

Copyright © 2014 by Academic Publishing House *Researcher*



Published in the Russian Federation  
European Researcher  
Has been issued since 2010.  
ISSN 2219-8229  
E-ISSN 2224-0136  
Vol. 80, No. 8-1, pp. 1473-1479, 2014

DOI: 10.13187/issn.2219-8229  
[www.erjournal.ru](http://www.erjournal.ru)



UDC 338.48

### **Estimation of Demand for Health Tourism by Studying Consumers' Internet Searches**

<sup>1</sup>Alexandr M. Vetitnev

<sup>2</sup>Anna A. Torgasheva

<sup>1</sup>Sochi State University, Russian Federation  
Sovetskaya street 26a, Sochi city, Krasnodar Krai, 354000  
Dr. (Economy), Professor  
E-mail: polina@sochi.com

<sup>2</sup>Sochi State University, Russian Federation  
Sovetskaya street 26a, Sochi city, Krasnodar Krai, 354000  
Postgraduate student  
E-mail: anech\_ka\_07@mail.ru

#### **Abstract**

The paper presents demand indices for health tourism, obtained by studying consumers' Internet searches in search systems during the last 2 years. The most popular health tourism destinations with the Russians, such as Sochi, Anapa, Kislovodsk, Crimea, were detected. The Internet users display activity has no significant seasonal fluctuations.

**Keywords:** Health Tourism; Demand; Internet searches.

#### **Введение**

Сложная ситуация на российском туристском рынке, продолжающиеся банкротства туроператоров, персонификация спроса и повышение компетентности потребителей определяют все более возрастающую тенденцию самостоятельного формирования поездки потенциальными туристами. При организации путешествий туристы все больше используют возможности интернета [1–5], поэтому по увеличению частоты поисковых запросов в какой-то мере можно судить о спросе в отношении конкретного продукта [6].

**Целью** данной работы было изучение динамики спроса на лечебно-оздоровительные поездки на основании интернет-запросов потребителей.

#### **Материалы и методы**

Нами было проведено изучение спроса на поездки с лечебными целями с помощью методики Аналитического центра Ассоциации туроператоров России (АТОР) [7]. Методика основывается на анализе статистики запросов в поисковой системе wordstat.yandex.ru по заданным исследователями ключевым словам. Путем сравнения частоты запросов определяют рейтинг популярности спроса туристов на определенный продукт или

направление, а сопоставляя эту информацию в различные временные периоды, оценивают изменение этого спроса в динамике.

Используя данную методику, было проведено изучение спроса на лечебные туры, основываясь на определении рейтинга популярности ключевых слов «санаторий в (регионе)», то есть определялся спрос по поисковым направлениям поездки. Для анализа использовались помесечные данные о запросах за двухлетний период с 01.07.2012 по 30.06.2014 гг. Раздельно анализировались запросы по российским и зарубежным направлениям. При этом обращаем внимание на то, что по таким поисковым словам мы можем судить о спросе только на лечебный или оздоровительный курортный продукт, но не продукт клинического (медицинского) туризма. В то же время для изучения спроса на лечебные поездки за рубеж поиск на основе слова «санаторий» не подходит из-за отсутствия такого предложения в странах дальнего зарубежья. Поэтому для определения величины спроса на поездки с лечебными целями за рубеж использовали поисковые слова «лечение в ... (дестинация)».

### Результаты и обсуждение

За последние два года в поисковой системе Yandex по ключевым словам «санаторий в ... (регионе)» было зарегистрировано 16974608 поисковых запросов: 8016925 за первый год и 8957683 за второй. Получено возрастание общей популярности на 11,73 % за год, что является достаточно скромным ростом. Наиболее популярные направления для поездок с целью получения санаторно-курортного лечения за два года представлены в табл. 1.

Анализ поисковых запросов в динамике за два года показал следующее. Наиболее популярными направлениями для курортного лечения внутри страны и в страны ближнего зарубежья в целом за два года являлись Сочи, Анапа, Кисловодск и Крым. На первые тринадцать направлений пришлось почти 80 % общего объема обращений.

Таблица 1

**Анализ спроса на поездки в санаторий по запросам пользователей Yandex.ru за два года**

Санатории в:	Число запросов за период			% последнего года к предыдущему
	за 24 месяца	01.07.2012 - 30.06.2013	01.07.2013 - 30.06.2014	
Сочи	2091092	908163	1182929	130,3%
Анапе	1953063	914561	1038502	113,6%
Подмосковье	968262	480513	487749	101,5%
Кисловодске	1823459	919866	903593	98,2%
Пятигорске	822455	406889	415566	102,1%
Железноводске	588947	275364	313583	113,9%
Белокурихе	654472	307757	346715	112,7%
Крыму	1688133	688589	999544	145,2%
Евпатории	832747	449867	382880	85,1%
Ялте	638331	311196	327135	105,1%
Беларуси	701308	345655	355653	102,9%
Абхазии	259181	118390	140791	118,9%
Карловых Варах	348879	176812	172067	97,3%
прочих местах	3604279	1713303	1890976	110,4%
Всего	16974608	8016925	8957683	111,7%

Составлено авторами по результатам исследования.

За первый год наблюдения (рис. 1) в доле структуры распределения запросов безусловными лидерами являлись Кисловодск (11,5 %), Анапа (11,4 %) и Сочи (11,3 %). Спустя год структура запросов претерпела некоторые изменения (рис. 2). Наибольший прирост в

поисковых запросах получен по санаториям Крыма (145,2 %), несколько меньше – по Сочи (130,3 %). Благодаря этому в 2014 году Сочи как курортное лечебное направление вышло на первое место у русскоязычных пользователей Интернета (13,2 % запросов), Анапа переместилась на второе место (11,6 %), а быстро набирающий популярность Крым занял третье место (11,2 %). Лидер сезона 2013 Кисловодск, хотя и снизил частоту обращений, все же остается в 2014 году достаточно популярным как лечебная дестинация (10,1 %). Причины этих изменений понятны. Интерес к Крыму резко возрос после его присоединения к России и введения мер протекционистского характера со стороны федерального центра.

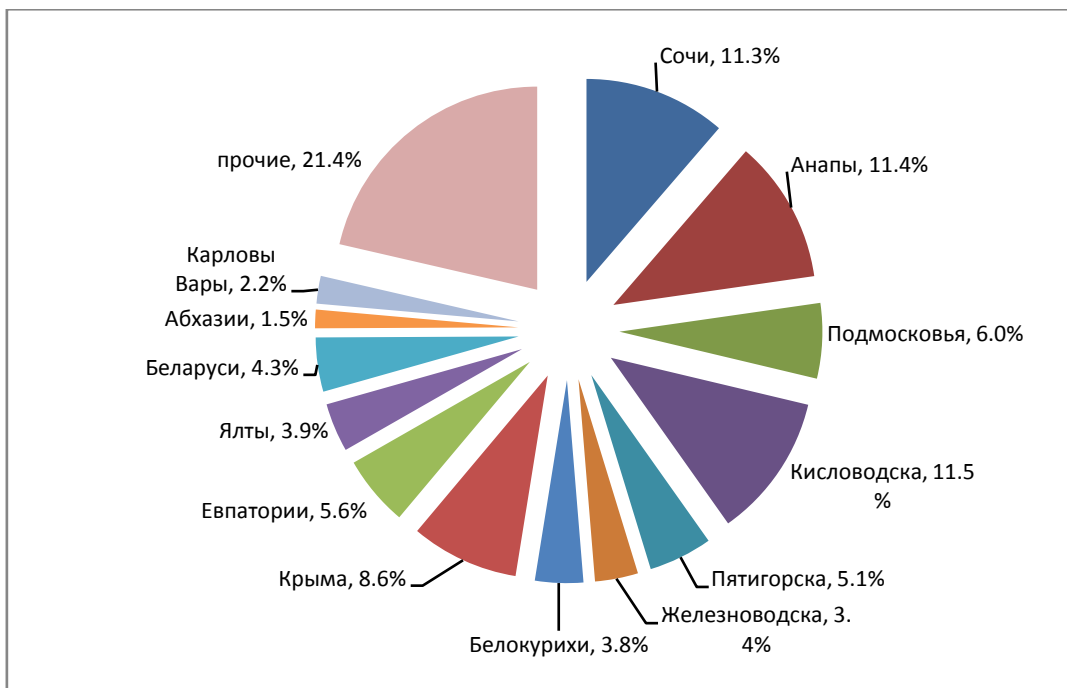


Рис. 1. Долевое распределение регионов РФ и некоторых дестинаций ближнего зарубежья при поиске туров по ключевым словам «санаторий (регион поиска)» пользователями Yandex.ru за период с 01.07.2012 по 30.06.2013 гг.

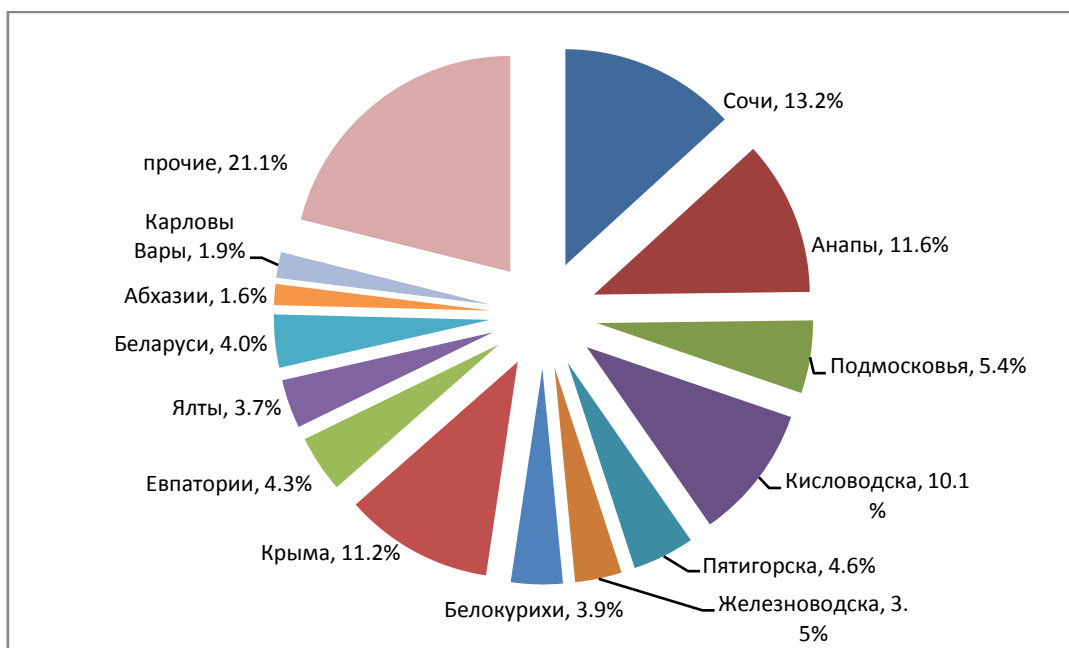


Рис. 2. Долевое распределение регионов РФ и некоторых дестинаций ближнего зарубежья при поиске туров по ключевым словам «санаторий (регион поиска)» пользователями Yandex.ru за период с 01.07.2013 по 30.06.2014 гг.

Популярность Сочи связана с двумя обстоятельствами – желанием увидеть Олимпийскую столицу и ожидаемым улучшением качества регионального туристского продукта после завершения Игр.

Что касается поездок с лечебными целями в зарубежные страны, то для изучения спроса были изменены условия поиска: из-за отсутствия в большинстве зарубежных стран такой институциональной формы как санаторий более уместно было изучать запросы в виде «лечение в ... (регион)». В таком случае получали информацию об интересе потребителей к лечению за рубежом вообще, а не только в условиях курорта. Результаты запросов по указанным ключевым словам представлены в таблице 2.

Таблица 2

**Анализ спроса на поездки по запросам «лечение в ...»  
пользователей Yandex.ru за два года**

Лечение в:	Число запросов за период			% последнего года к предыдущему
	за 24 месяца	01.07.2012 - 30.06.2013	01.07.2013 - 30.06.2014	
Карловых Варах	226753	109841	116912	106,4%
Чехии	101700	49225	52475	106,6%
Венгрии	75748	31360	44388	141,5%
Словении	28718	12271	16447	134,0%
Болгарии	81932	35914	46018	128,1%
Германии	305288	151210	154078	101,9%
Китае	276791	150933	125858	83,4%
Корее	54797	23556	31241	132,6%
Израиле	435909	226049	209860	92,8%
Турции	26225	12020	14205	118,2%
Индии	21677	9595	12082	125,9%
за рубежом вообще	69675	34905	34770	99,6%
Всего	1705213	846879	858334	101,4%

Составлено авторами по результатам исследования.

Безусловным лидером интереса к лечению за пределами России является Израиль – 25,6% запросов за два года. На втором месте – Германия - 17,9%, на третьем – Китай (16,2%). Остальные направления вызывают существенно меньший интерес у русскоговорящих потребителей Интернета, желающих выехать за рубеж с лечебными целями. Изучение динамики запросов за два последних года не выявило каких-либо существенных колебаний в спросе на лечебные поездки (рис. 3 и 4). Несколько повысился интерес к лечению в Венгрии, Словении, Корее, Индии, но в абсолютном значении количество запросов сравнительно с лидерами рынка невелико.

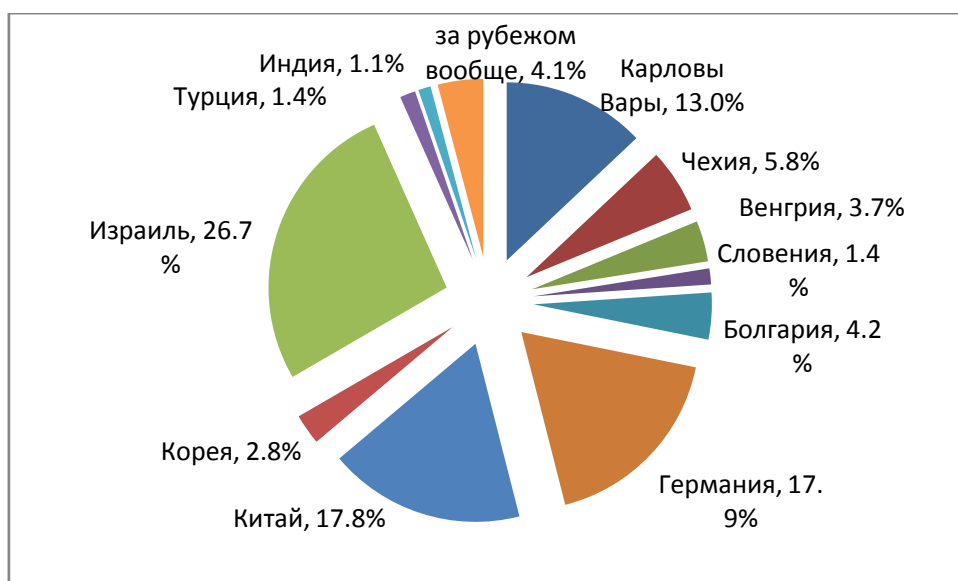


Рис. 3. Долевое распределение зарубежных дестинаций при поиске туров по ключевым словам «лечение в (регион поиска)» пользователями Yandex.ru за период с 01.07.2012 по 30.06.2013 гг.

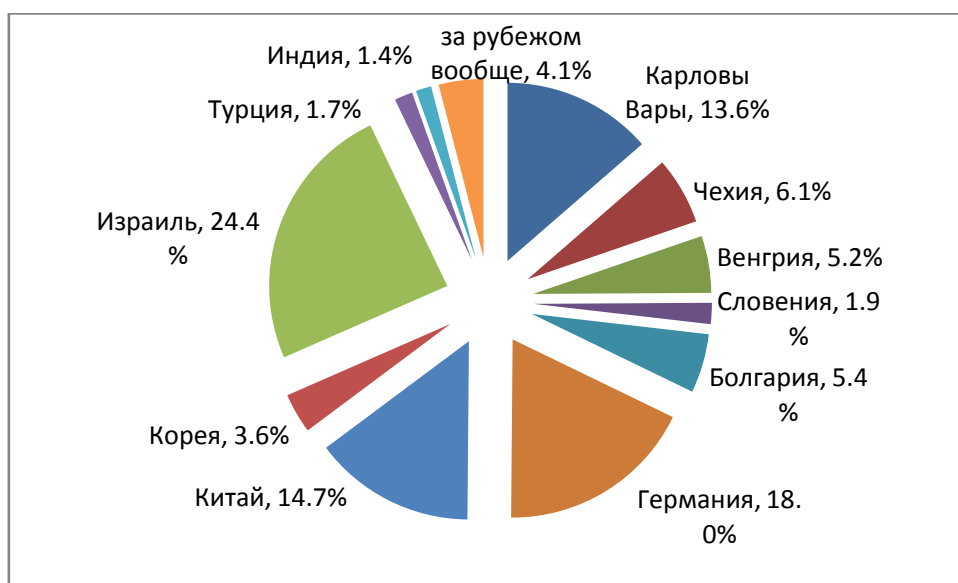


Рис. 4. Долевое распределение зарубежных дестинаций при поиске туров по ключевым словам «лечение в (регион поиска)» пользователями Yandex.ru за период с 01.07.2013 по 30.06.2014 гг.

Определенный интерес для специалистов турбизнеса имеет сезонная динамика спроса. В отличие от большинства видов туризма [см., например, 8,9], спрос на лечебные туры существенно менее подвержен сезонным колебаниям, что известно из практики и подтверждается объективными данными, полученными в ходе нашего исследования. На рис. 5 представлена диаграмма помесечного колебания частоты запроса по ключевым словам «санатории», которая показывает достаточно равномерный спрос на поездки в санаторий всю первую половину года.

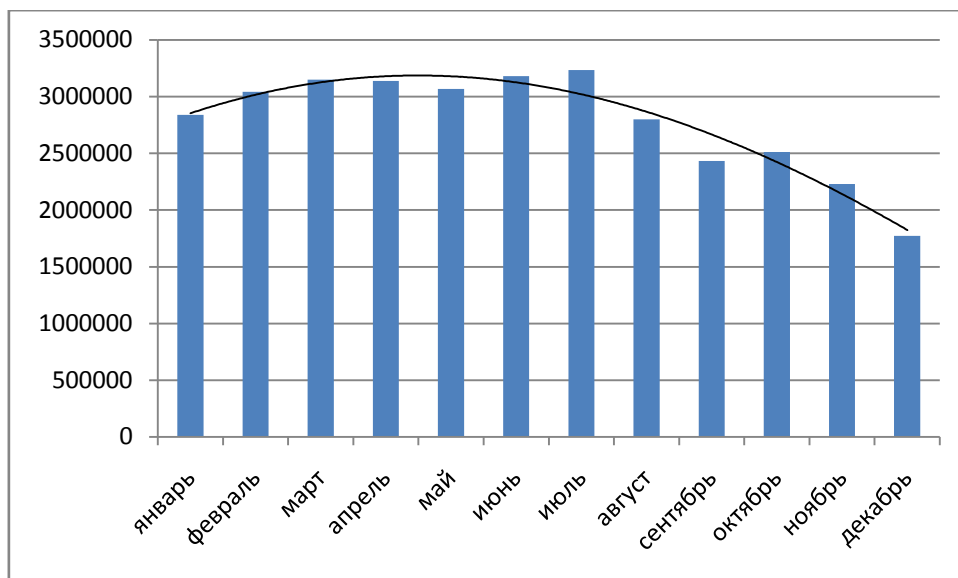


Рис. 5. Помесячная динамика числа запросов по ключевым словам «санатории» пользователями Yandex.ru в 2013 г.

Поисковые запросы по поводу лечения в Израиле вообще демонстрируют более высокие показатели в межсезонье по сравнению с летними месяцами (рис. 6).

Конечно, оценивая прогностическое значение указанных показателей, следует учитывать временной сдвиг запросов на более ранние периоды (на 2-3 месяца) по сравнению с фактической датой поездки. Тем не менее, даже с учетом этого фактора, можно заключить, что на лечебные поездки отсутствует выраженная сезонность в колебаниях частоты запросов.

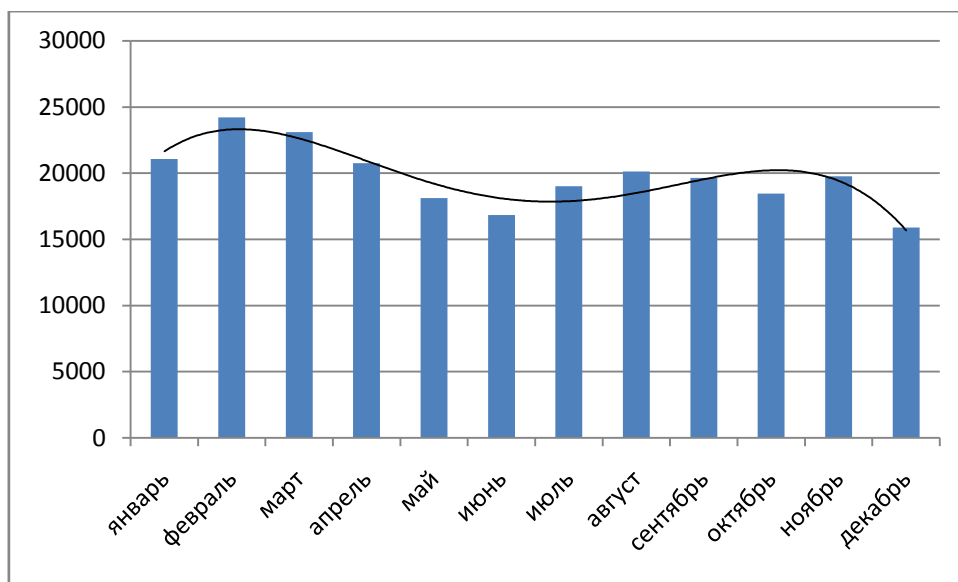


Рис. 5. Помесячная динамика числа запросов по ключевым словам «лечение в Израиле» пользователями Yandex.ru в 2013 г.

### Заключение

Проведенное исследование спроса на лечебно-оздоровительные поездки путем изучения поисковых запросов в системе Yandex дало возможность объективизировать спрос российских пользователей по основным дестинациям, как на территории РФ, так и за рубежом и оценить динамику его изменений.

Наиболее популярными направлениями для курортного лечения в России являются Сочи, Анапа, Кисловодск, Крым. Наибольший прирост запросов за последний год отмечен по Крыму и Сочи.

Из зарубежных лечебных направлений наибольший интерес потребителей вызывают Израиль, Германия, Китай.

Отличительной особенностью спроса на лечебные поездки является отсутствие выраженных сезонных колебаний.

#### **Примечания:**

1. Родигин, Л.А. Интернет-технологии в туризме. М.: Советский спорт, 2006. 388 с.
2. Ip C. A Review of Website Evaluation Studies in the Tourism and Hospitality Fields from 1996 to 2009 / C. Ip, R. Law & H.A. Lee // International Journal of Tourism Research, 2011. 13. pp. 234–265.
3. Romanazzi S. "Click & experience. Just virtually there." The Effect of a Destination Website on Tourist Choice: Evidence from Italy / S. Romanazzi, L. Petruzzellis & E. Iannuzzi // Journal of Hospitality Marketing & Management, 2011. 20 (7). pp. 791-813.
4. Ветитнев А.М. Интернет-технологии в управлении санаторно-курортными организациями. / А.М. Ветитнев, Я.А. Ашкинадзе. Сочи: РИЦ СГУТиКД, 2011. 174 с.
5. Ветитнев А.М., Ашкинадзе Я.А. Изучение маркетинговой интернет-активности санаторно-курортного комплекса Сочи // Маркетинг услуг. 2007. № 1. С. 52-58.
6. Яхнеева И.В. Метрики успеха: как правильно оценивать результативность Интернет-маркетинга. Методы измерения эффективности маркетинговых мероприятий / И.В. Яхнеева, М.А. Подоляк // Интернет-маркетинг, 2009. №3. С. 176-183.
7. Анализ спроса туров в различные страны у интернет-пользователей поисковой системы Yandex.ru [Электронный ресурс] //Официальный сайт АТОР. URL: <http://www.slideshare.net/ATORUS/yandex-december-2010-2009>. (дата обращения 03.06. 2011).
8. Ветитнев А.М., Оргина Е.В. Оценка основных характеристик отечественного рынка детского туризма на основе маркетинговых исследований // Маркетинг услуг, 2011. № 4. С. 264-279.
9. Ветитнев А.М. Определение спроса на детские поездки путем изучения интернет-запросов потребителей // Известия СГУ, 2013. №2. С. 33-39.

#### **References:**

1. Rodigin, L.A. Internet-tekhnologii v turizme. M.: Sovetskii sport, 2006. 388 s.
2. Ip C. A Review of Website Evaluation Studies in the Tourism and Hospitality Fields from 1996 to 2009 / C. Ip, R. Law & H.A. Lee // International Journal of Tourism Research, 2011. 13. pp. 234–265.
3. Romanazzi S. "Click & experience. Just virtually there." The Effect of a Destination Website on Tourist Choice: Evidence from Italy / S. Romanazzi, L. Petruzzellis & E. Iannuzzi // Journal of Hospitality Marketing & Management, 2011. 20 (7). pp. 791-813.
4. Vetitnev A.M. Internet-tekhnologii v upravlenii sanatorno-kurortnymi organizatsiyami. / A.M. Vetitnev, Ya.A. Ashkinadze. Sochi: RITs SGUTiKD, 2011. 174 s.
5. Vetitnev A.M., Ashkinadze Ya.A. Izuchenie marketingovoi internet-aktivnosti sanatorno-kurortnogo kompleksa Sochi // Marketing uslug. 2007. № 1. S. 52-58.
6. Yakhneeva I.V. Metriki uspekha: kak pravil'no otsenivat' rezul'tativnost' Internet-marketinga. Metody izmereniya effektivnosti marketingovykh meropriyatii / I.V. Yakhneeva, M.A. Podolyak // Internet-marketing, 2009. №3. S. 176-183.
7. Analiz sprosaurov v razlichnye strany u internet-pol'zovatelei poiskovoi sistemy Yandex.ru [Elektronnyi resurs] //Ofitsial'nyi sait ATOR. URL: <http://www.slideshare.net/ATORUS/yandex-december-2010-2009>. (data obrashcheniya 03.06. 2011).
8. Vetitnev A.M., Orgina E.V. Otsenka osnovnykh kharakteristik otechestvennogo rynka detskogo turizma na osnove marketingovykh issledovaniy // Marketing uslug, 2011. № 4. S. 264-279.
9. Vetitnev A.M. Opredelenie sprosa na detskie poezdki putem izucheniya internet-zaprosov potrebitelei // Izvestiya SGU, 2013. №2. S. 33-39.