разрешение для иностранца на въезд (реже – выезд) на территорию другой страны. Визы прилагаются к паспорту гражданина в форме штампов, наклеек, печатей и т. п. Несмотря на то, что виза является основным документом для пересечения границы другой страны, она не обеспечивает в обязательном порядке реализацию зарубежной поездки. Такой документ (виза) подтверждает, что паспорт туриста зарегистрирован в консульском учреждении того государства, которое предстоит посетить [2].

Помимо основного вида деятельности – визовой поддержки, визовый центр предоставляет и ряд других услуг. Страхование лиц, выезжающих за рубеж – вид страхования, имеющий целью обеспечить страховой защитой лиц, находящихся за пределами постоянного проживания. Это комплексный вид страхования, включающий элементы имущественного, личного страхования и страхования ответственности. Кроме страхования медицинских расходов за границей данный вид страхования может включать страхование от несчастного случая, страхование рас-

ходов, связанных с вынужденной отменой поездки (в том числе страхование невыдачи визы), страхование багажа, страхование гражданской ответственности, страхование потери документов, юридических услуг и технической помощи на дорогах в стране временного пребывания и некоторые другие. В ряде стран наличие такого страхового полиса является обязательным условием для въезда на их территорию иностранных граждан. В некоторых случаях требуются покрытие конкретных рисков, таких как COVID-19, гражданской ответственности и пр.

Приглашение для иностранного гражданина в Россию – это специальный документ, который оформляют частные лица или организации, заинтересованные в приезде зарубежного гостя в страну. На основании этой бумаги человек вправе оформить визу или въехать в безвизовом режиме (для подданных ряда стран). Получить визу в РФ для зарубежных гостей часто так же непросто, как и для граждан нашей страны оформить, например, шенгенскую визу. Если иностранца необходимо пригласить с целью частного визита, ему потребуется гостевая виза, для получения которой требуется выслать приглашение со стороны России. Приглашение необходимо не только для получения гостевой визы, его также высылают туристическая компания (для оформления туристической визы в РФ), организация, предлагающая работу (для рабочей визы), учебное заведение (для студенческой визы). Во всех этих случаях требуется правильно оформить необходимые документы и заполнить бланк приглашения. Простое письмо в свободной форме от частных лиц или от лица компании не является официальным приглашением и не имеет никакой силы при оформлении визы. Приглашение можно получить как в электронном виде, так и на бумаге. Существует несколько видов приглашений – все зависит от цели визита иностранца и, соответственно, визы: туристической, частной, деловой, учебной и др. [1].

Не менее востребована и услуга содействия в получении второго гражданства или резидентского статуса той или иной страны в связи с реализацией в ряде государств инвестиционных или репатриационных программ для иностранных граждан.

С точки зрения организации развития международного делового сотрудничества особое значение имеет услуга оформления

карты для деловых поездок в страны-участницы форума «Азиатско-тихоокеанское экономическое сотрудничество». Карта АТЭС (APEC Business Travel Card) – международный визозаменяющий документ для свободного передвижения делового населения, признаваемый в этом качестве рядом стран Азиатско-Тихоокеанского региона, участников АТЭС, поддержавших эту программу. Является привязанным несамостоятельным документом (в карте указывается номер паспорта). Карта АТЭС дает возможность российским предпринимателям осуществлять регулярные деловые поездки в следующие страны: Австралия, Бруней-Даруссалам, Вьетнам, Гонконг (Китай), Индонезия, Китай, Тайвань (Китай), Корея, Малайзия, Мексика, Новая Зеландия, Папуа-Новая Гвинея, Перу, Сингапур, Таиланд, Филиппины, Чили, Япония. США и Канада являются временными членами системы APEC Business Travel Card (в настоящее время согласование не производится, возможность въезда в эти страны по картам АТЭС не предоставляется) [5].

Преференции для держателей карт АТЭС [4]:

- возможность посещения большого количества стран без виз и дополнительных подтверждающих документов;
- приоритетный проход паспортного контроля в международных аэропортах стран-участниц АТЭС через специальные пункты пограничного контроля;
- освобождение от ряда формальных процедур и сборов, также преимущества перед обычными путешественниками. В Австралии не нужно проходить процедуру снятия отпечатков пальцев при прилете в страну, не платить туристический налог в Новой Зеландии, а в Гонконге можно оформить E-Channel к паспорту с чипом (автоматические ворота для прохода границы).

Таким образом, визовый центр является сервисной организацией, оказывающей многопрофильные услуги в сфере организации и сопровождения путешествий, образующих в совокупности комплексный продукт. Обращаясь в визовый центр, заявитель может рассчитывать на получение разного рода услуг, которые на наш взгляд, целесообразно разделить на основные, дополнительные и сопутствующие (таблица).

В связи с изложенным выше услуги визового центра можно определить как сервисный продукт, т.е. комплекс услуг, направленный на содействие в получении специальных разрешительных документов (виз), позволяющих въезжать туристу на территорию той или иной страны, организацию поездки с краткосрочными целями и реализацию сопутствующих услуг, необходимых в путешествии. Предлагаемая теоретическая концепция комплекса услуг визовых центров предполагает разделение его элементов на три категории:

- 1) основная услуга, включающая перечень процедур, связанных непосредственно с получением визы;
- 2) дополнительные услуги, связанные с потреблением основной услуги, либо удовлетворяющие схожие с визовой поддержкой или альтернативные потребности клиентов;
- 3) сопутствующие услуги визового центра, создающие условия для комфортного потребления основных и дополнительных услуг и/или создающие ее отличительные особенности от аналогичных услуг конкурентов.

Элементы сервисного продукта визовых центров обладают всеми свойствами, характерными для услуг:

- неосвязаемость – визовую поддержку невозможно увидеть, попробовать, транспортировать, хранить, упаковывать;

Классификация услуг визового центра

Основные услуги	Дополнительные услуги	Сопутствующие услуги
<ul style="list-style-type: none"> • Визовая поддержка 	<ul style="list-style-type: none"> • Оформление страхового полиса выезжающего за рубеж • Оформление приглашения для иностранцев • Карты АТЭС • Содействие в получении второго гражданства • Миграционные услуги • Бронирование авиабилетов и отелей, подбор турпакета • Услуги нотариуса 	<ul style="list-style-type: none"> • Биометрическое фото • Ксерокопирование документов • Переводы документов • Оформление анкет, электронных заявок, сопроводительных и спонсорских писем • Запись на подачу документов в консульстве (в сервисном центре)

• изменчивость и неотделимость производства от потребления – оказать услугу можно только тогда, когда поступает заказ и появляется клиент, а без участия заявителя невозможно в принципе оформление пакета документов; клиенты являются непосредственными участниками процесса обслуживания и влияют на его конечный результат.

Однако проведенное нами исследование позволило выделить также ряд свойств услуг визовых центров, характеризующих их особенности и экономическую специфику:

• коммерческая основа – государственных визовых центров не существует, поэтому такие услуги оказываются коммерческими организациями и их стоимость полностью возмещается потребителем;

• направленность преимущественно на туристский рынок – большинство клиентов визовых центров являются туристами, пересекающими границу с различными целями;

• комплексный характер услуг – некоторые дополнительные и сопутствующие услуги в концептуальной модели сервисного продукта визовых центров являются элементарными к визовой поддержке;

• посреднический и консультационный характер основной услуги – разрешение на пересечение границ находится вне полномочий визовых центров, однако всестороннее знание специалистами таких центров специфики туристских формальностей и ограничений в разных странах позволяет значительно сэкономить время и усилия клиента в процессе получения визы;

• индивидуальный подход к каждому заявителю и экспертная оценка возможности получения/не получения визы – специалист визового центра уже на этапе оформления документов может предвидеть возможные трудности и скорректировать процесс до подачи их в консульство;

• невозможность влиять на конечный результат услуги для заявителя – консуль-

ства могут отказывать в получении визы без видимых причин;

• значительная зависимость от работы дипломатических и консульских служб.

По потребительским свойствам основная услуга визового центра является субститутутом услуг консульства иностранного государства. Вместе с тем исследователи отмечают ряд преимуществ услуг визовых центров по сравнению с подачей документов через консульство: наличие широкого спектра дополнительных услуг, комфорт процесса оформления документов и выбор удобного для заявителя времени, проверка специалистом и возможность исправления ошибок в документах до подачи их в консульство, отсутствие очередей и в большинстве случаев предварительной записи, возможность подачи документов третьими лицами [3].

Заключение

Существенные обстоятельства, которые оказывают значительное влияние на развитие отраслевого рынка услуг в сфере туризма и путешествий в современных условиях в целом, и услуг визовых центров в частности, включают геополитические факторы, эпидемиологические, экономические факторы, а также наличие на рынке услуг – субститутутов. Работа визовых центров в условиях всеобщих ограничений и осложняющейся геополитической обстановки требует разработки новых подходов к организации процесса оказания услуг и формированию их структуры. Совершенствование технологии оказания услуг визовых центров с учетом трансформации потребительских предпочтений, а также подходов к формированию комплекса услуг в современных условиях способствуют повышению конкурентоспособности таких организаций в условиях неблагоприятной эпидемиологической обстановки и политического кризиса.

Библиографический список

1. Постановление Правительства РФ от 09.06.2003 № 335 (ред. от 28.10.2022) «Об утверждении Положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы» [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_42658/ (дата обращения 05.12.2022).
2. Козьякова Светлана Сергеевна Проблемы визовых формальностей и способы упрощения визовых процедур // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2019. №4. С. 25-31.
3. Лебедева Т.Е., Лазутина А.Л., Статуев А.А. Оценка деятельности «Единого визового центра» и его влияние на развитие туристской дестинации // Московский экономический журнал. 2020. № 1. С. 360-369.
4. Первый визовый центр. Официальный сайт. [Электронный ресурс]. URL: <https://1visacentre.com/> (дата обращения 05.12.2022).
5. Торгово-промышленная палата Российской Федерации. Официальный сайт. [Электронный ресурс]. URL: <https://uslugi.tpprf.ru/ru/services/32614/> (дата обращения 05.12.2022).