

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

Южно-Уральский государственный университет  
(национальный исследовательский университет)  
Институт спорта, туризма и сервиса  
Кафедра туризма и социально-культурного сервиса

**РАБОТА ПРОВЕРЕНА**

Рецензент, директор ОГБУК ЦРТ

\_\_\_\_\_/ Бай Т.В.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

**ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ**

Заведующий кафедрой,  
д.п.н., профессор

/\_\_\_\_\_/Т.Н. Третьякова/  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

**Перспективы развития делового туризма  
в Челябинской области**

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА  
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ  
ЮУрГУ–43.03.02.2017.090.ПЗ ВКР

**Консультанты**

Безопасность жизнедеятельности,  
ст. преподаватель

\_\_\_\_\_/И.А. Горбунова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

Экономическая часть,  
к.п.н., доцент

\_\_\_\_\_/И.А. Фрейнкина  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

**Руководитель ВКР, к.п.н., доцент**

\_\_\_\_\_/О.В. Котлярова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

**Автор ВКР, студент группы С-451**

\_\_\_\_\_/П.В. Шевченко  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

**Нормоконтролер, ст. преподаватель**

\_\_\_\_\_/М.Н. Малыженко  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

Челябинск 2017

## АННОТАЦИЯ

Шевченко П.В. Перспективы развития делового туризма в Челябинской области. – Челябинск: ЮУрГУ, СТ-451, 2017. – 85 с., библиогр. список – 51наим.,7 прил., 8 табл., 2 CD-диска.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью разработки обзорной экскурсионной программы по городу Челябинск.

В выпускной квалификационной работе раскрывается понятие деловой туризм. Рассматривается Челябинская область как регион для развития делового туризма. Проведен анализ понятия деловой туризм. Выделены этапы разработки экскурсионной программы.

На основе полученных знаний разработана экскурсионная программа по городу Челябинск.

Составлено технико-экономическое обоснование экскурсионных программ, а также разработаны правила безопасности туристов во время проведения экскурсии.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	6
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ ДЕЛОВОГО ТУРИЗМА В ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ	
1.1 Понятие «деловой» туризм.....	11
1.2 Технологии в деловом туризме и оценка эффективности функционирования сферы делового туризма.....	16
1.3 Ресурсы Челябинской области для продвижения делового туризма	25
Выводы по главе один.....	32
2 ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭКСПЕРТОВ КОНКУРСА «ДИВО РОССИИ».....	33
2.1 Описание программы.....	33
2.2 Техничко-экономическое обоснование программы.....	53
2.3 Требования безопасности при организации «делового» туризма.....	60
Выводы по главе два.....	67
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	68
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	69
ПРИЛОЖЕНИЯ	
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Анализ понятия деловой туризм.....	73
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Технологическая карта.....	76
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Фотоматериалы с проведения экскурсии.....	79
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Рекламные материалы.....	81
ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Рекламный буклет	
ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Электронная версия ВКР	
ПРИЛОЖЕНИЕ Ж. Презентация на тему ВКР, CD-диск	

## ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время туризм является одной из отраслей, которая с каждым днем развивается. Об этом может говорить тот факт, что в экономически развитых странах туризм дает и обеспечивает достаточное количество рабочих, что составляет 12 % ВВП и 10 % капиталовложений. Что касается рынка туризма в России, то доля ВВП составляет 3 %, с учетом мультипликативного эффекта 7 %. В туристской отрасли России работает более 1 млн. человек, что составляет 2,5 % работающего населения.

Помимо того что деловой туризм является перспективным и высокодоходным видом туристического бизнеса, он также характеризуется высоким и стабильным ростом и относительной устойчивостью к воздействию экономических, политических, климатических и других факторов. Из этого можно сделать вывод, что деловой туризм является ведущим элементом для стимулирования роста национальной экономики. Так же можно заметить, что экономический кризис не может повлиять на бизнес в деловом туризме, так как индустрия встреч помогает развитию любого государства, за счет активного обмена информацией, овладения новейшими технологиями, повышения квалификации на всех уровнях делового образования, участия в международных конгрессах и выставках. Именно это и является перспективой для развития делового туризма в будущем.

Деловой туризм в Челябинской области представлен различными конференциями, конгрессами, форумами, которые способствуют развитию международных контактов.

Привлечение к проведению международных мероприятий необходимо для развития Челябинской области как делового центра.

Деловой туризм по своей экономической природе выгоден Челябинской области, однако его развитию и продвижению мешают ряд нерешенных проблем.

Несмотря на значительную роль делового туризма в мировых экономических и социальных отношениях, проблемам делового туризма в Челябинской области

уделяется недостаточно внимания, так как внимание нацелено на решение других целей и задач. В этой связи изучение делового туризма, как перспективного направления развития экономики региона, имеет важное практическое значение и определяет актуальность выбранной темы.

Теоретическая база исследования: теоретические основы и проблемы развития туризма, в том числе делового, исследованы в работах отечественных и зарубежных ученых: Андреев И.Б., Александровой А.Ю., Петровой Т.В., Рудской Е.Н., Сорокиной Л., Сергиной В.В., Шугаевой М.С., Юлгушева Р.В.

Вопросы технико-экономического обоснования экскурсионной программы рассмотрены в работах: Аношкиной О.С., Балобанова И.Т., Дмитриева Н.М., Мишиной Е.П., Рябовой И.А., Забаева Ю.В., Драчевой Е.Л., Карлика А.Е., Шухгальтер М.Л.

Требования безопасности при организации делового туризма изложены в литературе таких авторов как: Биржаков Б.С., Казаков Н.П., Маркин П.П., Ситников В.А., Бутко И.И., Ситников П.П.

Цель выпускной квалификационной работы – разработать экскурсионную программу для привлечения потока деловых туристов, для последующего развития делового туризма в Челябинской области.

Объект исследования – деловой туризм Челябинской области.

Предмет исследования – экскурсионные объекты Челябинской области.

Задачи выпускной квалификационной работы:

- рассмотреть теоретические аспекты развития делового туризма в Челябинской области;
- проанализировать понятие «деловой» туризм ;
- исследовать технологии в деловом туризме и оценить эффективность функционирования сферы делового туризма;
- выявить ресурсы Челябинской области для продвижения делового туризма;
- организовать экскурсионную программы для экспертов конкурса «Диво России»;

- дать описание экскурсионной программе;
- составить технико-экономическое обоснование экскурсионной программы;
- рассмотреть обеспечение безопасности во время экскурсии.

В ходе дипломного исследования использовались метод анализа историко-культурных объектов Челябинской области, синтез теоретической информации понятия деловой туризм, а также составление методических материалов для проведения экскурсии.

Новизна работы заключается в следующем:

- дано определение деловой туризм; Деловой туризм – это поездки с деловыми целями, включая участие в конференциях, конгрессах и т.д. без получения доходов в месте командировки;
- в разработке и обосновании экскурсионной программы по городу Челябинск;
- в разработке иллюстративного материала по экскурсионной программе по городу Челябинск;
- в предоставлении материалов экскурсии на студенческой выставке «Туризм региона – 2017»;

Практическая значимость работы заключается в том, что материалы ВКР могут быть использованы в практической деятельности туристических организаций.

Дипломное исследование проходило в несколько этапов:

На первом этапе (февраль-март 2017 г.) проходил отбор объектов: проводился анализ наиболее привлекательных объектов для туристов;

На втором этапе (март 2017 г.) происходила обработка фактического материала, была определена тематика и формат экскурсионного обслуживания. Составлялся контрольный текст экскурсии, отбирались материалы для формирования портфеля экскурсовода;

Третий этап (апрель 2017 г.) заключался в непосредственном проведении экскурсионной программы. На данном этапе была реализована обзорная экскурсия по городу Челябинск, проведен её анализ.

Четвертый этап (апрель 2017 г.) обобщение материалов дипломного исследования, участие в выставке «Туризм региона – 2017» (23 апреля 2017г.), комплектование комплекса методических материалов для портфеля экскурсоводов.

Апробация результатов проектирования экскурсионной программы проводилась в два этапа. Первый – во время проведения экскурсии для экспертов-членов жюри конкурса видео презентаций «Диво России». Второй этап проходил на Выставке «Туризм региона-2017», где была представлена экскурсионная программа.

На основе изложенного материала, дипломное исследование состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка из 51 источника, 7 рисунков, 8 таблиц, 7 приложений.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ ДЕЛОВОГО ТУРИЗМА В ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

## 1.1 Понятие «деловой» туризм

Согласно Федеральному закону «О туризме и туристской индустрии», под деловым туризмом понимается туризм, осуществляемый со служебными целями, в том числе участие в конгрессах, конференциях, переговорах, производственных семинарах, совещаниях, выставках, ярмарках [6].

Для более детального изучения данного понятия, был проведен анализ понятия деловой туризм, который предлагают различные авторы. Составленную таблицу можно посмотреть в приложении А.

В деловые путешествия отправляются самые разные деловые туристы, различные по отраслям и специфике работы. К основным целям совершения деловых поездок относятся:

- обучение, участие в тренингах и программах по обмену опытом (например, международном обмене преподавателями/научными сотрудниками и т. д.);
- проведение встреч и переговоров с партнёрами;
- установление и налаживание деловых контактов, привлечение новых клиентов, инвесторов, поставщиков и т. д.;
- посещение профессиональных мероприятий (конгрессов, конференций, выставок, семинаров и т. д.);
- инсентив-туры (то есть поощрительные или мотивационные поездки, устраиваемые компанией для сотрудников или партнеров);
- проведение совещаний и встреч с руководством и коллегами, представителями филиалов и дочерних структур компании, инспекция работы представительств и филиалов;
- проведение встреч и переговоров с партнёрами;



- установление и налаживание деловых контактов, привлечение новых клиентов, инвесторов, поставщиков и т. д.;
- получение сертификатов, лицензий, разрешений и т. п. в госструктурах других стран;
- несение государственной службы (военными, дипломатами);
- неправительственная деятельность и международные благотворительные мероприятия, научные экспедиции (НКО, НПО).

Деловой туризм – это не современный феномен: люди веками отправлялись в путешествия, связанные их деятельностью, прежде всего это была торговля. Со времен античности в Европе было лишь несколько периодов спада в сфере делового туризма, в период которого деловому туризму был дан более мощный толчок, чем за все предыдущие столетия [27].

В целом, в развитии делового туризма можно выделить несколько этапов:

В древние времена происходило зарождение торговых отношений между различными общинами, постепенно расширялся рынок сбыта земледельческой продукции, и первыми деловыми путешественниками являлись ремесленники и мелкие торговцы.

Так же в древние времена проходило создание империй, что поспособствовало стимулированию деловых поездок по растущему числу торговых путей, в том числе за пределами отдельной империи.

Следующий этап это средние века, во время которого происходило развитие ярмарок как формы торговли. Некоторые длились несколько недель (одна из самых известных – ярмарка Бокера на берегу Роны на юге Франции, привлекавшая десятки тысяч купцов), благодаря чему развивалась также сфера гостеприимства, питания и развлечений .

Расцвет Великого шёлкового пути стимулировал появление первых «систем обслуживания» деловых путешественников представленных в виде караван-сарая, предлагавших услуги размещения, питания, отдыха, и

транспортных сервисов – в лице погонщиков и торговцев верблюдами и гидов-проводников.

Так же развитием экономики ,торговли и науки послужили великие географические открытия. Далее это и послужило развитию международного делового туризма.

Другая группа деловых путешественников была представлена священнослужителями, паломниками, военными (особенно наемные солдаты, легионеры), временными трудовыми мигрантами из числа ремесленников (из сельских районов – в крупные города для сбыта продукции).

Далее следует этап индустриальной эпохи, который продолжался с 1750 по 1900 гг. В этот период происходило увеличение объёма промышленной продукции, которая нуждалась в транспортировке и сбыте. В результате этого появилась новая категории бизнес- путешественников – коммивояжёров.

В это же время происходил рост спроса на деловые путешествия у колоний европейских держав. Этому послужило развитие двусторонней торговли (сырье из колоний в метрополии, конечные товары в обратном направлении) и необходимость управлять колониальным режимом (поездки с целью инспекции и назначения чиновников).

В период развития транспортных систем и развития железнодорожных сообщений дал возможность бизнес- путешественникам перемещаться быстрее и на более дальние расстояния с меньшей потерей времени и денег.

Здесь происходит зарождение бизнеса конференций и открытие первых конгресс-бюро (например в Кливленде, Лос-Анджелесе ). Так же стартовало организация широкомасштабных мероприятий. Данное направление стало ускорено развиваться в начале XX века.

В середине XX века происходит расцвет делового туризма. Ключевыми факторами являются:

- экономический подъем развитых и развивающихся странах;
- расширение зоны свободной торговли (НАФТА, ЗСТ в Европе);

- популяризация автомобильного транспорта на фоне массового производства автомобилей, развитие и совершенствование самолетов для пассажирских воздушных перевозок, появление высокоскоростного железнодорожного транспорта в 1980–1990-е гг.;

- феномен глобализации и появление транспортных компаний, а так же возрастающая потребность запуска продукции на других рынках;

- появление новых отраслей экономики, таких, как Информационные технологии, которые требовали глобального маркетинга и поддержки пользователей;

- увеличение количества профессиональных, отраслевых объединений и сообществ;

- необходимость доп. обучения сотрудников связанного с постоянным развитием технологий, увеличения спроса на тренинги и образовательные курсы и семинары;

- развитие выставочно-ярмарочного бизнеса;

- появление новых классов обслуживания;

- рост международного сотрудничества в различных сферах , в частности образовательных системах.

Исходя из вышеизложенного можно сделать вывод что история развития делового туризма очень интересна и разнообразна.

Но развитие делового туризма не останавливается на достигнутом, и в мире начинают появляться агентства делового туризма. Изучением агентств занимающихся бизнес путешествиями занимаются как организации так и газетные издания [43].

Так например в 2015 году английское издание Travel Weekly ежегодно занимается составлением рейтингов агентств путешествий, Основным показателем для данных рейтингов служат объемы продаж. По версии издания крупнейшим агентством бизнес путешествий является корпорация Expedia Inc., в состав которой входит TMC Egencia. Компанию Expedia Inc. Рейтинге составила компания The

Priceline Group, в состав которой входят такие бренды как Booking.com, Agoda и Kayak. Так же в рейтинг входят такие агентства как: America Express, Carlson Wagonlit Travel, BCD Travel и Hogg Robinson Group.

Что касается российского рынка бизнес путешествий, то на нем представлены как международные так и российские агентства. В список крупнейших компаний входят такие компании как: IBC Corporate Travel, «АЛЬЯНС АВИА» «Аэро Клуб» VIP Corporate Travel, «Хогг Робинсон Групп» и др.

В результате статистического опроса 2015 года АБТ-АСТЕ Russia, свыше половины компаний в России (более 50 %) пользуются услугами только одного агентства путешествий, в то время как около 40 % обращаются сразу к двум ТМС, остальные опрашиваемые обращаются к трем и более агентствам. При этом каждый год происходит тендер по выбору агентств деловых путешествий [49].

Крупнейшая международная организация в сфере делового туризма на территории России и СНГ это АБТ-Асте Russia, то есть Российская Ассоциация Бизнес-Туризма.

Миссия данной организации заключается в содействии профессиональному развитию специалистов в сфере делового туризма, а так же помогает создать платформу для общения между покупателями и поставщиками услуг. Так же информирует о передовом опыте делового туризма, о направлениях его развития.

Членами данной организации это являются менеджеры по путешествиям и специалисты по закупкам более чем из 100 крупнейших международных и российских корпораций. В числе партнеров АБТ-АСТЕ Russia более 50 ведущих поставщиков услуг бизнес путешествий, в состав которых входят российские и международные авиакомпании, гостиничные цепи и агентства делового туризма.

Основные направления деятельности организации:

- 1) организация конференций, форумов и образовательных сессий для корпоративных покупателей для обсуждения ключевых вопросов индустрии делового туризма;

2) программа hosted buyers, в рамках которой организуют групповые поездки корпоративных покупателей на важнейшие отраслевые выставки и конференции;

3) совместные проекты с международными ассоциациями;

4) развитие собственной программы аттестации в области гостиничных услуг «аттестация бизнес- и конференц-отелей»;

5) подготовка и публикация в СМИ материалов, посвященных бизнес туризму;

б) выпуск вестника абт-acte russia, в состав которого входит электронная новостная бюллетень, которая адресована корпоративным покупателям услуг делового туризма. Данное издание содержит самую последнюю информацию о состоянии и тенденциях развития индустрии бизнес туризма, аналитические статьи, комментарии экспертов отрасли;

7) образовательные программы «специалист в деловом туризме», «тревел-менеджер», краткосрочные образовательные программы;

Российская Ассоциация Бизнес Туризма объединяет директоров по закупкам и менеджеров по путешествиям крупнейших российских и иностранных компаний, а также специализированные компании по корпоративному туристическому обслуживанию, проводит аттестацию бизнес- и конференц-отелей [37].

Целью программы является помощь бизнес-путешественникам в выборе отеля при организации командировки, а также менеджерам по путешествиям и сотрудникам компаний в выборе площадки для организации корпоративных мероприятий.

Принятая сегодня в РФ система классификации оценивает комфортность отеля в понимании среднестатистического туриста, но специфика требований делового человека зачастую ими не учитывается.

Наличие интернета в гостинице, бизнес центров и мобильной связи является одним из критериев, которые взяты за основу системы «Аттестации бизнес и конференц-отелей», разработанная АБТ совместно с представителями крупнейших российских и международных корпоративных заказчиков.

Инспекторами являются независимые эксперты, имеющие опыт работы в деловом туризме и гостиничной индустрии (не менее 5 лет), не работающие на момент инспекции ни в одном из отелей. Часто для инспекций организация привлекает аккредитованных экспертов по государственной классификации отелей.

Время инспекция составляет около двух-четырех часов в зависимости от размера номерного фонда средств размещения, а также наличия конференц-залов, ресторанов. В процессе инспекции заполняется чек-лист – специально разработанная форма для проверки по 345 критериям на категорию «Бизнес-отель» и дополнительно 55 для аттестации на категорию «Бизнес- и Конференц-отель».

Положительное решение о выдаче Аттестата выдается, если после обработки данных инспекции общее количество набранных баллов составляет не менее 75% по отношению к эталону (максимально возможному количеству баллов).

Программа «Аттестация Бизнес и Конференц-отелей» проходит при поддержке комитета по туризму и гостиничному хозяйству Москвы и министерства по делам молодежи, спорту и туризму республики Татарстан.

## 1.2 Технологии в деловом туризме и оценка эффективности функционирования сферы делового туризма

Основой деловой поездки является программа спланированных мероприятий и встреч. Деловые поездки организуются, как правило, в сочетании с культурно-познавательной и экскурсионной программой. Зачастую туристические компании предлагают различные виды услуг по организации бизнес-туров и деловых поездок. Например:

- планирование деловой программы;
- разработку подходящего маршрута деловой поездки; помощь в подготовке всех необходимых документов для оформления визы в посольстве;
- оформление и бронирование авиабилетов;

- бронирование отелей;
- трансфер, встреча в аэропорту, аренда автомобиля;
- приобретение билетов и приглашений на международные выставки или конференции;
- организацию конференций и корпоративных мероприятий, деловых встреч, семинаров;
- обеспечение услугами гида, переводчика;
- планирование экскурсионных программ в месте нахождения [34].

Среди основных представителей на рынке туроператоров делового туризма в России, можно выделить ВАО «Интурист», KMP Group, «Эпик трэвел», ВТІ а также представительства крупных западных сетевых концернов American Express, Rosenbluth, Euro Lloyd, Carlson Wagonlit. Отдельный сектор составляют корпорации, специализирующиеся на бронировании билетов и отелей для бизнес-поездок – «Аэро Клуб», «Инна Тур», Andrews Travel House, Infinity Travel и другие.

Одним из основных поставщиков услуг является основной перевозчик, доставляющий туристов к месту отдыха и обратно. Чаще всего ими являются авиакомпании, но также ими может являться и железные дороги, судовладелец, автотранспортная организация. Бизнес- туристы предъявляют особые требования к транспортным компаниям, например скорость. Люди, совершающие деловые поездки, требуют быстрой транспортировки в отличие от отдыхающих, которые могут добираться до туристского центра не торопясь, а иногда останавливаясь в интересующих их местах.

Так же не мало важный фактор это комфорт. Во-первых, бизнес-пассажиры стараются использовать время в дороге для работы (на подготовку доклада или ознакомления с материалами конференции). Во-вторых, они хотят отдохнуть, чтобы прибыть к месту назначения в свежем виде, поэтому важно предоставить возможность деловым путешественникам в дороге отдохнуть от развлечений и шума.

Так же надежность и пунктуальность транспортных услуг для деловых путешественников имеют большое значение. Организаторы конференций и других мероприятий, а также участники их не терпят опозданий делегатов или объяснений, что они задержались из-за пробок на улицах либо ожидали своего рейса на вокзалах или в аэропортах.

Следующий фактор это удобство. В комплексе с требованиями, связанными со скоростью, бизнес- путешественники требуют также удобства графиков рейсов, при которых они могли бы прибывать в места назначения в удобное время суток. Например, руководители фирм предпочитают вылетать или прилетать в такое время, которое совпадало бы с их рабочим днем [38].

Транспортные компании, которые могут обеспечить все перечисленные выше факторы и предложить доступные для рынка делового туризма цены, смело могут продвигаться на этом довольно конкурентном рынке.

Что касается класса обслуживания, первый, бизнес или экономический класс, это зависит сугубо от занимаемой должности путешественника в компании и от длительности полета.

Если общая продолжительность путешествия не превышает трех часов, то большая часть деловых путешественников предпочитает скоростные поезда, а не авиа перелеты. Кроме того многие компании при отправлении своих работников в деловые путешествия регулируют вопрос аренды ими автомашин. Тарифы на аренду автомашин в основном зависят от затрат на содержание автомобильного парка и персонала.

Размещение бизнес-путешественников происходит в основном в отелях. Бизнес-путешественники предъявляют владельцам или руководителям отелей свои главные требования:

- 1) высокие стандарты обслуживания. Управленческая иерархическая структура компании является важным фактором при выборе класса отеля;
- 2) средства ведения бизнеса. Для деловых путешественников отель во время путешествия заменяет офис, им предоставляются факс, компьютер, ксерокс и др.



Многие отели имеют бизнес-центры, где также могут предоставляться такие услуги или где гость может работать на своем компьютере;

3) оздоровительные средства. Люди, которые много времени в течение дня проводят на конференциях и засиживаются в ресторанах во время деловых обедов и ужинов, требуют, чтобы в отелях соответствующим образом были оборудованы оздоровительные центры и спортивные площадки для разгрузки. Отели, в свою очередь, предлагают услуги плавательного бассейна, сауны, массажных кабинетов, гимнастических залов, фитнес-центра и др.

Также, гостиницы бизнес класса полностью ориентированные на индивидуальных и корпоративных клиентов, учитывают специфику их путешествий, предлагают целый комплекс дополнительных услуг, таких как визовая поддержка для получения российской въездной визы, трансфер на автомобилях представительского и бизнес-класса, услуги секретаря, переводчика, курьерская служба и так далее [34].

Наглядным примером отеля, успешно удовлетворяющего особым требованиям деловых путешественников, является отель «ВИДГОФ» в Челябинске. Этот отель предоставляет своим гостям обслуживание, объединяющее осмотрительность с эффективностью. При прибытии в аэропорт Челябинска их встречают сотрудники гостиницы. В обязанности этих сотрудников входят встреча гостей и их сопровождение к забронированной автомашине, а также предупреждение соответствующих служб отеля о приблизительном времени прибытия туда гостя. В отеле гостя встречает персонал службы приема гостей, говорящий на разных языках, – отель активно применяет политику найма многоязычных сотрудников, чтобы гости в отеле чувствовали себя как дома. Номера в отеле обставлены так, чтобы полностью удовлетворять требования деловых гостей. Они оснащены Wi-Fi соединением, видеоплеерами для обслуживания малых деловых презентаций, персональными компьютерами и прочими средствами ведения бизнеса. Из дополнительных услуг, предоставляемых отелем, можно выделить фитнес центр, крытый бассейн и сауну. Для снятия усталости и напряжения

предлагаются также услуги массажиста. В день отъезда гостя служба портье созванивается с аэропортом и улаживает все детали, связанные с вылетом, тем самым снижая вероятность стрессов у гостя.

Для организации передвижения бизнес-туриста в месте дестинации используется второстепенный перевозчик: трансфер, экскурсионное обслуживание, который может совпадать с основным, а может быть отдельным. Также в зависимости от статуса и занимаемой должности потенциального клиента выбирается соответствующий класс автомобиля.

При организации деловых мероприятий пользуются услугами ресторанов выездного обслуживания или кейтеринга.

Среди условий, при которых может иметь место успешное развитие делового туризма и индустрии MICE, особое место занимают высококлассная гостиничная инфраструктура, предоставление необходимых условий для качественного проведения мероприятий. Удобные конференц-залы, оборудование, бизнес-центры, целенаправленная и всесторонняя подготовка соответствующих кадров, умеющих понимать специфику и нюансы делового туризма, хороший имидж и репутация определяют восприятие отелей бизнес-туризмом.

Также, одним из основных ресурсов для организации делового туризма являются места для проведения конференций, семинаров, выставок и сами выставочные организации. Что касается уровня развития данной инфраструктуры, то здесь ситуация ничем не отличается от гостиничной инфраструктуры, то есть говоря о регионах, можно наблюдать либо полное отсутствие подобной инфраструктуры, либо ее несоответствие международным стандартам[34].

Одним из важнейших ресурсов бизнес-туризма являются сами события: фестивали, ярмарки, конференции, научно-исследовательские симпозиумы и прочее. О востребованности конгрессных мероприятий, росте интереса к ним представителей государственных структур, руководителей компаний и предпринимателей, свидетельствует сам факт быстрого роста числа этих мероприятий. С каждым годом увеличивается количество разнообразных

конференций, круглых столов, семинаров, проведенных на различных выставках, ярмарках, приуроченных к знаковым событиям, и просто отраслевых мероприятий.

Основой развития индустрии встреч является подготовленная инфраструктура, важным элементом которой является конгресс-бюро, некоммерческая организация, ведущая продвижение города на рынке встреч и оказывающая информационную поддержку организаторам новых встреч.

Другой элемент это качество и возможности организации встреч. В городе должны присутствовать профессиональные организаторы конференций, компании менеджмента назначения, гостиницы различных категорий и другие профессиональные участники рынка. Но независимо от сферы услуг, главные требования к компаниям индустрии встреч – профессионализм, гибкость, ориентация на цели клиента, открытость, надежность и креативность. Эти же требования справедливы и для конференц-площадок. Любая характеристика площадки может стать ее достоинством и будет приносить доход при правильном позиционировании и эффективных коммуникациях с заказчиками.

Как правило, во время делового тура имеют место экскурсионная и досуговая составляющие, которые организуются с помощью экскурсионного бюро, досуговых организаций, а также силами самих туристических компаний[28].

Деловой туризм представляет собой достаточно новую и пока малоиспользуемую в нашем регионе отрасль туризма. Далекое не все туроператоры могут предоставить услуги именно по организации бизнес туризма. Однако данный вид туризма имеет ряд организационных особенностей, учтя которые, можно организовать бизнес поездку с максимальным эффектом.

Бронирование отеля для проведения бизнес-программ имеет некоторые особенности. Как правило, его бронирование происходит с привязкой к месту проведения события, на которое планируется поездка. Если это поездка, связанная с проведением выставки, то наиболее удобным является размещение недалеко от выставочного комплекса.

В случае, когда предстоит групповая поощрительная поездка, то лучшим размещением будет место, позволяющее сформировать программу поездки, позволяющей наполнить время различными экскурсиями, отдыхом и развлечениями.

Для сотрудников компании программу желательно формировать с целью сплочения коллектива, что можно достигнуть используя размещение в отелях на природе (пригороды) и разрабатывая программу активного пребывания в стране.

К современному бизнес-отелю предъявляется ряд требований:

1) месторасположение. Позволяет ее клиентам добраться в любую точку города за максимально короткий срок (торговые центры, выставочные комплексы, конференц-залы, аэропорт, и т.д.);

2) круглосуточный бесплатный интернет (Wi-Fi) в каждом номере отеля клиенты могут продолжать работать и проводить видео-чаты с партнерами, не выходя из номера гостиницы;

3) наличие в отеле химчистки, прачечной, гладильной позволит одежде деловых туристов всегда быть в идеальном состоянии ;

4) наличие в номере отеля телефоном с выходом на междугороднюю связь, возможность принятия факса, доступ к принтеру и сканеру;

5) наличие конференц-залов, кабинетов для переговоров;

6) организация трансферов;

7) дополнительные услуги – Бронирование и доставка ж/д и авиабилетов. Заказ театральные билеты. Бронирование мест в клубах и ресторанах;

8) быстрое оформление по прибытии и выезде;

9) приемлемая цена;

10) удобные для клиента формы платежа с предоставлением копии счета для отчета перед компанией.

Прежде всего, при организации встреч и конгрессов гостиница должна обеспечить безопасность и приватность встреч[36].

Конгресс-отель – это отели, обслуживающие участников крупных форумов и конференций. Данный тип предприятий стремительно набирает популярность. За последние 20 лет спрос на услуги этих гостиниц удвоился. Представляют собой разновидность бизнес-отелей, однако имеют свои отличительные черты. (Вместимость бизнес-отелей не более 600 номеров, конгресс-отелей – 2000 номеров и более.) Имеются выставочные площади и различные помещения для встреч. Предлагается полный набор бизнес-обслуживания: проведение телеконференций, услуги секретариата, перевод и т.д. Разнообразные предприятия питания: рестораны самообслуживания, бары, кафе, кафетерии, фешенебельные рестораны.

Особое внимание уделяется организации визовой поддержки. Заказы корпоративных клиентов зачастую отличаются нестандартными маршрутами и повышенными требованиями к срокам исполнения. Необходимо в совершенстве знать особенности оформления загранпаспортов, въездных и выездных виз, а также разрешений на работу практически для любого государства мира. В отличие от многих турфирм, занятых пляжным отдыхом в 3–5 странах, агентства бизнес путешествий организует поездки в любые регионы планеты по желанию клиентов.

Немаловажным является и транспортная составляющая бизнес туризма. Для путешествующего важно время прилета-вылета, так как зачастую он привязан к конкретному мероприятию, и удобные состыковки между рейсами для экономии «драгоценного» времени. Задачей менеджера здесь является подбор оптимального маршрута и тарифа.

О деловых встречах, конференциях и профессиональных выставках знают все, тогда как инсентив-туры – относительно новое направление. Этими поощрительными путешествиями компании премируют лучших сотрудников, повышая их лояльность.

По сравнению с обычными туристическими поездками программы инсентив-туров всегда уникальны. Это может быть посещение чемпионата мира по футболу

или праздника молодого вина во Франции, ориентирование с элементами тимбилдинга в одной из экзотических стран или участие в регате.

Чтобы организовать масштабное выездное мероприятие на группу от 100 до 1000 человек нужно иметь налаженные связи с партнерами в принимающей стране. Каждому из тысячи участников должно быть гарантировано высокое качество обслуживания и комфортные условия проживания, он вправе рассчитывать на четкое соблюдение сроков и гарантированное разрешение возможных проблем. Наконец, никто не должен заболеть по вине организаторов или просто-напросто потеряться.

Успех мероприятия зависит и от места проведения и обстановки, в которой происходят деловые переговоры, обучающий семинар или презентация нового продукта. Необходимо подобрать помещение, отвечающее основным характеристикам проводимого мероприятия: располагаться в удобной транспортной доступности, быть оснащено мультимедийными средствами, вмещать определенное количество человек[26].

Поездка должна быть привлекательной для работников и соответствовать их возрасту, состоянию здоровья, религиозным убеждениям и личным интересам. Поэтому турфирма часто предваряет свою работу наблюдением за потенциальными клиентами.

В простейшем случае инсентив-тур – это обычный тур с проживанием в четырех или пятизвездочном отеле и насыщенной экскурсионной программой. Такие стандартные программы, как ни странно, больше всего заказывают американские туристы. Существует и другая разновидность бизнес поездок, когда программа поездки строится в соответствии с какой-то главной идеей[39].

### 1.3 Ресурсы Челябинской области для продвижения делового туризма .

Отрасль промышленности безусловно, основная и приоритетная отрасль Челябинской области. Именно она является одной из важнейших основ социально-экономического развития Челябинской области. К промышленности относят три основных вида деятельности – это добыча полезных ископаемых, обрабатывающие производства, а также производство и распределение электроэнергии, газа и воды[46].

Одним из важнейших видов обрабатывающих производств является металлургическое производство, производство готовых металлических изделий. В металлургическом комплексе сосредоточено 30% всего промышленно-производственного персонала области. Такие города как Челябинск и Магнитогорск являются крупными металлургическими центрами России.

Машиностроение является одним из приоритетных производств Челябинской области. В машиностроительном комплексе сосредоточено 28% промышленно-производственного персонала Челябинской области. Например, Челябинский тракторный завод.

Челябинская область включает в себя большое число промышленных и оборонных предприятий, закрытых территориальных образований (ЗАТО), где сосредоточены базовые объекты Росатома (Озерск, Снежинск, Трехгорный). С 2013 г. ведется строительство транспортно-логистического комплекса (ТЛК) в Южноуральске, откуда грузы из Китая и Казахстана пойдут по Уралу и в другие регионы двумя путями: железнодорожным и автомобильным. В мае 2015 г. транзит уже заработал, сокращая сроки доставки грузов по железной дороге из Китая в Россию с 36 до 10 дней.

Мощность ТЛК «Южноуральский»: 7 контейнерных поездов в сутки, свыше 2,5 млн т грузов в год.

Нетрудно заметить, что процесс продвижения компаний делового туризма в регионы связан с ростом числа мероприятий международного масштаба,

проводимых за пределами столиц России. В результате подготовки таких крупных акций как саммиты ШОС и БРИКС в городах, где они проходят, естественно остается улучшенная инфраструктура (дороги, отели, конгресс-холлы, музеи и проч.), обеспечивающая возможности проведения любых масштабных социально-культурных мероприятий.

Челябинской области необходим хороший PR, так как область обладает богатыми природными ресурсами, огромным потенциалом и готова к проведению у себя серьезных мероприятий.

Среди субъектов России Челябинская область занимает 8 место по объёму промышленного производства (предприятия чёрной металлургии производят 27% всероссийского выпуска проката, 26% стали и 14,6% стальных труб)[37].

Челябинская область – один из наиболее развитых промышленных регионов России, по объёмам промышленного производства на Урале занимает второе место после Свердловской области. Свыше 150 предприятий Челябинской области занимаются добычей и переработкой природного сырья. Одной из развитых отраслей промышленности является металлургия. В отрасли производят более 60% всего регионального объёма продукции. Основные предприятия чёрной металлургии: ОАО «Магнитогорский металлургический комбинат», ОАО «Челябинский металлургический комбинат», металлургические заводы в Аше, Златоусте, заводы по производству труб, комбинаты по выпуску ферросплавов (Челябинск), предприятия по выпуску метизов в Челябинске и Магнитогорске. Областные предприятия цветной металлургии производят цинк, никель.

Машиностроение обеспечивает более 10% продукции в областном масштабе. На долю региона приходится 76% производства в стране бульдозеров, 31% – автогрейдеров, 28% – готового проката чёрных металлов, 26% – выплавки чугуна, 28% – выплавки стали, 23% – производства тракторов, 13% – стальных труб, 2,4% – производства железной руды.

Крупнейшие предприятия занимающиеся машиностроением в Челябинской области это ОАО «Автомобильный завод «Урал», ОАО «Теплоприбор»,



ОАО «Челябинские строительно-дорожные машины», Промышленная группа «Метран». Машиностроение представлено производством грузовых автомобилей, тракторов, трамвайных вагонов. Также ряд предприятий занимается обслуживанием военного комплекса.

Электроэнергетика развивается преимущественно на привозном топливе. Но в области присутствует добыча и собственного угля.

Так же на территории области обширно представлена отрасль пищевой промышленности. Это связано с благоприятными условиями для сельского хозяйства в регионе. Производство строительных материалов, а также легкая промышленность замыкают список основных отраслей специализации Челябинской области.

Для развития делового туризма в области необходимо развивать конгрессную деятельность а так же организацию выставочно-ярмарочных мероприятий, так как правительство области считает, что именно данные меры будут способствовать развитию делового туризма в регионе.

Так как основными отраслями специализации Челябинской области являются металлургическая, машиностроительная и топливно-энергетическая, то и развитие делового туризма так же связано с данными отраслями. Так например в 2017 году на территории Челябинской области планируется проведение «XIII Съезд литейщиков и Международная выставка «Литье–2017»». 11–14 апреля 2017 г. в Челябинске состоялась Семнадцатая Международная выставка «Уральская промышленно-экономическая неделя». Одновременно прошел Девятый международный промышленный форум «Реконструкция промышленных предприятий – прорывные технологии в металлургии и машиностроении». Так же планируется проведение Восьмого Международного промышленного форума «Реконструкция промышленных предприятий, на котором будут представлены прорывные технологии в металлургии и машиностроении.

А так же в городе Челябинск состоится XIV Форум межрегионального сотрудничества Казахстана и России. Весной 2016 года уже началась активная подготовка к проведению данного мероприятия.

Главными событиями ближайшего будущего является проведение в 2020 году саммит ШОС и БРИКС. За оставшееся время предстоит довести номерной фонд гостиниц до необходимых предъявляемых требований. Необходимо продолжать реконструкцию и аэродрома, и здания аэропорта Челябинска, а также решить вопрос с конгресс-холлом, где будут проходить все официальные мероприятия. Это значит, что Челябинск должен кардинально измениться: появятся новые объекты, новая инфраструктура, новый внешний вид города.

Челябинский гостиничный рынок, как и в ряде других городов России, в последние годы развивается стремительными темпами. Количество постояльцев в гостиницах Челябинска увеличилось на 15 %, город принял несколько крупнейших мировых спортивных мероприятий и с честью справился с большим потоком гостей. Однако такое мероприятие, как саммит ШОС, является событием, требующим еще более высокого уровня подготовки, и, конечно, дополнительные вложения в инфраструктуру и номерной фонд города просто необходимы.

В таблице 1 отображен номерной фонд гостиниц города Челябинск.

Таблица 1 – Гостиницы и пансионаты, обладающие приемлемыми инфраструктурными возможностями для проведения международных мероприятий г. Челябинск

№ п/п	Количество номеров	Количество звезд	Объекты	Итого
1	30-100	5	Отель Березка	1
		4	Отель Славянка, Отель Мелиот , Парк Сити Отель, Отель Smolinopark , Отель Маркштадт	5

Окончание таблицы 1

№ п/п	Количество номеров	Количество звезд	Объекты	Итого
	100-250	5	Гранд-отель Видгоф	1
		4	Radisson Blu Hotel, Отель Виктория	2
	250-500	3	Малахит	1

Так же не мало важным ресурсом для развития делового туризма является транспорт. После строительства Транссиба (1891–1916 годы) Челябинский край стал крупнейшим транспортным центром, связавшим Центральную Россию, Урал и Сибирь в единое целое.

По территории Челябинской области проходят федеральные автотрассы и Южно-Уральская железная дорога, являющаяся веткой Транссибирской магистрали.

В области находятся два аэропорта – один расположен в Челябинске, другой в Магнитогорске.

Южно-Уральская железная дорога (ЮУЖД), проходящая через территорию Челябинской области, пересекает территорию Европейского и Азиатского континентов. Эксплуатационная длина ЮУЖД превышает 4,8 тыс. км, развернутая длина – свыше 8 тыс. км. Общая площадь обслуживаемой дорогой территории составляет более 400 тыс. км<sup>2</sup>.

Общая протяженность автомобильных дорог общего пользования по Челябинской области превышает 11 тыс. км.

Что касается транспорта и предприятий питания, то данные услуги в основном предоставляют гостиницы в которых размещаются деловые туристы. Так же, при желании, автомобили можно взять напрокат.

Дальнейшее развитие индустрии туризма сдерживается рядом факторов: неудовлетворительным состоянием инфраструктуры туризма, особенно наличием высокой степени износа гостиничной базы (лишь 22 % гостиниц туристского

класса соответствуют мировым стандартам, то есть могут претендовать на размещение туристов из дальнего зарубежья, отсутствием конгресс-отелей, отсутствием помещений для проведения конференций и семинаров вместимостью 500 человек и выше), неудовлетворительное состояние объектов историко – культурного и природного наследия, плохое состояние дорог и придорожного сервиса. На Челябинском рынке почти нет компаний, специализирующихся на деловом туризме. Предоставлением таких услуг занимаются и туристские фирмы, и гостиницы, и немногочисленные event-компании. Даже при наличии заказчика они редко стремятся объединить свои усилия. Объединившись компании, работающие в сфере индустрии туризма, используя инновационные продукты в сфере управления бизнесом, получают конкурентное преимущество в создании нового конкурентоспособного продукта удовлетворяющего потребности делового туриста и возможность быстрее реагировать на изменения внешней и внутренней среды туристского рынка, тем самым привлекая в регион новых инвесторов[32].

Для развития делового туризма следует производить отраслевые мероприятия. Для ускоренного развития индустрии деловых встреч в Челябинской области необходимо выполнение следующих условий:

- 1) создание институциональных условий для развития делового туризма путем:
  - формирования целостной нормативно-правовой базы в области делового туризма;
  - создания различных ассоциаций в сфере делового туризма в регионах по примеру международных ассоциации;
  - создания благоприятного инвестиционного климата для российских и иностранных компаний;
  - создания в регионах, областях, городах конгресс-бюро, бюро по организации конференций и привлечению гостей, занимающееся маркетингом дестинации на рынках делового туризма, осуществляющее учебную и консультационную деятельность, аккумулирующее всю необходимую информацию об имеющейся

деловой инфраструктуре и индустрии гостеприимства, её предоставление потенциальным клиентам ;

- поддержки официального интернет-портала федерального органа исполнительной власти в сфере делового туризма;

- организации международных туристских выставок.

2) улучшение гостиничного фонда и создание конгрессно-выставочных комплексов, соответствующих международным стандартам, основной удельный вес которых должен приходиться на четырех звездочные гостиницы типа бизнес-отелей ;

3) повышение качества обслуживания в сфере туризма (персонал средств размещения иногда не владеет иностранным языком; отмечается низкое качество услуг по питанию наряду с высокими ценами): внедрение современной классификации гостиничных средств размещения; создание современной системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров.

В связи с этим необходимо признать, что в сфере делового туризма Челябинской области имеется ряд нерешенных проблем:

Мешает активному развитию делового туризма отсутствие целенаправленной, узкопрофессиональной, продуманной на государственном и межведомственном уровнях подготовки кадров[32].

Так же одной из проблем является не достаточно развитая инфраструктура: приезжающие по делу гораздо требовательнее, чем обычные туристы: им нужны отели, рестораны, залы заседаний и комнаты переговоров, транспортное обслуживание, экскурсионная программа и масса других услуг (охрана, оборудование для размножения документов, синхронного перевода и т.п.). Причем все это самого лучшего качества.

На современном этапе развития конгрессно-выставочной деятельности требуется формирование и совершенствование нормативно-правовой базы делового туризма в области государственного и частного партнерства, которые бы обеспечивали равные условия всем участникам рынка делового туризма.

Необходимо разработать документы по нормативно-правовому обеспечению конгрессно-выставочной деятельности, который определял бы принципы государственной политики в сфере делового туризма в Российской Федерации.

#### Выводы по главе один

На основе анализа понятия деловой туризм, трактуемое разными авторами и литературой, было сформировано определение деловой туризм. Деловой туризм – это поездки с деловыми целями, включая участие в конференциях, конгрессах и т.д. без получения доходов в месте командировки. Изучение делового рынка Челябинской области можно сделать вывод что основной отраслью для посещения региона деловыми туристами, являются отрасли промышленности. Но рынок делового туризма в регионе развит слабо.

Все это позволяет говорить о нужде развития делового туризма в регионе, как для развития отраслей та и региона в целом. На основе изученных материалов был проведен анализ тур. рынка делового туризма Челябинской области, и были выявлены перспективы и проблемы развития данного вида туризма в регионе.

## 2 ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭКСПЕРТОВ КОНКУРСА «ДИВО РОССИИ»

Экскурсионная программа «Обзорная экскурсия по городу Челябинск» была организована и осуществлена для экспертов членов жюри конкурса видео презентаций «Диво России». Группа состояла из 35 человек. Длительность составила 3 часа. Диво России это фестиваль-конкурс видео презентаций. Экспертами или членами жюри фестиваля-конкурса видео презентаций удивительных мест России «Диво России» были известные российские и иностранные специалисты в сфере туризма и маркетинговых коммуникаций, представители ведущих туристских СМИ России. Во второй главе необходимо рассмотреть характеристику экскурсионной программы, рассчитать стоимость экскурсионной программы, а также обеспечить безопасность проведения экскурсии.

### 2.1 Описание программы

Согласно ГОСТ Р 54604 – 2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги», экскурсия подразумевает услугу по организации посещения объектов экскурсионного показа (объекты природного, историко-культурного наследия, промышленные предприятия и др.) индивидуальными туристами (экскурсантами) или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении и изучении указанных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 ч без ночевки [3].

Работа над новой экскурсией начинается с четкого определения её цели. Цель данной экскурсии – познавательная: познакомить экскурсантов с памятниками истории и культуры города Челябинск, а так же рассказать о истории города.

Каждая экскурсия имеет свою определенную тему. Это то, что положено в ее основу, на чем строится показ и рассказ. Она является критерием для отбора

экскурсионных объектов, определяет содержание рассказа экскурсовода, особенно при показе многоплановых объектов, которые имеют обширную информацию и могут включаться в несколько различных экскурсий[18].

Тема данной экскурсии – обзорная экскурсия по городу Челябинск.

Тема является стержнем, который объединяет все объекты и под. темы экскурсии в единое целое.

Далее происходит выбор объектов, которые помогут раскрыть тему экскурсии.

Для данной экскурсии в качестве объектов выступают: памятник Курчатову, улица Ленина, парк «Алое поле», ЮУРГУ, Челябинская областная универсальная научная библиотека, Площадь Революции, Молодежный театр, Детский мир. Гранд-отель «ВИДГОФ», Стела «Сибирь-Урал», памятник ИС-3, Театр ЧТЗ, ЧТЗ, Сад Победы, Площадь павших Революционеров[44].

Маршрут экскурсии представляет собой наиболее удобный путь следования экскурсионной группы, способствующий раскрытию темы. Он строится в зависимости от наиболее правильной для данной экскурсии последовательности осмотра объектов, наличия площадок для расположения группы, необходимости обеспечения безопасности экскурсантов. Одна из задач маршрута – способствовать наиболее полному раскрытию темы.

Основные требования, которые должны быть учтены при составлении маршрута, это организация показа объектов в логической последовательности и обеспечение зрительной основы для раскрытия темы.

В данной экскурсии маршрут построен по тематико-хронологическому принципу.

Начальным объектом экскурсии является парк «Алое поле», но сбор группы начинается у Выставочного центра «Мегаполис». Экскурсанты собираются на площадке перед входом в выставочный центр. Экскурсовод ведет рассказ об улице Труда (по которой автобус движется в направлении парка «Алое поле»). Далее рассказ продолжается о парке «Алое поле»: рассказывается о истории происхождения названия, события проходящие на территории парка.



Автобус движется по улице Ленина, в процессе чего ведется рассказ о истории улицы. Далее экскурсионным объектом является ЮУрГУ. Экскурсанты узнают историю ВУЗа, его состав. Следующим объектом является памятник Курчатову. Экскурсовод рассказывает об истории и составе памятника.

Далее автобус направляется в сторону публичной библиотеки, после чего объектами показа и рассказа являются Молодежный театр и Площадь Революции. В процессе рассказа экскурсанты узнают истории города связанные с данными объектами, интересные факты, а так же факты из истории.

Следующим объектом является Детский мир. Экскурсовод рассказывает о истории жизни здания в котором на сегодняшний день располагается Детский мир.

Во время движения автобуса по главной улице Ленина экскурсовод ведет рассказ об истории города.

Далее экскурсанты наблюдают Гранд Отель «Видгоф», и узнают краткую информацию о данном отеле.

По пути следования от Гранд Отеля «Видгоф» до памятника ИС– 3 экскурсанты увидят стелу «Урал-Сибирь», так называемую границу между Сибирью и Уралом.

У памятника ИС–3 экскурсанты узнают о значении танкостроителей в годы ВОВ, а так же об истории самого памятника.

Следующий объект это театр ЧТЗ, который являлся основным развлечением для работников ЧТЗ в Советское время. А так же завод ЧТЗ, экскурсовод знакомит с историей завода, рассказывает об отраслях производства.

Далее автобус ведет свое движение по улице Марченко: экскурсовод ведет рассказ об истории улицы, и далее экскурсанты знакомятся с паком «Сад Победы» – знак памяти героям ВОВ.

С улицы Марченко автобус движется по улице Первой пятилетки – одной из старейших улиц города Челябинск. А далее объектом осмотра является площадь Павших Революционеров.

Конечным пунктом экскурсии является Конгресс-отель Малахит, и по пути возвращения к конечному пункту концу Арбата экскурсанты видят Театр оперы и

балета им. М.И. Глинки, им рассказывают историю театра, а также историю зарождения, а так же памятник Вечный огонь, который является данью памяти героев ВОВ.

Подготовка контрольного текста экскурсии[14].

Текст представляет собой материал, необходимый для полного раскрытия всех под тем, входящих в экскурсию. Текст призван обеспечить тематическую направленность рассказа экскурсовода, в нем формулируется определенная точка зрения на факты и события, которым посвящена экскурсия, дается объективная оценка показываемых объектов.

Контрольный текст в большинстве случаев содержит хронологическое изложение материала. Этот текст не отражает структуры экскурсии и не строится в маршрутной последовательности с распределением излагаемого материала по остановкам, где происходит анализ экскурсионных объектов. Контрольный текст является тщательно подобранным и выверенным по источникам материалом, являющимся основой для всех экскурсий, проводимых на данную тему. Используя положения и выводы, которые содержатся в контрольном тексте, экскурсовод строит свой индивидуальный текст.

Помимо материалов для рассказа экскурсовода в контрольный текст включают материалы, которые должны составить содержание вступительного слова и заключения экскурсии, а также логических переходов. Он должен быть удобен для пользования. Цитаты, цифры и примеры сопровождаются ссылками на источники.

Так же для экскурсии необходимо разработать портфель экскурсовода.

«Портфель экскурсовода» – это комплект наглядных пособий для экскурсии, который должен дополнять и восстанавливать недостающие звенья зрительного ряда. Это особенно важно в тех случаях, когда объекты показа дошли до нас в измененном виде или не сохранились вовсе. Тогда фотографии, рисунки, чертежи помогут восстановить первоначальный вид объекта.

В «портфель экскурсовода» включаются: фотографии людей, имеющих отношение к теме экскурсии, репродукции картин, географические карты, на

которых изображены, например, военные события, образцы продукции промышленных предприятий, гербарные листы, геологические образцы, магнитофонные записи и другой иллюстративный материал, который помогает насытить экскурсию зрительными образами.

В данной экскурсии были использованы фотографии, сделанные во время строительства сооружений, или фотографии исторических событий.

Определение методических приемов проведения экскурсии

Успех проведения экскурсии в прямой зависимости от использованных в ней методических приемов рассказа и показа. Выбор того или иного методического приема диктуется задачами, поставленными перед экскурсией, информационной насыщенностью конкретного объекта.

В данной экскурсии используются разные приемы показа и рассказа в зависимости от объекта.

Наиболее многочисленную группу составляют приемы показа, которые позволяют упростить наблюдение объекта, выделяют его особенности, которые незаметны при обычном осмотре, дают возможность экскурсантам мысленно расчленивать памятник на составные части, домыслить утраченные детали, «видеть» не существующий в настоящее время объект в его первоначальном виде, исторические события, которые происходили много лет назад.

Прием зрительной реконструкции помогает представить первоначальный вид. Сущность этого приема заключается в том, что словесным путем восстанавливается первоначальный облик исторического объекта. Данный прием используется для Алого поля, площади Революции и площади Павших Революционеров.

Использование приема зрительного сравнения дает возможность экскурсантам представить действительную величину объекта, позволяет сократить количество цифр в рассказе, число используемых фактов и примеров, время, затрачиваемое на объяснение. Прием используется для ЮУрГУ, Публичной библиотеки.

Прием переключения внимания помогает сравнить объекты, и позволяет лучше понять первоначально наблюдаемый объект.

В данной экскурсии используется так же методический прием движения.

Основная задача методических приемов – преподнести факты, примеры, события так, чтобы экскурсанты получили образное представление о том, как это было, увидели большую часть того, что было им рассказано экскурсоводом.

Прием экскурсионной справки используется в сочетании с приемом зрительной реконструкции. Сообщаются краткие данные о наблюдаемом объекте.

Прием описания предполагает изложение экскурсоводом характерных черт, примет, особенностей внешнего вида объекта в определенной последовательности. Применяется для ЮУрГУ, Алого поля, площадь Революции, Арбат, Краеведческий музей.

Прием характеристики. Перечисление свойств и особенностей, совокупность которых дает наиболее полное представление о данном объекте, позволяет лучше понять его сущность. Используется для ЮУрГУ, Публичной библиотек.

В практической деятельности экскурсионных учреждений немало примеров, когда экскурсоводы знают о существовании методических приемов, но при проведении конкретных экскурсий не используют эти приемы. Важной задачей в настоящее время является практическое усвоение экскурсоводом методических приемов.

Определение техники ведения экскурсии[15].

Техника ведения экскурсии объединяет все организационные вопросы экскурсионного процесса. На этом этапе важно сформулировать рекомендации: об использовании пауз в экскурсии; о соблюдении времени, отведенного на освещение под тем; организацию ответов на вопросы экскурсантов; о технике использования экспонатов «портфеля» и другое. Не менее важны указания о месте экскурсовода при показе объектов, руководстве самостоятельной работой экскурсантов на маршруте, проведении рассказа при движении автобуса.

Следующий этап это методическая разработка.

Методическая разработка – документ, который определяет, как провести данную экскурсию, как лучше организовать показ памятников, какую методику и технику ведения следует применить, чтобы экскурсия прошла эффективно. Она дисциплинирует экскурсовода и должна отвечать следующим требованиям: подсказать экскурсоводу пути для раскрытия темы, вооружить его наиболее эффективными методическими приемами показа и рассказа, содержать четкие рекомендации по вопросам организации экскурсии, учитывать интересы определенной группы экскурсантов, соединять рассказ и показ в единое целое. Разработку технологической карты можно посмотреть в приложении Б.

Далее составляется индивидуальный текст экскурсовода[44].

Здравствуйте уважаемые экскурсанты! Сегодня мы проведем экскурсию по достопримечательностям города Челябинска. Это очень значимые для города. Представление города немислимо без таких значимых и ярких зданий и улиц. Нам представиться возможность не только познакомиться с объектами, но и «переместиться» во времена их постройки.

Для начала, обговорим правила поведения в автобусе и технику безопасности на маршруте.

Во время движения автобуса все экскурсанты должны сидеть на своих местах, выход из автобуса осуществляется только при полной его остановке. Категорически запрещается распивать в салоне спиртные напитки, курить, а также разбрасывать мусор.

Все интересующие вас вопросы, вы сможете задавать по ходу экскурсии.

Мы начинаем нашу экскурсии с улицы Труда – это исторически первая улица, возникшая в городе. Нынешняя улица Труда появилась как Береговая улица между стенами Челябинской крепости и рекой Миасс. На улице находится большое число значимых учреждений культуры, спортивных учреждений и административных зданий Челябинска, выставочные залы, магазины, кафе и рестораны. В том числе Челябинский государственный краеведческий музей, концертный зал имени С.С. Прокофьева и один из самых крупных отелей Челябинска «Малахит».

Вот мы плавно подобрались к следующему объекту нашей экскурсионной программы – Алое поле.

Алое поле существует в Челябинске уже с 80-х годов XIX века, в эти годы на этом месте проходила ярмарка. Площадь, на которой проходила ярмарка, получила имя Ярмарочной. В 1907 году в центре Алого поля началось строительство Александро-Невской церкви, в связи с чем площадь стала именоваться Александровской. После Великой Октябрьской революции Александровская площадь, как и многие другие географические объекты Советской России, поменяла своё имя. Своё современное название парк (на тот момент площадь) получил вследствие митинга рабочих Челябинских заводов и мастерских в 1905 году, в ответ на «Кровавое воскресенье». Челябинский голова А.Ф. Бейвель приказал разогнать стачку рабочих, возглавляемую большевиками Елькиным и Панфиловым. В результате разгона демонстрации ряд рабочих были ранены, а в народе площадь получила имя «Алой». После смерти В.И. Ленина в 1924 году, площади дали имя Ленина. В этот же году был заложен памятник-мавзолей Ленину. В 60-е годы площади вернули название «Алое поле». В 1986 году в парке был открыт мемориал пионерам-героям. На Алом поле стали размещаться аттракционы, беседки и т.д. Был установлен памятник Орлёнку. Бронзовая фигура подростка, одетого во взрослый башлык, папаху с лентой, долгополую шинель и большие сапоги, высотой в 4 метра, стоящая на постаменте, облицованном полированным красным житомирским гранитом.

В 1986 году Челябинск отмечал своё 250-летие, в честь данного события произошла реконструкция Александро-Невской церкви, был возвращен первоначальный вид храма, надстроены купола. В здании бывшей церкви открылся зал камерной и органной музыки. У Челябинска появился свой орган, сделанный на заказ специально для Челябинска немецкой фирмой Hermann Eule.

Вот такая вот насыщенная история этого небольшого парка.

Итак, сейчас мы едем к следующему объекту, а по пути я вам расскажу об улице, по которой мы едем. Это главная улица Проспект Ленина.

Протяжённость данного проспекта 7 км, а ширина 60–95 м. Большая часть застройки проспекта относится к XX веку.

Нынешний проспект Ленина не всегда был главной улицей города – в дореволюционном Челябинске главной была улица Большая (ныне Цвиллинга), проходившая с севера на юг от реки Миасс к нынешней площади Революции. А по генплану 1967 года, главной улицей Челябинска со временем должна была стать параллельная ей улица Труда, но сбыться этому уже не довелось.

И вот перед нами главный, старейший университет города. Это Южно-Уральский Государственный Университет. Мы находимся перед главным корпусом института. С главного корпуса и начиналось строительство и в дальнейшем расширение университета. Итак, университет основан в 1943 году как Челябинский механико-машиностроительный институт, в середине XX века вуз был преобразован в Челябинский политехнический институт, а в 1990 году – в Челябинский государственный технический университет. С 1997 года – Южно-Уральский государственный университет. В 2010 году вузу присвоена категория «Национальный исследовательский университет». Южно-Уральский государственный университет – это Вуз с интересной историей и разнообразными традициями, это многопрофильное учебное заведение, которое славится научными достижениями, высоким уровнем подготовки специалистов. В настоящее время ректором избран доктор технических наук Александр Леонидович Шестаков. История университета представляет собой ряд последовательных этапов становления и динамичного развития. Из института, состоящего всего из двух факультетов, он превратился в национально-исследовательский университет, научный и образовательный центр не только региона, но и страны. Сегодня ЮУрГУ – это площадка инновационных разработок, отправной пункт для современной молодёжи, для поколения амбициозных и уверенных в себе людей, их смелых идей и проектов.

На крыше ЮУрГУ вы можете наблюдать две немного мрачноватые фигуры. Слева находится Прометей, несущий огонь – символ знания, а справа

располагается богиня Слава, в руках которой находится венок – награда за любовь к учебе и победы. Установлены они были в 2003 году. Вес каждой скульптуры составляет 800 кг, а длина – 8 метров. Фигуры составляют единую скульптурную композицию с памятником студенту, который встречает всех у входа в главный корпус.

И вот мы уже приблизились к памятнику посвященному академику-ядерщику Игорю Курчатову.

Игорь Васильевич Курчатов – советский физик, «отец» первой советской атомной бомбы. Родился академик на Урале, в городе Сим. Ему было присуждено звание Трехжды Героя Социалистического Труда .

В Челябинске в честь знаменитого земляка был воздвигнут памятник по заказу челябинского горисполкома, председателем которого в то время был Петр Сумин. Открытие монумента состоялось в 1986 году к 250-летию Челябинска.

Это сложная архитектурно-скульптурная композиция, в состав которой входят два пилона и находящаяся между ними статуя Курчатова на постаменте. Полусферы на пилонах символизируют расщепленный атом. Общая высота памятника вместе с постаментом – 11 метров.

После установки памятника обе части атомного ядра были оснащены специальными авиатехническими прожекторами, которые из за технических проблем проработали совсем недолго.

В 2006 году к 270-летию города был разработан новый проект внешней подсветки атома. И теперь памятник подсвечен по ночам. А в праздничные дни загорается и сам атом.

Поскольку памятник расположен на территории студенческого городка, он является излюбленным местом встречи студентов и молодежи, а также любителей футбола и экстремальных видов спорта.

Сейчас мы с вами проезжаем Челябинский педагогический университет. Со времени своего основания в середине сороковых годов XX века из небольшого пединститута он превратился в один из ведущих педагогических университетов



России. Вся образовательная деятельность университета направлена на реализацию Государственного стандарта высшего образования, повышение качества профессиональной подготовки педагогических кадров. Перед входом в университет вы могли заметить памятник Максиму Горькому.

Следующий наш объект это публичная библиотека. Самая большая библиотека области. Челябинская областная универсальная научная библиотека была создана в 1898 г. как публичная библиотека.

Челябинская областная универсальная научная библиотека открылась как бесплатная городская библиотека-читальня 16 июля 1898 г. Через некоторое время ее фонд составляли более 2 тысяч книг, газет и журналов. Услугами её в основном пользовались мещане и крестьяне. Работой и пополнением фондов руководил выборный совет. Интеллигенция города существенно помогала библиотеке: пожертвования составляли половину ежегодного бюджета.

Первым библиотекарем и организатором работы стал Лев Степанович Коротовских, проработавший в библиотеке 15 лет. К 1917 г. фонд насчитывал 10 тыс. томов. В годы революции и Гражданской войны деятельность библиотеки замерла и возобновилась лишь в 1919 г.

В период Великой Отечественной войны сотрудники библиотеки активно работали с книгой на предприятиях, в госпиталях. Признанием заслуг библиотеки стало решение правительства о присвоении ей статуса республиканской государственной публичной.

В 90-е годы XX века библиотека переживала сложный и трудный период, как и в целом российское библиотечное сообщество. Бывшие прежде идеологическим «орудием» КПСС, библиотеки в эти годы находились в поиске актуальных приоритетных установок и концепций. Ситуация осложнялась падением престижа библиотек в обществе и становлением рыночных отношений. Насущной проблемой стало овладение механизмами новой экономики. В это время осуществлялись попытки осмысления и внедрения различных маркетинговых

процессов и PR-технологий. Изменилась организационная структура самой библиотеки.

Со второй половины 90-х гг. усиливается информационная функция библиотек, с чем связано активное развитие информатизации. С 1994 г. библиотека начала работать над созданием электронного каталога. С этого момента и по настоящее время информатизация и модернизация библиотечных процессов становится приоритетным направлением деятельности.

Сейчас мы направляемся с вами в центральной площади города.

Площадь Революции – главная площадь Челябинска. Изначально площадь называлась Южной, так как располагалась на южной окраине города, за чертой основной застройки, и была ограничена с севера Южным бульваром (ныне проспект Ленина). В рамках так называемого Первого переименования по распоряжению горсовета 1 мая 1920 года Южная площадь обретает своё сегодняшнее название, в честь Октябрьской революции большевиков. В 1920 году на площади Революции, у Народного дома, был захоронен челябинский чекист Зимнох, убитый во время кражи важных документов. Позднее, 3 октября того же года здесь был погребён другой работник ГубЧК, , серб Грбанов. Также в некрополе на площади были произведены погребения красных лётчиков. Все эти могилы были в 1950 году перенесены на Митрофановское и Лесное кладбище города.

В период с 1930 по 1980 года на площади располагались различные административные и жилые здания.

Все громкие массовые городские мероприятия проходят на Главной городской площади – площади Революции. Свысока взирает на суету города выточенный в мраморе В. И. Ленин. Отлично вписывается в ансамбль здание театра драмы. На площади имеются и культурные учреждения в виде Музея искусств и государственного молодежного театра, а так же офисы, среди которых выделяются огромными помпезными корпусами управление Южно-Уральской железной дороги, входящее в РЖД, и Челябинвестбанк. Наверное, стиль большинства зданий

можно отнести к сталинскому ампиру, но особой тщательностью проработки элементов отличаются стены МСРК «Челябэнерго». Так же не обошлось без управленческих сооружений, ведь на площади располагается местная дума и администрация, а также арбитражный суд. Излюбленное место отдыха молодежи – фонтан. Он с тыльной стороны памятника вождю мирового пролетариата, и выполнен из бронзы на постаменте, который покрыт гранитными плитами.

На данной площади располагается один из старых театров нашего города. Это Государственный Театр Юного Зрителя. Челябинский ТЮЗ образован 1 октября 1965 года спектаклями – «Золотой ключик» по сказке А. Толстого и спектаклем-диспутом «Они и мы». ТЮЗ Челябинска успел заразиться атмосферой «оттепели». Глоток свободы ему дала тогда блистательная современная драматургия шестидесятников. Булат Окуджава, Леонид Жуховицкий, Радий Погодин – на этих именах строился и закалялся репертуарный и творческий фундамент челябинского театра, который, как и многие ТЮЗы в то время, смело взял на себя миссию общества защиты детей. Эти спектакли стали своеобразным камертоном в дальнейшей творческой жизни театра, в которой мир мечты, выдумки, поэзии органично соединялись со страстными размышлениями о выборе пути, о праве на собственное видение и понимание окружающего.

За годы существования ТЮЗа все поколения его режиссеров и актеров создали театру интереснейшую творческую биографию. Имея солидный послужной список и завидную зрительскую известность, сегодня театр является одним из ведущих центров Челябинска по воспитанию детей и подростков.

Сегодня труппа Челябинского ТЮЗа работает под девизом «Современный театр для всей семьи». На сцене с успехом идут и ставятся новые спектакли для детей, молодежи и их родителей. Театр уделяет внимание как классическим произведениям, так и пьесам современных авторов. Быть открытым всему новому, и в то же время уважать традиции, способствовать единению взрослых и детей, утверждать вечные ценности человечества – такова цель театра на сегодняшний день.

И вот мы уже приблизились к Детскому миру. Изначально здание Детского мира носило совершенно другое предназначение. В 1936 году был утвержден проект строительства крупного торгового предприятия в Челябинске, автором которого являлся Борис Николаевич Егоров.

В 1939 году на улице Спартака (ныне проспект Ленина) построено здание торгового предприятия. В то же время велись отделочные работы. И открытие было намечено на 1941 год.

В годы Великой Отечественной войны в здании располагался территориальный Наркомат танковой промышленности и проходили курсы по подготовке технических кадров

В ноябре 1943 года ЦК КПСС и Совет народных комиссаров СССР принимают постановление об организации в Челябинске механико-машиностроительного института (ЧММ) на базе одноименного Сталинградского вуза. Институт работает в здании будущего универмага. Огромные залы перегородили фанерными перегородками, поставили школьные парты. Но в 1945 году институт переносят в новое здание и в будущем здании «Детского мира» начинается ремонт и реконструкция. Одновременно здесь размещаются административные кабинеты управления торговли.

2 февраля 1949 г. в здании открылся филиал № 1 Челябинского областного универмага, а 1 июля 1966 года состоялось открытие специализированного магазина «Детский мир».

Но не только старинные здания располагаются в городе Челябинск. Примером новейшей архитектуры является Гран-Отель Видгоф.

Гранд Отель ВИДГОФ – одна из лучших гостиниц Челябинска. Он расположен в самом центре города, и номерной фонд гостиницы насчитывает 139 номеров различных категорий и дизайнерских решений, в том числе роскошные президентские апартаменты.

Так же на территории отеля располагается фитнес-центр ВИДГОФ, в состав которого входят: просторный тренажерный зал, залы для групповых занятий, зал боевых искусств а так же персонального тренинга и йоги.

Так же на территории отеля находится уникальный современный 25 метровый бассейн, финская и турецкая сауны, SPA-комплекс с массажными кабинетами, караоке-бар, рестораны и бары.

Банкетные и конференц-залы вместимостью от 10 до 300 человек оборудованы с учетом всех современных информационных технологий. Поэтому Гранд отель «ВИДГОФ» – пожалуй, лучшая гостиница в Челябинске для желающих в любой точке мира получать услуги высочайшего качества!

Так же примером недавних построек является стела Сибирь-Урал, которая так же является самой монументальной и знаковой скульптурой на территории города Челябинск

Для ее расположения было выбрано интересное географическое место, где геологические пласты Западно-Сибирской низменности соприкасаются с пластами Зауральского пенеплена (имеющего в основании геологические структуры Урала). Таким образом, композиция на проспекте Ленина условно разделяет границу Урала и Сибири (границей считается железнодорожный виадук в районе бизнес дома «Спиридонов»).

По словам автора композиции архитектора Сергея Шумакова, для монумента были выбраны наиболее видовые точки на проспекте Ленина. С одной стороны дороги Урал, с другой – Сибирь. Несмотря на кажущуюся простоту, проект разрабатывали больше года. Из Султаевского карьера Челябинской области привезли огромные гранитные глыбы. Общий вес композиции составляет 80 тонн.

Значимым объектом в городе является Комсомольская площадь, на территории которой находится памятник танку ИС-3. Он был открыт 8 мая 1965 года к 20-летию Победы в Великой Отечественной войне.

Монумент сооружён по проекту архитектора Евгения Викторовича Александрова.

На лицевой стороне пьедестала высечены слова: «Уральцы, вам, чьи руки золотые ковали здесь Победу над врагом», автор текста В. Брагин.

На боковом фасаде цифры из бронзы – «1941–1945». На стилобате кованный из латуни броневой лист, на котором изображена марка «ЧТЗ».

Памятник представляет собой подлинный боевой танк «Иосиф Сталин» – тяжелый танк, разработанный в 1944–1945 годах на Опытном заводе №100 в Челябинске. Выпуск танков был налажен в фронтовые годы на челябинском танковом заводе. При сооружении монумента танк въехал на постамент своим ходом, по специально построенной эстакаде.

В годы Великой Отечественной войны трудовая доблесть тружеников Танкограда обеспечила техническое превосходство наших танков над боевыми машинами врага. Жители Танкограда трудились под лозунгом «Все для фронта, все для победы!» Рабочий день продолжался 11 часов, работали без выходных дней и без отпусков. Появление памятника «Танк» именно на Комсомольской площади символично. Отсюда уходили на фронт в 1942 году добровольцы из 97 танковой бригады, сформированной при школе № 48. Танк, который застыл на пьедестале на Комсомольской площади, был признан лучшим тяжелым танком второй мировой войны. Танк ИС–3, установленный на Комсомольской площади Челябинска, стал основным элементом логотипа празднования 70-летия Победы в Челябинской области.

Так как Челябинск является промышленным городом, в городе располагаются различные заводы. Одним из крупных заводов является завод ЧТЗ. В заботу о работниках для проведения их досуга был создан театр ЧТЗ, в котором проходили различные увеселительные мероприятия для работников. Возведение здания театра ЧТЗ при строящемся Челябинском тракторном заводе началась в 1930 г. Оно являлось частью комплекса социального города при ЧТЗ. Первоначально для постройки здания был выбран стиль конструктивизма. Театр начал работу в 1934 г. На базе театра функционируют творческие коллективы. Созданный театральный кружок в последствии преобразован в Театральную студию.

И вот мы находимся напротив завода ЧТЗ. Челябинский тракторный завод – машиностроительное предприятие по разработке и производству колесной и гусеничной дорожно-строительной техники. Строительство завода осуществлялось с привлечением специалистов из США и других стран. Проектирование завода осуществлялось архитектурной фирмой «Альберт Кан Инкорпорейтед» из Детройта (США), спроектировавшей до этого Сталинградский тракторный завод знаменитого американского архитектора Альберта Кана (1869–1942). С советской стороны проектирование вели архитекторы А. С. Фисенко, В. Швецов и А. Величкин. В годы Великой Отечественной войны ЧТЗ совместно с семью частично и полностью эвакуированными в Челябинск предприятиями, образовали танкостроительный комбинат, позднее неофициально именуемый «Танкоград». В частности, сюда были полностью эвакуированы Харьковский моторный завод № 75 и Ленинградский, Кировский завод. За время войны заводу 33 раза присуждались Красные Знамена Государственного Комитета Обороны за победу во Всесоюзном соревновании. Два знамени оставлены коллективу на вечное хранение. ЧТЗ за 80 лет работы изготовил более полутора миллионов тракторов. Они переместили около 350 кубических километров грунта. Им можно было бы покрыть всю поверхность Луны слоем в три с половиной сантиметра. А чтобы перевезти грунт, снятый техникой ЧТЗ, потребовался бы железнодорожный состав длиной в 135,5 миллионов километров. Сами же машины ЧТЗ прошли по планете около 90 миллиардов километров – то есть 600 расстояний от Земли до Солнца.

И вот мы едем по улице Марченко. Улица Марченко расположена в Тракторозаводском районе Челябинска. Современное название после 1965 г. Улица была названа в честь Александра Порфирьевича Марченко.

Сейчас мы находимся напротив парка Сад Победы. Парк Сад Победы появился вначале тридцатых годов двадцатого века одновременно со строительством завода ЧТЗ на месте естественной березовой рощи. Первоначально у сада не было определенного названия. Некоторые называли его садом тракторного завода,

другие – садом социального города ЧТЗ. 6 мая 1965 года Тракторозаводский райисполком в ознаменование празднования 20 летнего юбилея Победы в Великой Отечественной войне принял решение присвоить тогда еще саду ЧТЗ новое имя – «Сад Победы». 1975 году, к очередному юбилею Победы, на главной площади Сада Победы был открыт памятник советскому солдату и рабочему. По замыслу авторов памятник должен был образно раскрывать идею всенародного подвига и мысль о том, что «никто не забыт, ничто не забыто». Скульптура представляет собой вознесенную ввысь на 36 метров вертикаль, как бы составленную из штыков. Она опирается на куб – символ вечности. На одной плоскости куба – голова воина в каске, на другой – объемный образ рабочего на фоне танков. Композиция отражает единство самоотверженного труда и до конца выполненного воинского долга. Рядом с памятником установили четыре стелы, на которых были выгравированы фамилии погибших на фронте работников Челябинского тракторного завода. Традиционно именно в саду Победы ежегодно на 9 мая проводятся митинги и праздничные мероприятия. С 2006 по 2010 годы в парке проходила реконструкция. Здесь появились Аллея ветеранов, Аллея мира, Аллея молодежи, крытый летний театр, детская площадка. В 2007 году в саду Победы состоялось открытие военно-патриотического музея под открытым небом, который является данью уважения инженерному гению танкостроителей ЧТЗ в годы Великой Отечественной войны. В 2015 году в парке были установлены малые архитектурные формы: "Воинам автомобилистам", отреставрированный и спасённый от разрушения монумент пятидесятых годов двадцатого века годов, созданный в честь автомобилистов Челябинска, ставших Героями Советского Союза. С каждым годом для своих посетителей парк расцветает и становится лучше.

Проезжая по улице 1-ой пятилетки, которая является одной из старейших улиц города, мы выезжаем на площадь Павших революционеров. Площадь Павших Революционеров – городская площадь, расположенная в Центральном районе Челябинска. До 20 февраля 1920 года площадь называлась Казарменной, позже – площадью Памяти павших. Объект культурного наследия регионального



значения. Своё историческое название Казарменная (или в народе, Солдатская) площадь получила по расположенному на площади зданию Белых казарм. Казармы на этой площади располагались с XVIII века, но сохранившаяся постройка, которая является первым каменным зданием казармы. На площади, близ здания казарм, произошло одно из самых трагичных событий в истории Челябинска. 3 июня 1918 года на Казарменной площади казаками были изрублены 5 активных революционеров: Д. В. Колющенко (член городского комитета РСДРП(б)), М.А. Болейко (начальник революционного штаба охраны города); В.И. Могильников (зам. нач. штаба охраны города), П. Н. Тряскин (секр. правления профсоюза рабочих); Ш.И. Гозиосский (секретарь исполкома Челябинского Совета). 20 февраля 1920 года в честь погибших коммунистов, площадь получила название Памяти павших. В 1957 на здании Белых казарм (в то время в них уже располагался военный госпиталь) была установлена памятная доска, освящающая события 1918 года. В этом же году площадь получила своё настоящее имя – площадь Павших революционеров. В 1929 году в центре площади начали строительство деревянного цирка, который был открыт 5 сентября 1930 года и получил адрес улица Труда 48. С годами цирк обветшал, грибок истощил несущие конструкции и 15 марта 1973 года было принято решение его сжечь.

Далее мы направляемся к гостинице Малахит и проезжаем мимо площади Ярославского. Это одна из первых площадей города. Она ровесница Челябинска. А так же мы проезжаем мимо Челябинского театра оперы и балета имени Михаила Ивановича Глинки. Открытие этого театра состоялось 29 сентября 1956 года. Открытие состоялось постановкой оперы «Князь Игорь». К настоящему времени на его сцене театра было поставлено более 300 произведений русской и зарубежной классики, сочинения современных композиторов. В 1996 году Челябинскому театру оперы и балета им. М. И. Глинки было присвоено звание «академический».

Уважаемые экскурсанты, разрешите завершить нашу экскурсию по достопримечательным местам города Челябинска. Сегодня я попыталась Вас

познакомить с главными улицами и зданиями города, с их историей и значение в наши дни.

Я благодарю Вас за то, что вы были внимательными слушателями, Очень бы хотелось, чтобы данная экскурсия оставила в вашей памяти только положительные эмоции!

Далее следует процесс приема и сдачи экскурсии.

При удовлетворительной оценке контрольного текста и методической разработки экскурсии, а также в наличии имеется «портфеля экскурсовода» и карты-схемы маршрута, назначается дата приема , или сдачи, новой экскурсии. Сдача экскурсии поручается руководителю творческой группы. В данном процессе учувствуют руководители экскурсионного учреждения, методические работники, члены творческой группы, члены методической секции, руководители других секций.

Прием экскурсии носит деловой характер, и проводится в форме творческой дискуссии, обмена мнениями, выявления недочетов.

При положительном заключении о контрольном тексте и методической разработке, а также на основании расчета стоимости и определения нормы прибыли новой экскурсии руководителем новой экскурсионной темы и списка экскурсоводов, допущенных к ее проведению.

До работы допускаются экскурсоводы, принимавшие активное участие в разработке темы и прослушанные на маршруте или в ходе собеседования. Заключение по собеседованию делает методист экскурсионно-методического отдела.

Все другие экскурсоводы, в дальнейшем самостоятельно подготовившие данную тему, проводят пробную экскурсию в обычном порядке. Экскурсоводы допускаются к проведению экскурсии только при наличии у них индивидуального текста после издания и прослушивания соответствующего приказа.

## 2.2 Техничко-экономическое обоснование программы

Технико-экономическое обоснование (часто используется аббревиатура ТЭО) – документально-оформленные результаты расчетов экономической целесообразности осуществления проекта, их оценка и анализ. [13]

В пакет услуг в рамках данной экскурсионной программы входит транспортное обслуживание и экскурсионное обслуживание. Ниже приведены расчеты и калькуляция себестоимости обзорной экскурсии по городу Челябинск.

1) Затраты по транспортному обслуживанию( перевозке)[20].

Затраты по транспортному обслуживанию относят к условно-постоянным, так как арендуется транспортное средство на группу: автобус на 35 посадочных мест, туристская группа 15 чел.

Поэтому расчет аренды транспортного средства производится по следующей формуле(1):

$$C_{\text{тр1ч}} = C_{\text{тр}} : Ч_{\text{сп}} \quad (1)$$

Где  $C_{\text{тр1ч}}$  – стоимость затрат по транспортному обслуживанию на одного туриста

$C_{\text{тр}}$  – общая сумма

$Ч_{\text{сп}}$  – списочная численность туристов в тур. группе, чел.

$$C_{\text{тр1ч}} = 3600 : 30 = 120$$

2) Затраты по экскурсионному обслуживанию.

Данная экскурсия приобреталась с экскурсоводом на группу ( $C_{\text{эк}}$ ), поэтому стоимость одного билета ( $C_{\text{эк1ч}}$ ) рассчитывается по формуле (2):

$$C_{\text{эк1ч}} = C_{\text{эк}} : Ч_{\text{сп}} \quad (2)$$

Где  $C_{\text{эк1ч}}$  – стоимость одного билета

$C_{\text{эк}}$  – стоимость экскурсии с экскурсоводом на группу

$Ч_{\text{сп}}$  – списочная численность туристов в тур. группе, чел.

$$C_{\text{эк 1ч}} = 3000 \text{ рублей} : 30 \text{ человек} = 100 \text{ рублей}$$

3) Затраты по медицинскому обслуживанию, лечению и профилактике заболеваний.

Во время транспортного обслуживания в автобусе должна находиться аптечка со всеми необходимыми для туристов лекарствами. В России состав аптечки для автобуса определен приказом Министерства Российской Федерации № 325 «Об утверждении состава и рекомендаций по применению аптечки первой помощи (автомобильной)». Перечень актуален на 2016 и 2017 год. [47]

В ее состав входят:

- перевязочные материалы;
- средства от заболеваний ЖКТ;
- обезболивающие средства;
- сердечно-сосудистые средства;
- обеззараживающие и дезинфицирующие средства;
- жаропонижающие средства;
- термометр.

Исходя из всероссийского общего списка лекарственных препаратов, которые должны входить в состав любой автобусной аптечки составим таблицу 2 [47].

Таблица 2 – Смета на медикаменты входящие в аптечку автобуса

№	Наименование медицинских препаратов и средств	Количество, шт.	Стоимость, руб.	
			за единицу	общая
1	Нестерильный бинт компании «Амелия» – 7 х 14 см	2	23	46
2	Стерильный бинт компании «Амелия» – 7 х 14 см	2	39	78

3	Ленточный лейкопластырь компания Верофарм– 3х500см	2	32	64
4	Бактерицидный лейкопластырь компания Верофарм –2,3 х 7,2 см	60	3	180
5	Вата компании Амелия(упаковка100 гр)	1	53	53
6	Резиновый кровоостанавливающий жгут компанииВиталфарм	1	75	75
7	Йод – раствор 100 мл	1	за единицу	общ ая
8	Пантенол – мазь 30 гр	1	130	130
9	Активированный уголь –упаковка 50шт	1	30	30
10	Фестал – упаковка 40 шт	1	251	251
11	Валидол – упаковка 20 шт	1	49	49
12	Парацетамол – упаковка 20 шт	1	17	17
13	Ацетилсалициловая кислота- упаковка 20 шт	1	18	18
14	Ибупрофен – упаковка 20 шт	1	14	14
15	Электронный термометр	1	161	161
	Итого: 1271			

Расчет стоимости медицинского обслуживания на одного человека рассчитывается путем деления общей суммы затрат медицинских препаратов и средств на количество туристов без руководителя группы и водителя автобуса, и может быть представлен в виде формулы (3):

$$Смд1ч = Смд : Кч \quad (3)$$

Где Смд1ч – стоимость медицинского обслуживания на одного человека

Смд – стоимость медикаментов

Кч – списочная численность туристов в тур. группе, чел.

$$Смд1ч = 1271 \text{ руб.} : 30 \text{ чел.} = 43 \text{ руб.}$$

Так же в стоимость входит страховка от несчастных случаев в размере 50 рублей с человека. Стоимость на группу составляет 1500 руб.

Вывод: таким образом, при организации обзорной экскурсии по городу Челябинск производственная себестоимость экскурсии на одного человека составила 313 руб., на группу 9390руб. Для того чтобы получить полную себестоимость (розничная цена) к общей сумме следует прибавить 20 % коммерческих расходов. Стоимость этого вознаграждения включается в стоимость турпакета. Итого полная себестоимость составит: стоимость экскурсии на одного человека 376 руб., на группу 11268 руб.

Таблица 3 – Калькуляция себестоимости и сметы затрат по обзорной экскурсионной программе по городу Челябинск

№	Статьи калькуляции	Калькуляция розничной цены одной путевки, руб.	Смета затрат на группу, руб.
1.	Транспортное обслуживание	120	3600
2.	Экскурсионное обслуживание	100	3000
3.	Затраты по медицинскому обслуживанию, лечению и профилактике заболеваний.	93	2790
4.	Производственная себестоимость	313	9390
5.	Коммерческие расходы	63	1878
6.	Полная себестоимость (розничная цена – Р )	376	11268

Далее произведем расчет точки безубыточности и выясним какое количество туристских путевок по одной цене нужно продавать в месяц при заданных постоянных расходах туристской фирмы.

Для этого рассчитаем расходы турфирмы в месяц, которые отображены в таблице 4.

Таблица 4 – Расходы турфирмы в месяц.

Расходы турфирмы	
Статья расходов	Период 1 мес, руб.
Офис и инфраструктура	
Аренда помещения, 25 кв.м	25000
Услуги связи	2000
Интернет	2000
Вода (кулер)	1000
Канцелярские товары	1000
Прочие административные расходы	1000
Заработная плата персонала	
Директор	35000
Менеджер	20000
Бухгалтер (аутсорсинг)	10000
Уборщица	3000
Рекламный бюджет	
Полиграфия	2000
Реклама в Интернете	5000

Окончание таблицы 4

Плановые ежеквартальные расходы (в расчете на 1 месяц)	
Юридическое абонентское обслуживание	7000
Оплата систем онлайн-бронирования и поиска туров	1200
Заправка картриджей	400
Непредвиденные расходы	2000
Итого	115600

Используя методику, изложенную в учебном пособии А.М Лопаревой [20], рассчитаем следующие показатели: постоянные затраты турфирмы, переменные затраты на единицу продукции, общие затраты, доход, маржинальный доход, чистая прибыль, которые представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Расчет показателей себестоимости.

Объем производства (количество проданных путевок)	Постоянные затраты	Переменные затраты	Общие затраты	Доход	Маржинальный доход	Чистая прибыль
1	115600	50	115650	376	326	-115274
2	115600	100	115700	752	652	-114948
3	115600	150	115750	1128	978	-114622
4	115600	200	115800	1504	1304	-114296
5	115600	250	115850	1880	1630	-113970
350	115600	17500	133100	131600	114100	-1500
351	115600	17550	133150	131976	114426	-1174
352	115600	17600	133200	132352	114752	-848



### Окончание таблицы 5

353	115600	17650	133250	132728	115078	-522
354	115600	17700	133300	133104	115404	-196
355	115600	17750	133350	133480	115730	130
356	115600	17800	133400	133856	116056	456
357	115600	17850	133450	134232	116382	782
358	115600	17900	133500	134608	116708	1108
359	115600	17950	133550	134984	117034	1434
360	115600	18000	133600	135360	117360	1760
361	115600	18050	133650	135736	117686	2086

Исходя из полученных данных, мы пришли к выводу, что точка безубыточности составляет 355 путевок. Это означает, что для покрытия постоянных расходов турфирмы в месяц, равных 115600 рублей, необходимо продать более 355 путевок. Но если исходить из расчета наполняемости автобуса в 30 экскурсантов, то количество автобусов, для полной окупаемости предприятия составит 11.

Далее представим расчет минимального количества туристов в группе, который будет проведен по аналогичному алгоритму на основе методики А.М.Лопаревой.

К постоянным расходам относятся услуги транспорта (3600 руб.), услуги экскурсовода (3000 руб.) а так же аптечка (1271 руб.).

К переменным расходам относится страховка туристов.

На основе этих данных можно составить таблицу о минимальном количестве туристов, необходимых для реализации данной экскурсионной программы.

Таблица 6 – Расчет минимального количества туристов

Объем производства (количество туристов в группе)	Постоянные затраты	Переменные затраты	Общие затраты	Доход	Маржинальный доход	Чистая прибыль
1	7871	50	7921	376	326	-7545
2	7871	100	7971	752	652	-7219
3	7871	150	8021	1128	978	-6893
4	7871	200	8071	1504	1304	-6567
5	7871	250	8121	1880	1630	-6241
6	7871	300	8171	2256	1956	-5915

## Окончание таблицы 6

Объем производства (количество туристов в группе)	Постоянные затраты	Переменные затраты	Общие затраты	Доход	Маржинальный доход	Чистая прибыль
7	7871	350	8221	2632	2282	-5589
8	7871	400	8271	3008	2608	-5263
9	7871	450	8321	3384	2934	-4937
10	7871	500	8371	3760	3260	-4611
11	7871	550	8421	4136	3586	-4285
12	7871	600	8471	4512	3912	-3959
13	7871	650	8521	4888	4238	-3633
14	7871	700	8571	5264	4564	-3307
15	7871	750	8621	5640	4890	-2981
16	7871	800	8671	6016	5216	-2655
17	7871	850	8721	6392	5542	-2329
18	7871	900	8771	6768	5868	-2003
19	7871	950	8821	7144	6194	-1677
20	7871	1000	8871	7520	6520	-1351
21	7871	1050	8921	7896	6846	-1025
22	7871	1100	8971	8272	7172	-699
23	7871	1150	9021	8648	7498	-373
24	7871	1200	9071	9024	7824	-47
25	7871	1250	9121	9400	8150	279
26	7871	1300	9171	9776	8476	605

На основании полученных данных, можно сделать вывод о том, что минимальное количество туристов 25 человек.

### 2.3 Требования безопасности при организации экскурсии

Обеспечение безопасности является важнейшим аспектом при проектировании любого туристского продукта. При реализации услуг должна обеспечиваться безопасность жизни, здоровья туристов и экскурсантов, сохранность их имущества и должны быть разработаны методы контроля над выполнением требований безопасности [11].

При оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях

Поэтому вопрос безопасности имеет важное значение при проектировании туристского маршрута.

Для обеспечения безопасности туристов в данной экскурсионной программе были использованы следующие нормативные документы:

- ГОСТ 32611–2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов;
- ГОСТ Р 50644–2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.

Экскурсионные транспортные средства обязательно должны иметь:

- широкие тонированные панорамные окна;
- системы принудительной вентиляции или кондиционирования воздуха с возможностью индивидуальной регулировки;
- стерео магнитола с выводом на систему салонного оповещения;
- откидные кресла с подставками для ног;
- индивидуальное освещение для чтения;
- систему салонного оповещения;
- холодильник;
- туалеты;
- вместительное багажное отделение.

Особенно важным является соответствие микроклимата в автобусе, соответствие санитарно-гигиеническим нормам и международным стандартам. Систему кондиционирования воздуха необходимо отрегулировать так, чтобы температура в салоне соответствовала интервалу 22-24 С при воздухообмене 9,15 м/с (первый уровень комфорта)[19].

Требования к уровню шума по всему салону подразумевают не превышение показателя в 72дБ (в районе силового агрегата – 74дБ).

Показатель уровня инфразвука не должен превышать 96дБ. Также регламентирует количество вредных паров и примесей в воздушном пространстве салона. Стандарт ИСО 025313 – регламентирует уровень вибрации – 68. Шаг сидений в автобусе должен составлять 80–85 см; для экскурсовода, как правило,

предусматривается поворотное кресло. Рабочее место водителя отделяется специальной перегородкой.

Водителю туристского автобуса желательно иметь специализированную форменную одежду[26].

Он должен обладать следующими обязательными документами:

- водительскими правами необходимой категории,
- лицензией,
- кредитно-бензиновой карточкой или талонами на заправку,
- путевым листом,
- атласом автомобильных дорог,
- план-схемой маршрута,
- транспортной туристской карточкой и прочее.

Разработанная экскурсия «Обзорная экскурсия по городу Челябинск» является автобусной, и поэтому на протяжении всего времени туристы находятся в автобусе. На безопасность туриста в автобусе влияют как объективные, так и субъективные факторы. К объективным факторам относятся техническое состояние автобусов, работа водителей на маршруте, обеспеченность автобуса средствами безопасности. К субъективным факторам относится поведение самих туристов как в салоне автобуса, так и вне его.

Техническое состояние и оборудование автобусов должны отвечать установленным требованиям безопасности движения, определяемыми Положением Министерства транспорта Российской Федерации от 8 января 1997 года № 2 «Об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами» и требованиям постановления Совета Министров – правительства российской Федерации от 23 октября 1993 года № 1090 "Основные положения по допуску транспортных средств к эксплуатации и обязанности должностных лиц по обеспечению безопасности дорожного движения". Согласно этим документам владельцы автобусов обязаны обеспечить проведение государственного технического осмотра, технического обслуживания и ремонта автобусов в порядке

и сроки, определяемые действующими нормативными документами. Водители транспортных средств обязаны перед выездом проверить и в пути обеспечить исправное техническое состояние транспортного средства.

Запрещается движение при неисправности рабочей тормозной системы, рулевого управления, сцепного устройства, негорящих (отсутствующих) фарах и задних габаритных огнях в темное время суток или в условиях недостаточной видимости, недействующем со стороны водителя стеклоочистителе во время дождя или снегопада [26].

В транспортном средстве, обслуживающем экскурсию должен быть «Паспорт автобусного маршрута». Этот документ должен находиться на борту автобуса во время перевозки туристов по маршрутам.

Водители автобуса должны знать содержание данного документа, включающего информацию по обеспечению организованного движения и по безопасности на маршруте:

- маршрут поездки;
- графическую схему маршрута;
- наличие дорожных и линейных сооружений по маршруту,
- остановочные пункты, расстояния между ними;
- расчет времени движения автобуса;
- пыли и состояние дорог,
- другие сведения.

При планировании туров следует учитывать скоростные и другие ограничения. В России установлены ограничения скоростей: на автомагистралях – до 110 км/час, на обычных дорогах – 90 км/час, в городской местности – 60 км/час.

К водителю туристского автобуса предъявляются особые требования. К управлению ими на туристских маршрутах допускаются лица не моложе 20 лет.

Водители 1 класса, которые должны тщательно изучить схему маршрута, знать трассу движения и ее участки, требующие особой осторожности (затяжные подъемы и спуски, крутые повороты, железнодорожные переезды и т.д.).

Непосредственно перед выездом на маршрут автобус должен быть тщательно проверен на предмет исправности всех его узлов и механизмов. Исправность автобуса перед выездом на маршрут подтверждается подписью водителя в путевом листе.

В целях обеспечения безопасности на автобусных турах водителю запрещается:

- выезжать в рейс в болезненном или утомленном состоянии;
- управлять транспортным средством в состоянии даже самого легкого алкогольного опьянения или под воздействием наркотических средств;
- самовольно отклоняться от маршрута, указанного в графике движения, путевом листе, если это не вызвано ухудшением дорожных или климатических условий;
- передавать управление автобусом другим лицам, не вписанным в путевые документы;
- отдыхать или спать в кабине или салоне автобуса во время стоянки при работающем двигателе.

При разработке туристского маршрута необходимо составлять график движения автобуса с учетом скорости движения не более 70 км/час.

В случаях стихийных явлений или изменений дорожно-климатических условий на маршруте движение туристских автобусов может быть временно прекращено. Правилами дорожного движения установлен перечень особо опасных гидрометеорологических явлений (туман, ливень, град, пыльная буря, гололед в сочетании с большой скоростью ветра и т.д.). О причинах и времени прекращения движения автобуса по туристскому маршруту делается специальная запись в путевом листе водителя и наряде [19].

Если на маршруте произошло дорожно-транспортное происшествие, угрожающее жизни и здоровью туристов, водитель автобуса и гид должны организовать их экстренную эвакуацию из автобуса.

В соответствии с Правилами дорожного движения при дорожно-транспортных происшествиях, приведших к несчастному случаю, водитель, обнаруживший это,

независимо от назначения его автомобиля и выполняемой работы обязан немедленно принять необходимые меры для оказания помощи потерпевшим: сообщить органам здравоохранения, милиции, предоставить автомобиль под перевозку пострадавших к месту оказания помощи.

Состояние дорожного покрытия также важно для обеспечения безопасности перевозок туристов. Согласно Положению туристско-экскурсионные перевозки по маршруту, не совпадающему с маршрутами регулярных перевозок, осуществляются после проверки соответствия дорожных условий на маршруте требованиям безопасности путем непосредственного обследования или по справке дорожных органов, органов Государственной автомобильной инспекции, предоставляемой заказчиком. Если дорожные условия на маршруте не обеспечивают безопасность перевозки пассажиров, автобусы заказчику не предоставляются [11].

Также для обеспечения безопасности пассажиров во время автобусных экскурсий необходимо учитывать несколько организационные моменты. Как правило, заказчик автобусной экскурсии (туристическая фирма, организующая круиз) заранее перед началом экскурсий обеспечивает подбор руководителей групп на время экскурсий и инструктаж по вопросам безопасности движения, а также проведение инструктажа туристов о правилах поведения в пути следования и пользования автобусом.

Огромное значения для обеспечения безопасности пассажиров, а также для ликвидации аварийной ситуации имеет техническое оснащение салона автобуса противопожарными средствами (огнетушителями), а также полностью укомплектованной медицинской аптечкой.

Субъективный фактор предусматривает поведение туристов в салоне автобуса. Для предотвращения несчастных случаев и аварийных ситуаций туристам во время автобусных экскурсий предлагают придерживаться следующих правил:

- пассажир должен бережно обращаться с оборудованием;

- распитие спиртных напитков и курение в салоне и туалетной комнате строго запрещается;
- нельзя ходить по салону автобуса во время движения;
- нельзя стоять в проходах во время движения;
- категорически запрещается ставить сумки в проходах. В целях безопасности движения проход должен быть свободным;
- запрещается отвлекать водителя во время движения;
- пользоваться кипятком можно только с разрешения водителя во время остановки, во избежание несчастных случаев;
- запрещается открывать окна во время движения автобуса;
- все личные вещи при выходе из автобуса, не расположенные в багажном отделении, должны забираться из автобуса.

Во время проведения данной экскурсии, экскурсанты были ознакомлены с правилами техники безопасности, которые необходимо соблюдать во время экскурсии. На протяжении всего периода экскурсии, экскурсанты были пристегнуты ремнями безопасности, не отвлекали водителя и соблюдали другие правила безопасности, озвученные ранее. Так как экскурсия проходила без выходов из автобуса, все личные вещи находились при экскурсантах.

Перед отправлением автобуса были проверен «Паспорт автобусного маршрута», который соответствовал всем нормам.

Место экскурсовода в автобусе было оборудовано крутящимся креслом и микрофоном. Так же в распоряжении экскурсовода вспомогательная аудио и видео техника.

Скорость автобуса оптимальной для данной экскурсии, около 50 км/ ч.

Все технические характеристики автобуса удовлетворили как экскурсантов так и экскурсовода. Микроклимат автобуса был оптимальным и не доставлял дискомфорта экскурсантам и экскурсоводу. Салон автобуса был чистым, сидения комфортными, система кондиционирования в норме.

Вывод по главе два



С целью реализации экскурсионной программы, нами была разработана обзорная экскурсия по городу Челябинск. Все выбранные объекты для экскурсии, а так же приемы показа и рассказа позволяют наиболее цело познакомить экскурсантов с историей города.

Экскурсионная программа была реализована 22 апреля 2017 г. в составе 30 человек. В себестоимость тура вошли: транспорт 3 600 руб., размещение экскурсионное обслуживание 3000 руб., а так же аптечка и экскурсионное обслуживание 2771 руб.

Для обеспечения безопасности нами была разработана инструкция по технике безопасности. А так же перед началом экскурсии автобус был проверен по всем техническим характеристикам, которые были в норме.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В ходе ВКР был произведен анализ понятия деловой туризм, и было выявлено определение: деловой туризм – это поездки с деловыми целями, включая участие в конференциях, конгрессах и т.д. без получения доходов в месте командировки. Так же было проведено маркетинговое исследование рынка делового туризма, которое показало, что рынок делового туризма в Челябинской области представлен в малых объемах и слабо развивается. Исходя из этого были предложены меры по улучшению ситуации на рынке делового туризма Челябинской области.

Так же в процессе выпускной квалификационной работы была спроектирована и апробирована обзорная экскурсия по городу Челябинск. Объекты экскурсии были выбраны таким образом, чтобы более широко раскрыть историю города для экскурсантов. Так же в процессе проектирования экскурсии была разработана технологическая карта, портфель экскурсовода, 2 вида рекламных материалов.

Данная экскурсия была проведена для экспертов членов жюри конкурса видео презентаций «Диво России» 22 апреля 2017 года . Группа состояла из 30 человек. Время проведения экскурсии 3 часа.

Стоимость экскурсионной программы на одного человека составило 376 руб., в том числе: транспорт 120 руб., экскурсионное обслуживание 100 руб., страховка 50 руб., аптечка 43 руб.

Так же в процессе экскурсии была обеспечена безопасность экскурсантов, их здоровья и имущества. Автобус соответствовал всем нормативным требованиям.

Исходя из всего вышесказанного можно сделать вывод, что деловой туризм в Челябинске стоит развивать, так же стоит улучшить инфраструктуру и все нужные отрасли для развития данного вида туризма.

## **БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

- 1 ГОСТ Р 50690–2000 Туристские услуги. Общие требования. Введен 01.07.2001. – М.: Издательство стандартов, 2001. – 11 с.
- 2 ГОСТ Р 50681–2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. Введен 01.07.2011. – М.: Издательство стандартов, 2011. – 20 с.
- 3 ГОСТ Р 54604–2011. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. Введен 01.07.2012. – М.: Издательство стандартов, 2012. – 12 с.
- 4 ГОСТ Р 50644–2009. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов. Введен 15.12.2009. – М.: Издательство стандартов, 2009. – 12 с.
- 5 ГОСТ Р 50681–94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг. Введен 01.01.1995. – М.: Издательство стандартов, 1995. – 19 с.
- 6 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями на 22 августа 2004 года)// Российская газета. – №5. – 15.01.2003
- 7 Антошина, О. Формирование себестоимости туристских услуг/ Финансовая газета. Региональный выпуск. – 2007. – № 31.
- 8 Андренко, И.Б. Классификация делового туризма/ И.Б. Андренко// Научно-технический сборник. – 2010. – №50. – С. 182
- 9 Александрова, А.Ю. География туризма/ А.Ю. Александрова. – М.: Кнорус, 2008. – 592 с
- 10 Балабанов, И.Т. Экономика туризма: учебное пособие/ И.Т.Балабанов – М: Финансы и статистика, 2001.– 143 с.
- 11 Биржаков, М.Б. Безопасность в туризме/ М.Б. Биржаков, Н.П. Казаков. – СПб.: Издательский дом Герда, 2005. – 208 с.
- 12 Гаранина, Е. Гостиницы для деловых туристов / Е.Г. Гаранина// Парад Отелей. – 2004. – №5. – С. 15
- 13 Дмитриев, Н.М. Экономика туристского рынка: учебник./ Забаева М.Н., Малыгина Е.Н. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. – 312 с

- 14 Долженко, Г.П. Экскурсионное дело: учебное пособие/ Г.П. Долженко. – М: ФОРУМ–М, 2000. – 95с.
- 15 Емельянов, Б.В. Экскурсоведение : учебное пособие/ Б.В. Емельянов – М: ИКЦ «МарТ», 2005.– 272 с.
- 16 Ермаченкова, О.А. Маркетинговые исследования в туризме/ О.А.Ермаченкова. – М.: Молодой ученый, 2014. – №4. – С. 513–515.
- 17 Захаров, С.В. Маркетинг: учебник/ С.В. Захаров, Б.Ю. Сербиновский, В.И. Павленко. – Ростов н/Д : Феникс, 2009. – 361 с.
- 18 Кулаев, К.В. Экскурсионная деятельность: теоретические и методологические основы/ К.В. Кулаев – М.: Турист, 2004. – 96 с.
- 19 Ляшко, Г.И. Туризм. Безопасность в программах туров и на туристских маршрутах/ Г.И. Ляшко, П.П. Маркин, В.А. Ситников, И.И. Бутко, П.П. Ситников. – Ростов н / Дону: МарТ, 2011. – 576 с.
- 20 Лопарева, А.М. Экономика организации (предприятия): учебно-методический комплекс/ А.М. Лопарева. – М. : ФОРУМ–М, 2013. – 400 с.
- 21 Лойко, О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство/ О.Т. Лойко. – Томск.: ТПУ, 2005. – 152 с.
- 22 Маринин, М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме / М.М. Маринин. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 144 с.
- 23 Мишина, Е.П. Калькулирование себестоимости турпродукта / Е.П.Мишина. – М.: Финансы и статистика, 2011. – № 6.
- 24 Папирян, Г.А. Маркетинг в туризме/ Г.А. Папирян. – М.: Финансы и статистика, 2001. – С. 82
- 25 Песоцкая, Е.В. Маркетинг услуг: учеб. пособие/ Е.В. Песоцкая. – М.: Издательский центр Академия, 2000. – 168 с.
- 26 Писаревский, Е.Л. Безопасность туризма. Правовое обеспечение: учебно-методическое пособие/ Е.Л. Писаревский. – М.: Финансы и статистика, 2011. – 320 с.
- 27 Петрова, Т.В. Роль и тенденции развития делового туризма в мире /

- Т.В. Петрова// Современные аспекты экономики. – №26 (93) – СПб: Инфо-да, 2005. – С. 15–20
- 28 Петрова, Т.В. Методы оценки эффективности организации выставочных мероприятий/ Т.В. Петрова// Современные аспекты экономики. – №4 (97). – СПб: Инфо-да, 2010
- 29 Петрова, Т.В. Влияние культурной политики на развитие делового туризма в регионе/ Т.В. Петрова// Современные аспекты экономики. – №4 (97). – СПб: Инфо-да, 2010
- 30 Петрова, Т.В. Влияние делового туризма на инвестиционную привлекательность региона/ Т.В. Петрова// Современные аспекты экономики. – №1 (94). – СПб: Инфо-да, 2010
- 31 Петрова, Т.В. Актуальность развития делового туризма/ Т.В. Петрова// Актуальные проблемы развития сферы услуг. – СПб.: СПбГУЭФ, 2004
- 32 Рудская, Е. Н.. Деловой туризм: проблемы, тенденции, перспективы/ Е.Н. Рудская, А.А. Скабарова – М.: Высшая школа, 1998. – 257 с.
- 33 Российский стат. ежегодник, 2013. – М.: Росстат, 2013. – 717 с.
- 34 Сарапкин, Ю.А. Не все туристы – отдыхающие/ Ю.А. Сарапкин // ExproReport. –2003. – №9. – С. 9–11
- 35 Сорокина, Л. Стихийный рынок делового туризма/ Л. Сорокина// Российская Туристическая газета. – 2004. – №45. – С. 8–9
- 36 Сорокина, Л. Где остановиться бизнесмену в России/ Л. Сорокина// Российская газета. – 2010. – №47. – С. 5
- 37 Серегина, В.В. Развитие делового туризма в России/ В. Серегина// Российское предпринимательство. – 2010. – №8. – С. 12
- 38 Черных, Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов. Приложение 3/ Н.Б. Черных. – М., 2002
- 39 Шугаев, М. Деловой туризм. Сфера деловых интересов/ М. Шугаев // Турбизнес. – 2011. – №5. – С. 13.

- 40 Шухгальтер, М.Л. Экономика предприятия: Учебник/ М.Л. Шухгальтер. – М.: ИНФРА-М, 2014.
- 41 Экономика и организация туризма/ Под ред. И.А. Рябовой, Ю.В. Забаева, Е.Л. Драчевой: – М.: Кнорус, 2005. – 576 с.
- 42 Юлгушев, Р. Деятельность российских отраслевых объединений и компаний в индустрии MICE / Р. Юлгушев // Парад Отелей. – 2005. – 18 с.
- 43 Дайджест индустрии встреч//<http://industriavstrech.ru>
- 44 Достопримечательности Челябинска//<http://www.101hotels.ru/recreation/russia/chelyabinsk/points>
- 45 Конгрессная деятельность. Термины и определения. ГОСТ Р 53524. – 2009 г. //<http://nordoc.ru/doc/5959362#i73199>.
- 46 Кучеренко, Е. Перспективы развития делового туризма //[www.mediakub.ru](http://www.mediakub.ru)
- 47 Медицинские аптечки в транспортных средствах// <http://medaptechka.net/aptechka-v-avtobus-2016-b-2017-rossiya/>
- 48 Отчет Всемирной туристской организации за 2013 год //[http://dtxqtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto\\_annual\\_report\\_2013\\_0.p](http://dtxqtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_annual_report_2013_0.p)
- 49 Статистический справочник 2012 г.// [http://www.gks.ru/free\\_doc/doc\\_2012/rus12.pdf](http://www.gks.ru/free_doc/doc_2012/rus12.pdf).
- 50 Стратегия Межгосударственной выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности СНГ. – 2013// [http://www.vvcentre.ru/mgs/development\\_strategy.php](http://www.vvcentre.ru/mgs/development_strategy.php).
- 51 Туристский терминологический словарь// <http://gigabaza.ru/doc/62154.html>

## ПРИЛОЖЕНИЯ

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Анализ понятия деловой туризм

<b>Автор</b>	<b>Понятие</b>	<b>Основа</b>
И.В. Зорин и В.А. Квартальнов в «Энциклопедии туризма»	Деловой туризм –временные командировки и поездки со служебными целями, включая участие в конференциях, конгрессах и т.д. без получения доходов в месте командировки	Командировки, поездки со служебными целями
И.Т. Балабанов и А.И. Балабанов	Деловой туризм – поездки бизнесменов с деловыми целями .	Поездки с деловыми целями.
В словаре-справочнике «Туризм, гостеприимство, сервис»	Туристское путешествие с деловыми целями без получения доходов по месту командировки	Поездки с деловыми целями без получения доходов.
А.Т. Кириллов и Л.А. Волкова	Поездки, связанные с выполнением профессиональных обязанностей	Профессиональные обязанности.
О.А. Смирнова	Деловой туризм есть совокупность отношений и явлений, которые возникают при перемещении и местонахождении в рабочее время людей, основной мотивацией которых является посещение и участие в разного рода деловых встречах, конгрессах, конференциях, выставках, ярмарках и инсентив-мероприятиях, в местах, отличных от их обычного места проживания и работы	Посещение и участие в деловых мероприятиях, отличных от обычного места проживания.

Автор	Понятие	Основа
Российская ассоциация делового туризма	Поездки со служебными целями, как правило, без получения доходов по месту командирования	Поездки со служебными целями без получения прибыли
Воронкова Л.П. «Туризм, гостеприимство, сервис»	Туристское путешествие с деловыми целями без получения доходов по месту командировки	Путешествия с деловыми целями без получения прибыли
Р.Дэвидсон	Бизнес туризм относится к путешествиям, предпринятым с целями, связанными с работой	Путешествия с рабочими целями.
А. В. Бабкин	Деловой туризм охватывает путешествия со служебными или профессиональными целями без получения доходов по месту временного пребывания.	Путешествия с деловыми целями без получения выгоды.
Энциклопедия туристских терминов	Деловой туризм – это вид туризма, совершаемый представителями компаний, организаций, учреждений и т.п. с коммерческими целями.	Путешествия с коммерческими целями.
А.Ю.Александрова	Деловой туризм или индустрия встреч – ёмкое понятие. В его структуре выделяется два сегмента – классические деловые поездки, и сегмент, название которого образует известная англоязычная аббревиатура MICE.	Деловые поездки и встречи MICE.
А.Агилера	Поездки связанные с работой в местах, находящихся за пределами обычного мета работы	Поездки с целью работы.



Автор	Понятие	Основа
О.А.Смирнова	Свойства делового туризма. Во-первых, его связь с категорией рабочего времени. Во-вторых, особую, деловую мотивацию туристов.	Поездки с рабочими целями и деловой мотивацией.
И.Н. Суворова	Ключевая особенность делового туризма как специфического сегмента туристической отрасли заключается в том, что деловые поездки и мероприятия, как правило, инициируются компаниями, организациями, корпорациями	Деловые поездки инициируемы компаниями, корпорациями и организациями.
В словаре туристских терминов	Деловой туризм определяется как поездки для реализации коммерческих, государственных или образовательных целей, имеющие в качестве вторичной мотивации отдых.	Поездки с коммерческими, государственными или образовательными целями, и после отъездов.
О.Г. Чимитдоржиева	Деловой туризм подразумевает обязательное совмещение работы с отдыхом".	Поездки работа + отдых.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ОБЗОРНОЙ ЭКСКУРСИИ  
ПО ГОРОДУ ЧЕЛЯБИНСК  
на 22 апреля 2017 г.

Тема: Обзорная экскурсия по городу Челябинск

Продолжительность путешествия (час) 3

Протяженность маршрута (км) 23 км

Автор- разработчик: Шевченко П.В

Содержание экскурсии: Памятник Курчатову, ЮУрГУ, пр. Ленина, Алое поле, Публичная библиотека, пл.Революции, ТЮЗ, Детский мир, Гранд Отель «Видгоф», стела «Урал-Сибирь», танк ИС–3, Театр ЧТЗ, ЧТЗ, Сад Победы, Площадь Павших Революционеров.

Маршрут экскурсии: от Свердловский проспект 51а до пр. Ленина 70 (Алое поле), от пр. Ленина 62 до пр.Ленина 60 (публичная библиотека), от пл. Революции до ЧТЗ, от ЧТЗ до парка «Сад Победы» (по улице Марченко), от парка «Сад Победы» до Площади Павших Революционеров (по улице 1-ой Пятилетки), по улице 1-ой Пятилетки до Труда 153.

Продолжение приложения Б

Маршрут	Объект показа	Продолжительность	Наименование под. тем и перечень основных вопросов	Методические указания
Пр. Ленина 76	ЮУрГУ	10 мин	История возникновения университета.	Рассказать об истории и оснащённости ВУЗа, обратить внимание на прилегающие объекты к ВУЗу
От пр. Ленина 76 до пр. Ленина 70	Пр. Ленина	20 мин	Пр. Ленина с момента образования.	Рассказать о возникновении проспекта и о том, какой он сейчас и какое имеет значение.
Пр. Ленина 70	Алое поле	20 мин	Значение алого поля в годы революции.	Рассказать о застройке алого поля и о значении в годы революции.
Пр. Ленина 60	Публичная библиотека	10 мин	Создание публичной библиотеки	Рассказать о создании и функциях библиотеки.
Пл. Революции 1	Площадь Революции	10 мин	История площади	Рассказать что из себя представляла площадь около 100 лет назад. Обратить внимание экскурсантов на куранты, располагающиеся на здании арбитражного суда.

## Окончание приложения Б

Маршрут	Объект показа	Продолжительность	Наименование по дтем и перечень основных вопросов	Методические указания
ул. Кирова 116	ТЮЗ	5 мин	История театра	Дать краткую историю театра
Ул. Кирова 177 до Кирова 139	Кировка	20 мин	История улицы Кирова и основных объектов на Арбате.	Рассказать об основных объектах Кировки, какими они были раньше и какие сейчас.
Пл. Ярославского 1	Театр оперы и балета им. М.И. Глинки	10 мин	Образование театра	Рассказать о составе и значении театра.
ул. Труда, 92 а	Челябинская Областная картинная галерея	10 мин	История галереи	Рассказать историю, дать информацию о коллекциях галереи.
Труда, 92	Концертный зал им. Прокофьева	5 мин	Краткая справка по объекту	Рассказать кратко историю. А также рассказать какие изменения претерпело здание в результате реконструкции.
Ул. Труда 100	Областной Краеведческий музей	15 мин	История музея	Рассказать об истории возникновения музея, и каким он стал после переезда в новое современное здание.

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Фотоматериалы с проведения экскурсии



Рисунок В.1 – участники экскурсии, эксперты «Диво России»



Рисунок В.2 – Экскурсовод во время проведения экскурсии



# ПРИЛОЖЕНИЕ Г

## Рекламные материалы



Рисунок Г.1 – Брошюра обзорной экскурсии по городу Челябинск



Рисунок Г.2 – участие в выставке «Туризм регион 2017»