

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 «Туризм и социально-культурный сервис»

**РАБОТА ПРОВЕРЕНА**

Рецензент, директор турфирмы  
ООО «Крумис»

\_\_\_\_\_/В.А. Кондратьев/  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

**ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ**

Заведующий кафедрой,  
д.п.н., профессор

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

**Информационное обеспечение культурно-познавательного тура в Крым**

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА  
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ  
ЮУрГУ–43.03.02.2017.01043.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, д.п.н., профессор**

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

**Автор ВКР, студент группы СТ-451**

\_\_\_\_\_/В.А. Кокряшкина  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

**Нормоконтролер, ст. преподаватель**

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

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФГАОУ ВО «Южно-Уральский государственный университет» (НИУ)  
Институт спорта, туризма и сервиса  
Кафедра «Туризм и социально-культурный сервис»  
Направление подготовки «Туризм»

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ Т.Н. Третьякова  
\_\_\_\_\_ 2017 г.

### **З А Д А Н И Е**

на выпускную квалификационную работу студента

**Кокряшкиной Виктории Андреевны**

Группа С-451

1 Тема работы

**Информационное обеспечение культурно-познавательного тура в Крым**

утверждена приказом по университету от 28 апреля 2017 г. № 835

2 Срок сдачи студентом законченной работы 26.06.2017 г.

3 Исходные данные к работе:

- теоретические наработки преддипломной практики по теме ВКР, полученные на базе турфирмы и в процессе разработки и реализации тура в сентябре 2016 г.
- материалы поездки в Крым
- фотоснимки экскурсионных объектов и технологических процессов
- научная, историческая, экономическая и профессиональная литература по теме ВКР
- нормативно-правовая документация по теме ВКР

4 Перечень вопросов, подлежащих разработке:

- понятие и сущность информационного обеспечения в туризме
- культурно-познавательный тур как объект информатизации
- модель информационного обеспечения тура
- организационно-содержательный аспект культурно-познавательного тура в Крым
- технико-экономическое обоснование затрат на создание и апробацию информационного обеспечения культурно-познавательного тура
- безопасность при разработке и изготовлении информационного обеспечения

5 Иллюстративный материал (раздаточный материал, макеты, электронные носители и др.):

- рекламный материал по туру
- презентация (CD-RW) по теме ВКР

Общее количество иллюстраций – 2

6 Дата выдачи задания 16.06.2017 г.

Руководитель работы \_\_\_\_\_ /Т.Н. Третьякова/  
(подпись)

Задание принял к исполнению \_\_\_\_\_ /В.А. Кокряшкина/  
(подпись)

## КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

Наименование этапов выпускной квалификационной работы	Срок выполнения этапов работы	Отметка о выполнении руководителя
Нормоконтроль: требования к оформлению ВКР	09 июня 2017	
Введение, параграф 1.1	16 июня 2017 г.	
Параграф 1.2 Корректировка графической части и иллюстративных материалов для выставки.	16 июня 2017 г.	
Параграф 1.3. Готовность 1 главы. Выводы по 1 главе	16 июня 2017 г.	
Параграф 2.1	21 июня 2017 г.	
Параграф 2.2. Экономическая часть	21 июня 2017 г.	
Параграф 2.3. БЖД. Выводы по 2 главе. Заключение	21 июня 2017 г.	
Оформление графической части и приложений	21 июня 2017 г.	
Участие в выставке «Туризм региона»	22 апреля 2017 г.	
Оформленное дипломное исследование Нормоконтроль для допуска к предзащите ВКР (подпись нормоконтролера только в календарном плане)	21 июня 2017 г.	
Предзащита ВКР и допуск к защите	22 июня 2017 г.	
Нормоконтроль: завершенная ВКР (подпись нормоконтролера на титульном листе ВКР)	23 июня 2017 г.	
Антиплагиат	23 июня 2017 г.	
Рецензирование	23 июня 2017 г.	
Утверждение ВКР	23 июня 2017 г.	
Сдача готовых ВКР на кафедру	26 июня 2017 г.	
Защита ВКР	5-7 июля 2017 г.	

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ /Т.Н. Третьякова/  
(подпись)

Руководитель работы \_\_\_\_\_ /Т.Н. Третьякова/  
(подпись)

Студент \_\_\_\_\_ /В.А. Кокряшкина/  
(подпись)

## АННОТАЦИЯ

Кокряшкина В.А. Информационное обеспечение культурно-познавательного тура в Крым. – Челябинск: ЮУрГУ, СТ-451, 2017. – 92 с., 7 ил., 3 табл., библиогр. список – 54 наим., 10 прил., 1 презентация – DVD-R.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью разработки информационного обеспечения культурно-познавательного тура в Крым.

В выпускной квалификационной работе изучено понятие информационного обеспечения в культурно-познавательном туризме. Построены модели информатизации в туризме и информационного обеспечения на примере культурно-познавательного тура в Крым.

В качестве комплекта информационного обеспечения для тура «Чудеса Крыма» разработаны: буклет с программой тура, листовка, рекламный баннер, путеводитель.

Произведена калькуляция затрат на создание пакета материалов информационного обеспечения культурно-познавательного тура в Крым.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	7
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В КУЛЬТУРНО-ПОЗНАВАТЕЛЬНОМ ТУРИЗМЕ.....	11
1.1 Понятие и сущность информационного обеспечения в туризме.....	11
1.2 Культурно-познавательный тур как объект информатизации.....	23
1.3 Модель информационного обеспечения тура.....	37
Выводы по главе один.....	46
2 РЕАЛИЗАЦИЯ МОДЕЛИ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КУЛЬТУРНО-ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ТУРА В КРЫМ .....	47
2.1 Организационно-содержательный аспект культурно-познавательного тура в Крым .....	47
2.2 Техничко-экономическое обоснование затрат на создание и апробацию информационного обеспечения культурно-познавательного тура .....	58
2.3 Безопасность при разработке и изготовлении информационного обеспечения .....	64
Выводы по главе два .....	72
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	73
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	75
ПРИЛОЖЕНИЯ	
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Рекламные материалы .....	80
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Технологическая карта .....	83
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Информационный листок к договору о реализации турпродукта «Чудеса Крыма» .....	87
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	90
ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Презентация по теме ВКР	
ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Электронная версия ВКР	

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж. Подборка видеофильмов

ПРИЛОЖЕНИЕ З. Пакет рекламных информационных материалов

ПРИЛОЖЕНИЕ И. Пакет сопутствующих информационных материалов

ПРИЛОЖЕНИЕ К. Пакет справочных информационных материалов

ПРИЛОЖЕНИЕ Л. Электронная версия макетов разработанных информационных материалов

## ВВЕДЕНИЕ

Туризм на сегодняшний день является показателем развития цивилизации, методом познания окружающей действительности, способом повышения культурного уровня и восстановления здоровья людей.

В настоящее время отрасль туризма во многих странах мира выходит на позиции одной из ведущих отраслей народного хозяйства. На ее долю приходится около 10% мирового валового национального продукта, всех рабочих мест и мировых потребительских расходов.

Туризм представляет собой информационно насыщенную и мощную отрасль. Ее основу составляют туристические компании, занимающиеся подбором и предоставлением информации, продажей путевок, организацией поездок. Также они предлагают услуги по размещению туристов в гостиницах, питанию, культурно-развлекательным мероприятиям и экскурсиям. В данной индустрии большое значение для эффективного функционирования имеют ежедневный сбор, обработка и передача потенциальным потребителям достоверной и актуальной информации. Туристические услуги не являются производственным товаром и не могут быть выставлены на продажу, их приобретение осуществляется дистанционно. Следовательно, уровень продаж напрямую зависит от информационных и рекламных инструментов. Связующим звеном между производителями услуг в сфере туризма и потребителями является информация о наличии, качестве и стоимости услуг.

Так как туризм в настоящее время является одной из наиболее высокодоходных и динамично развивающихся отраслей мировой экономики, он не может существовать без использования информационных ресурсов. Одними из важнейших ресурсов для туризма являются информационные издания.

Вследствие роста информационных потребностей современного общества и развития сферы информационных услуг, значительно повышается роль информации как товара.

Теоретической базой выпускной квалификационной работы являются энциклопедические, монографические, учебные издания, а также нормативно-правовая и справочно-информационная литература, включая интернет-источники.

Вопросы информационного обеспечения в туризме регламентированы ГОСТ 32612-2014 и освещены в работах С.Н. Морозова, А.Ю. Дёменко, Л.М. Максимовой, Л.Р. Ахмадуллиной, Н.А. Барабановой.

Общие теоретические вопросы туристской деятельности рассмотрены в ФЗ №132 «Об основах туристской деятельности в РФ», ГОСТ Р 50681-2010, а также в работах: М.Б. Биржакова, И.В. Зорина, В.А. Квартальнова.

Различные вопросы по географии туризма освещены в работах: С.П. Кузика, Е.И. Тамма.

Теоретические вопросы по моделированию рассматриваются в публикациях: Т.Н. Третьяковой, В.А. Штоффа.

Различные аспекты экономики туризма изложены в учебной литературе Т.А. Фроловой, И.Н. Олейниковой, А.М. Лопаревой.

В СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» изложены аспекты безопасности при работе с ПЭВМ.

При выполнении работы использовались следующие методы:

- теоретические – анализ и обобщение библиографических источников;
- практические – моделирование визуального представления турпродукта, информатизации в процессе реализации турпродукта.

Цель выпускной квалификационной работы – разработка и обоснование информационного обеспечения культурно-познавательного тура в Крым.

Объект исследования – информатизация в культурно-познавательных турах.

Предмет исследования – моделирование информационного обеспечения культурно-познавательного тура в Крым.

Задачи выпускной квалификационной работы:

- изучить понятие и сущность информационного обеспечения в культурно-познавательном туризме;
- изучить туристские ресурсы Республики Крым как предмета информационного обеспечения;
- разработать информационное обеспечение культурно-познавательного тура в Крым.

Новизна работы заключается в следующем:

- дано определение информационного обеспечения; информационное обеспечение – это совокупность документационных и методических разработок и сведений о туристских ресурсах, структуре и содержании туристского продукта, совокупности услуг, предоставляемых в процессе обслуживания, а также в информационном сопровождении туристов в процессе реализации культурно-познавательного тура, эффективность которого обеспечивается различными формами и средствами информации в условиях трансфера и экскурсионного обслуживания, содержащихся в рекламных продуктах, необходимой, справочной и сопутствующей информации;
- на основе изучения природно-географического и историко-культурного потенциала Республики Крым разработан пакет материалов информационного обеспечения;
- в предоставлении материалов тура на межрегиональной выставке «Отдых – 2017. Охота. Рыбалка»;
- в разработке и обосновании модели информационного обеспечения в условиях культурно-познавательного тура в Крым.

Практическая значимость работы заключается в том, что материалы выпускной квалификационной работы могут быть использованы в практической деятельности туристских предприятий по формированию, продвижению и реализации турпродукта.

Работа над ВКР осуществлялась в III этапа.

I этап (июнь 2016) – маркетинговое исследование туристско-рекреационного развития Республики Крым, разработка и проектирование тура, технико-экономическое обоснование, изучение литературы по теме ВКР, создание модели информационного обеспечения культурно-познавательного тура.

II этап (сентябрь 2016 гг.) – подготовка и апробация информационного обеспечения в условиях культурно-познавательного тура в Республике Крым, обсуждение проблемы информационного обеспечения в туризме на научных конференциях в ЮУрГУ и Улан-Уде.

III этап (октябрь 2016 – июнь 2017) – корректирование информационного обеспечения культурно-познавательного тура в Республику Крым, подготовка и оформление пояснительной записки по теме ВКР, участие в выставке «Отдых-2017. Охота. Рыбалка» по продвижению культурно-познавательного тура в Республике Крым на рынке туристических услуг в Челябинской области.

Исходя из логики, выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка из 53 источников, 3 таблиц, 7 рисунков, 6 приложений.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В КУЛЬТУРНО-ПОЗНАВАТЕЛЬНОМ ТУРИЗМЕ

Современный туризм является одной из крупнейших, высокодоходных и наиболее динамичных отраслей мировой экономики. Успешное развитие туризма оказывает влияние на такие ключевые сектора, как транспорт и связь, торговля, строительство, сельское хозяйство, производство товаров народного потребления и др. Создание развитой туристской индустрии имеет большое значение в эффективном направлении структурной перестройки экономики России.

В современном информационном обществе повышается значение информации как товара. Это является следствием общего роста информационных потребностей и выражением развития отрасли информационных услуг.

Информация движет прогрессом, диктует правила, заставляет изобретать новые средства связи и передачи данных. Без информационного обеспечения полноценное функционирование любого общественного института или органа просто невозможно.

## 1.1 Понятие и сущность информационного обеспечения в туризме

Информация – это сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления [10].

Информация происходит от лат. information – «осведомление», «разъяснение», «изложение», «ознакомление».

Толковый словарь Ожегова приводит два определения слова «информация»:

1) сведения об окружающем мире и протекающих в нем процессах, воспринимаемые человеком или специальным устройством.

2) сообщения, осведомляющие о положении дел, о состоянии чего-нибудь [53].

Согласно Проекту Федерального закона № 377260-3 «О туризме и туристской индустрии в Российской Федерации» – под туристской информацией понимаются

сведения о туристских ресурсах, состоянии, порядке их использования и классификации, федеральных (региональных, местных) туристских маршрутах, юридических лицах и индивидуальных предпринимателях, внесенных в реестр субъектов туристской индустрии, сведения о сертифицированных средствах размещения, картографическая информация, сведения о размещении объектов туристской индустрии и туристских ресурсах, информация о нормативно-правовых актах о туризме и туристской индустрии, сведения о деятельности органов государственной власти, осуществляющих государственное управление туризмом, обязательные для размещения в системах общего пользования, а также иная информация, определяемая Правительством Российской Федерации [6].

Совокупность всей информации, необходимой для функционирования туристской системы на том или ином уровне управления, представляет собой информационную базу данных туризма.

В качестве обязательного элемента, призванного формировать культурный облик региона и содействующего его позитивной репутации, выступает эффективное и качественное информационное сопровождение всех без исключения направлений функционирования региональной культуры.

Другими словами, информационное сопровождение – вариант информационного обеспечения, применяемый при формировании и реализации различного рода программ.

Н.А. Барабанова определяет информационное обеспечение как доведение до потребителей необходимой информации, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг [13].

М.А. Морозов характеризует информационное обеспечение туризма как совокупность информационной базы данных туризма и специализированных информационных технологий, предназначенных для ее обработки, которые обеспечивают эффективное функционирование туристской системы на различных уровнях управления туризмом [33].

А.Ю. Дёменко определяет информационное сопровождение как систематический и целенаправленный процесс (действие) передачи субъектом сведений (в основе которых лежат конкретные сообщения) через СМИ для заинтересованной целевой аудитории.

По мнению М.И. Дзялошинской, «целью информационного сопровождения является удовлетворение общественного интереса к личности, организации, событию, проекту, предполагающее трансляцию не только той информации, в распространении которой заинтересован субъект коммуникации, но и той, в распространении которой субъект коммуникации может быть и не очень заинтересован, но которая вызывает общественный интерес» [16].

Информационное обеспечение как процесс можно представить совокупностью следующих действий:

- определение параметров необходимой информации;
- сбор информации;
- обработка и систематизация данных;
- хранение информации;
- предоставление доступа к информации определенному кругу лиц;
- анализ информации;
- формулирование выводов и рекомендаций по применению информации [31].

Рассмотрев различные подходы к определению информационного обеспечения сделан вывод, что в туризме отсутствует полное и четкое понятие данного термина. Поэтому нами было сформулировано понятие информационного обеспечения.

Информационное обеспечение – это совокупность документационных и методических разработок и сведений о туристских ресурсах, структуре и содержании туристского продукта, совокупности услуг, предоставляемых в процессе обслуживания, а также в информационном сопровождении туристов в процессе реализации культурно-познавательного тура, эффективность которого обеспечивается различными формами и средствами информации в условиях

трансфера и экскурсионного обслуживания, содержащихся в рекламных продуктах, необходимой, справочной и сопутствующей информации.

Согласно ГОСТу 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования» информация для потребителей туристских услуг подразделяется на группы: реклама, необходимая информация, справочная информация, сопутствующая информация.

Объектом рекламирования в туристской индустрии является туристский продукт или отдельная туристская услуга, предназначенная для реализации туристам, а также организации туристской индустрии.

Реклама в туризме осуществляется в следующих формах: издание каталогов, в том числе в электронном виде, буклетов, листовок, проведение PR-акций, Web-страницы туроператоров/турагентов и объектов туристской индустрии в Интернете, размещение информации в СМИ, наружная реклама (растяжки, рекламные щиты и др.), рассылка электронных сообщений с целью продвижения и реализации туристского продукта, проведение туристских выставок, ярмарок, праздников, вечеров и других мероприятий.

К необходимой информации в туристской индустрии относятся:

- сведения о туроператоре и турагенте, формах и методах обслуживания туристов, уровне комфорта (классе, категории обслуживания), номенклатуре туристских услуг (средствах размещения, предприятиях питания), их стоимости и т.п.;

- сведения об организации, предоставившей финансовое обеспечение туроператору, размере финансового обеспечения;

- сведения о необходимости получения визы, порядок оформления загранпаспорта и визы и др.;

- программы обслуживания туристов во время путешествия, памятки, инструкции о поведении в обычных и чрезвычайных ситуациях на маршруте и другие инструкции, в том числе информация о категории объектов туристской индустрии.

К справочной информации в туриндустрии относят сведения о номенклатуре предоставляемых туристских услуг, статистические данные о развитии туризма и работе предприятий туристской индустрии, общие сведения о стране (месте) временного пребывания, объектах показа, средствах размещения туристов, данные о погодных условиях, климате, экологической обстановке и др.

К сопутствующей информации в туриндустрии относят информационные материалы, дополняющие знания и представления туриста о путешествии, стране (месте) временного пребывания и др., такие как полезные советы, юридические справки и консультации, отзывы туристов и т.п.

Свойства информации, предоставляемой потребителям туристских услуг:

- объективность – информация для туристов является объективной, если она не зависит от форм и методов ее фиксации и представления, а также от чьих-либо мнений и суждений;

- достоверность – информация является достоверной, если она отражает реальную ситуацию;

- полнота – информация для туристов считается полной, если она достаточна для понимания всех условий путешествия или экскурсии, качества обслуживания на маршруте, обеспечения безопасности;

- точность – степень близости информации, предоставляемой туристу, к реальным условиям туристского путешествия (например, климатическим условиям, состоянию объектов туристской индустрии), процессу оказания туристских услуг и др.;

- актуальность – важность, своевременность и необходимость предоставления информации в определенное время (в период заключения договора на оказание туристских услуг, до начала, во время путешествия или при чрезвычайной ситуации);

- полезность – способность информации удовлетворять потребность конкретных туристов в необходимых сведениях при осуществлении выбора и совершении путешествия [1].

Для туристской индустрии актуальность, достоверность и полнота информации чрезвычайно важны по причине зависимости результата предоставляемых услуг от многих факторов. В связи с этим информация является не только основой принятия оптимальных решений, но и ресурсом, позволяющим туристскому предприятию:

- получать конкурентные преимущества;
- снижать финансовый риск;
- анализировать состояние внешней и внутренней среды;
- оценивать рыночную деятельность;
- координировать реализацию стратегии;
- определять отношение и повышать доверие потребителей к предприятию и предлагаемым им услугам;
- подтверждать или опровергать интуитивные предположения менеджмента;
- повышать эффективность деятельности.

Информация для потребителей туристских услуг может быть представлена исполнителем туристских услуг или по его поручению рекламораспространителем в следующих формах:

- текстовая (печатная) – программы обслуживания, памятки, инструкции, книги, брошюры, рекламные буклеты с описанием предоставляемых услуг и условий обслуживания туристов и др.;
- словесная – информация, доводимая в устной форме;
- графическая – схемы маршрутов, путеводители, чертежи с указанием пунктов пребывания туристов на маршруте, географические и туристские карты, фотографии или изображения мест пребывания туристов;
- звуковая и видеоинформация – видеофильмы, интервью, записи на видео- или аудионосителях с информацией о местах пребывания туристов, исторических и культурных достопримечательностях, исторических фактах и т. п.;
- электронная комплексная информация – информация для туристов в сети Интернет-порталов, сайты туристских администраций, туроператоров, турагентов, средств размещения и других предприятий и объектов туристской индустрии.

Информационное обеспечение тура включает:

1) тексты памяток для туристов составляются в особых, необходимых случаях, например, при организации специализированных туров (приключенческих, спортивных – по снаряжению, сохранению здоровья и безопасности во время путешествия и т.д.) или в случае направления туристов в эндемические страны. Каждому туристу, выезжающему в страны, неблагополучные ввиду наличия там опасных инфекций (чумы, холеры, желтой лихорадки, ВИЧ-инфекции, малярии), необходимо выдать индивидуальные памятки, заверенные подписью туроператора и печатью фирмы. Наличие таких памяток у туристов в обязательном порядке проверяется при таможенном досмотре в аэропортах;

2) справочные материалы по маршруту - это различные справочники, буклеты, расписание движения транспорта, работы музеев, адреса гостиниц, пути проезда к ним и другие материалы, освещающие особенности тура;

3) рекламные проспекты и буклеты предназначены для туристов с целью их ознакомления, информирования и рекламы возможностей туроператора по путешествиям (систематизированная рекламная информация по направлениям поездок с соответствующими реквизитами);

4) прайс-листы. Для каждой туроператорской компании прайс-лист является одним из важнейших рабочих документов. От того, насколько лаконично и грамотно изложена в нем информация, во многом зависит успех сотрудничества с турагентами. Прайс-листы могут иметь форму листовок, буклетов и каталогов (развернутые ценовые предложения). В любом случае – это информация о ценах на различные туристские услуги;

5) в листовках информация излагается сжато, а цены турпакетов указаны лишь на небольшой срок. В отдельных случаях – это специальные предложения турфирм на один или несколько вылетов;

6) развернутые ценовые предложения представляют собой объемные издания (каталоги, буклеты) и включают не только полный перечень сезонных расценок предлагаемых туров, но и дополнительную информацию рекомендательного и

разъяснительного характера: перечни необходимых документов для оформления тура, правила оформления визы и бронирования (с приложением листа бронирования), расписание авиаперелетов, информацию о расценках, условиях аренды автомобилей и особенностях отелей.

Развитие туристского бизнеса невозможно без использования научной, технической и рыночной информации и современных телекоммуникационных систем, влияние которых на все стороны жизни человека постоянно возрастает.

В сфере туризма информация занимает особое место. Она является не только одним из инструментов бизнеса, связанного с предоставлением различных видов услуг, но и объектом купли-продажи. Необходимую информацию турист получает также во время путешествия или отдыха. Ее носителями выступают туристские бюро, гиды, экскурсоводы, проводники и т.д.

Турист, готовясь к путешествию, а также и во время него, требует дополнительной информации о месте нахождения, нормы, правила и обычаи местности и страны, подробное описание достопримечательностей, схем и карт, схем транспортных магистралей. Стоит напомнить, что первые путеводители были изданы более двухсот лет назад.

Описания путешествий предоставляются в виде популярной и специальной литературы. В современной индустрии туризма большое внимание уделяется изданию ярких буклетов, проспектов, которые бесплатно раздают потенциальным туристам.

Отсчет начала создания путеводителей в мировой практике можно вести с их предшественников, которые появились в Древней Греции. Древнегреческий историк Павсаний построил свою книгу «Описание Эллады» по принципу путеводителя. В этой книге приводится подробное описание достопримечательностей нескольких городов Древней Греции. В Древнем Риме также встречались прообразы путеводителей. Они носили название дорожников (*itineraria*). Эти издания были двух разных видов: *itineraria ad notata* или *scripta* – описание дорог, которые содержали географические названия и расстояния до

пунктов, находившиеся на известном пути, и *itineraria picta*, в них размещались измерения расстояний и географические карты.

Литературные произведения, послужившие прообразами путеводителей в период Средневековья, содержали чаще всего описания паломнических маршрутов. Выделяют два разных жанра таких произведений – это собственно путеводители (произведения, содержащие практическую информацию и рекомендации) и «хождения», в которых приводились описания совершенных путешествий. Книгу «Бордоский путник» принято считать первым из дошедших до нас средневековых путеводителей. Ее написал неизвестный житель французского города Бордо, который в 333 году посетил Иерусалим и Константинополь. В первой части книги перечисляются населенные пункты на пути от Бордо до Иерусалима и указываются расстояния между ними. Во второй части книги приводится краткое описание святых мест Палестины, некоторых библейских мест, а также указывается их географическое расположение. В Древней Руси самым первым из известных образцов этого жанра было «Житие и хождение», совершенное игуменом Даниилом в Иерусалим (датируется началом XII века).

Одно из наиболее известных и уникальных по своей исторической ценности произведение «Хождение за три моря» тверского купца Афанасия Никитина, которое выходит за рамки путеводителя. «Хождение за три моря» признано памятником литературы Древней Руси, его перевели на многие языки мира. Современный исторический этап развития путеводителя как жанра географической литературы и как специального вида справочного издания связывают с именем немецкого издателя Карла Бедекера (1800 – 1859). Он основал в 1827 г. в немецком городе Кобленц

издательство путеводителей. Путеводители Карла Бедекера стали очень популярны в странах Европы, затем их перевели на многие языки. Именно «бедекеры» с их основательным подходом к подбору и отображению информационного материала стали образцами для лучших путеводителей, изданных в России в середине XIX – начале XX вв.

Наряду с переводными «бедкерами» и другими подобными изданиями в России появились и свои высококачественные красочные путеводители по зарубежным странам, которые назывались «Русский бедкер». В них подробно описывались страны и города, прилагались различные многокрасочные планы и карты.

Дальнейшее становление путеводителя было тесно связано с появлением и развитием туристской и транспортной инфраструктуры. Туризм и путешествия стали доступны не только для привилегированных слоев общества, но также и людям со средним достатком. Отвечая требованиям нового времени, появились путеводители для новых путешественников, не располагавшим большими доходами. Как правило, в них не было той полноты информации, большого количества прилагаемых карт и схем, они не отличались высоким качеством полиграфии. Но в этих путеводителях по доступной цене можно было найти необходимый путешественнику набор полезных практических сведений.

Вместе с тем, определенная утилитарность жанра остается, несмотря на все различия в изданиях подобного рода. Принадлежность того или иного произведения к жанру путеводителя заключается в стремлении автора указать дорогу, объяснить, как добраться до того или иного пункта назначения, рассказать о достопримечательностях.

Говоря о специфике разработки путеводителя, следует выделить его характерные особенности. Для путеводителя является характерным сокращенный объем информации, материал располагается в форме, наиболее удобной для быстрого получения справочных сведений. Также особенностями путеводителя являются популярное изложение, значительная адаптация, наличие многочисленных иллюстраций.

На основе изученных данных нами была разработана модель информатизации в туризме.

Модель состоит из двух основных блоков: нормативно-регулятивный и признаки информации.

Нормативно-регулятивный блок основан на основных параметрах туристской информации, содержащихся в ГОСТ 32612-2014 (реклама, необходимая информация, сопутствующая информация, справочная информация) и ГОСТ 56197-2014 (информация для посетителей и информация для персонала).

Второй блок модели основан на признаках информации:

– по способу восприятия: визуальная, звуковая, тактильная, обонятельная, вкусовая, семиотическая;

– по форме представления: наглядная, текстовая, графическая, звуковая, видеоинформация

– по отраслям знаний: социальная, географическая, экономическая, краеведческая, экологическая, правовая, культурологическая, историческая;

– по назначению: массовая, специальная, секретная, личная/приватная;

– по истинности: истинная, ложная, дезинформация;

– по виду деятельности: управленческая, клиенто-ориентированная, техническая, технологическая;

– по назначению: актуальная, достоверная, понятная, полная, полезная, частичная, познавательная, уточняющая, стандартизированная (см.рисунок 1).

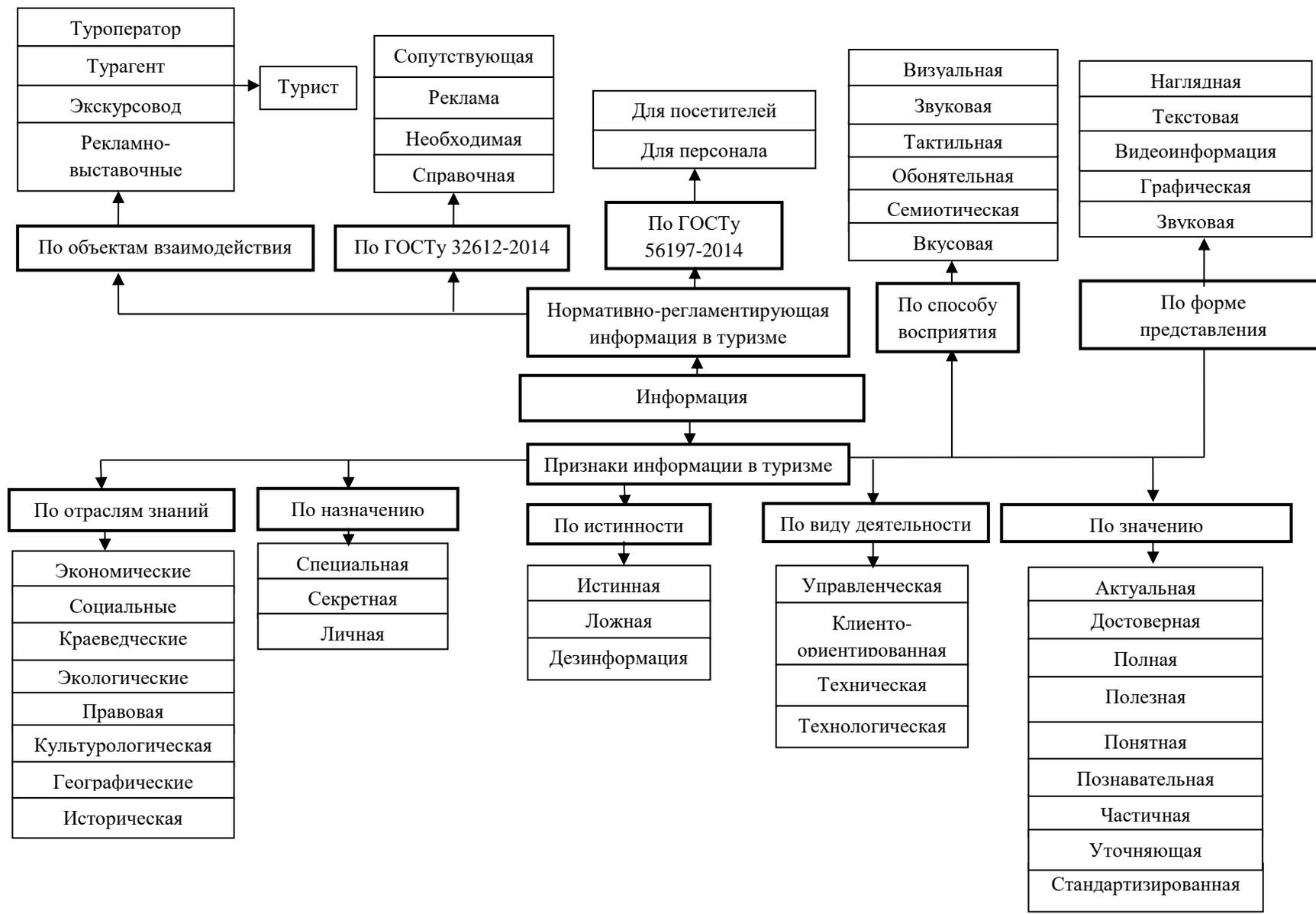


Рисунок 1 – Модель информатизации в туризме

## 1.2 Культурно-познавательный тур как объект информатизации

Информатизация – это научно-технический процесс, направленный на полное удовлетворение народа информационных потребностей. Этот процесс – следствие развития телекоммуникационной инфраструктуры, которая должна охватывать как можно более широкие слои населения, с тем, чтобы донести нужную информацию до каждого, нуждающегося в ней. Информатизация нужна, в первую очередь, для развития общества на современном уровне. С получением информации человек лучше сможет организовать производство, работать и отдыхать. Для развития информационного процесса должна расширяться сеть интернет пространства, люди должны обучаться владению компьютером.

Информатизация – одна из наиболее ярких черт системы общественных отношений развитых стран. Человечество вступило в такой этап развития цивилизации, в котором информация/ знания играют определяющую роль во всех сферах деятельности людей. При этом информация становится в современном обществе важнейшим фактором экономического роста.

Одним из важнейших элементов туристской деятельности является информация, которая функционирует в сфере туризма на различных уровнях. Оперативность, надежность, точность, высокая скорость обработки и передачи информации во многом определяют эффективность управленческих решений в этой области. Реализация этих условий возможна только в рамках формирования и применения современного информационного обеспечения туризма.

Культурный туризм представляет собой одну из наиболее интересных современных форм досуга, играющих заметную роль в расширении общих знаний и, в частности, культурной эрудиции человека, и переживает сегодня новый этап развития благодаря неуклонному углублению процессов глобализации и созданию единого информационного общечеловеческого пространства, ведущих к устойчивому росту интереса людей к культурам мира, мультикультурации,

расширению международной торговли предметами массового потребления, развитию скоростного транспорта, связи, а также всей системы организации, обеспечения и обслуживания туристических поездок. Мировая практика конца XX – начала XXI столетия свидетельствует, что культурно-познавательный туризм всё заметнее превращается в мощный инструмент осуществления диалога между цивилизациями как в социокультурном, так и в экономическом отношении [11].

По мнению М.Д. Сущинской культурный туризм – это перемещение индивидов за пределы их постоянного места проживания, мотивированное полностью или частично интересом посещения культурных достопримечательностей, включая культурные события, музеи и исторические места, художественные галереи и музыкальные и драматические театры, концертные площадки и места традиционного времяпрепровождения местного населения, отражающие историческое наследие, современное художественное творчество и исполнительские искусства, традиционные ценности, виды деятельности и повседневный стиль жизни резидентов, с целью получения новой информации, опыта и впечатлений для удовлетворения их культурных потребностей [42].

М.Б. Биржаков отмечает, что культурный туризм охватывает собой посещение исторических, культурных или географических достопримечательностей. Основная цель таких путешествий – ознакомление с туристскими достопримечательностями (памятниками истории, архитектуры, искусства; природными и этническими особенностями; современной жизнью народа и т. п.) [15].

А.С. Кусков выделяет познавательный туризм, основная его цель которого удовлетворение любознательности и других познавательных интересов. Это ознакомление с природными и культурно-историческими ресурсами страны или региона, музеями, театрами, особенностями жизни и традициями местного населения.

А.Б. Косолапов определяют культурный туризм как сферу туристской деятельности, основанную преимущественно на ресурсах наследия, национальных

традиций, искусства и культуры с активным использованием современных коммуникационных систем и высокотехнологичной инфраструктуры гостеприимства. Знакомство туристов с культурным наследием происходит в основном во время экскурсий, среди которых преобладают пешеходные и автобусные. Большое число предлагаемых маршрутов дает туристам возможность выбора исходя из их вкусов, финансовых и иных возможностей. Экскурсионные маршруты отличаются большим тематическим разнообразием и часто объединяют несколько интересных направлений.

Из всех вышеперечисленных определений можно сделать вывод, что в понятие «культурный туризм» входит перемещение людей с целью получения новых знаний и впечатлений посредством приобщения к материальной и нематериальной культуре региона пребывания. Некоторыми авторами выделяется как отдельный вид туризма культурный, познавательный, культурно-познавательный или историко-культурный. Несмотря на различные названия, в основе лежат историко-культурные, этнокультурные особенности страны или региона, его достопримечательности, такие как: музеи, парки, театры, архитектурные ансамбли, культурные и этнокультурные традиции народов проживающих на данной территории. Следовательно, все эти понятия можно объединить в одно – «культурный туризм». В культурный туризм входят следующие виды туристической деятельности: историко-архитектурный, событийный, религиозный, археологический арт-туризм, этнографический, музейный. Все эти виды туризма, в той или иной мере связаны с приобщением туристов к материальной и нематериальной культурой народа, проживающего на принимающей территории [37].

Турист пользуется комплексом услуг, которые предоставляются ему в определенном месте – регионе, где происходит туристское мероприятие. Это место из-за своих привлекающих факторов становится центром туризма. Когда турист выбирает цель своего путешествия, он сравнивает между собой различные места и те услуги, которые там имеются, и выбирает из них то, что ему больше подходит.

Территория, где предлагается комплекс услуг, не обязательно должна иметь четко выраженные границы. Это могут быть и часть региона, и туристский центр, и гостиница, где имеются все необходимые сооружения для организации отдыха и размещения туристов. Такая территория может охватывать какую-либо область, страну или даже группу стран, которые турист выбирает как цель своего путешествия.

Предоставление туристских услуг осуществляется на определенной территории, которая представляет собой туристский регион. Это место представляет определенный интерес для туриста: обладает особыми природно-климатическими, культурно-историческими характеристиками, на нем расположены лечебные, развлекательные или какие-либо другие комплексы. Использование данных особенностей позволяет удовлетворить потребности туриста, именно поэтому он и выбирает их в качестве места пребывания.

Всемирная туристская организация определяет туристский регион как территорию, которая располагает большой сетью специальных сооружений и услуг, необходимых для организации отдыха, учебного процесса или оздоровления. Из данного определения следует вывод о том, что туристский регион, для того чтобы считаться самостоятельным, должен иметь все необходимые сооружения для пребывания в нем туристов.

Как видим, ВТО определяет туристский регион как место, располагающее какими-либо аттракционами и приспособленными к ним туристскими сооружениями, и услугами, которые выбирает турист или группа туристов и которые продаются производителем услуг.

Таким образом, туристский регион – это цель путешествия и туристский продукт. Такое обобщающее определение подходит для всех видов путешествий.

При этом необходимо иметь в виду следующее:

1) данное определение должно исходить из интересов потребителя. При этом решающим моментом является то, что географическая территория, выбранная туристом, должна приносить пользу. Довольно часто такие территории нарушают исторически сложившиеся политические границы;

2) то, чем туристский регион является для определенного туриста, зависит от его потребностей и его восприятия. Для туриста-спортсмена – игрока в гольф – туристским регионом, скорее всего, будет являться спортивный центр с площадкой для игры в гольф. Для заморских туристов (например, для американцев), которые за шесть дней хотят посмотреть всю Европу, туристским регионом будет являться весь европейский континент;

3) регион как «место с набором аттракционов и приспособленными под них туристскими сооружениями, и услугами» представляет для туриста продукт, состоящий из комплекса услуг. В таком же виде туристский регион является единицей конкуренции въездного туризма [23].

Итак, туристический регион – это географическая территория (место, регион), которую гость или определенный сегмент туристического рынка выбирает целью путешествия. Такая территория имеет все сооружения, необходимые для пребывания, размещения, питания и организации досуга туристов. Таким образом, регион является единством туристического продукта и конкурентоспособной единицы, поэтому управлять им необходимо как стратегической коммерческой единицей [26].

Исходя из изученного материала, рассмотрим Крым как туристский регион.

Республика Крым – субъект Российской Федерации, входящий в состав Южного федерального округа с 28.07.2016 года. Столица Республики Крым – город Симферополь. Площадь территории – 26 081 км<sup>2</sup>. Численность постоянного населения республики, по данным Росстата, составляет 1 912 168. Климат северной части умеренно сухой, южной - субтропический, средиземноморского типа; средние температуры января от +1°С на севере до +4°С на юге, июля +24°С; осадков от 300 мм...1200 мм в горах.

Республика Крым располагает всеми современными видами транспорта, но размещение и структура транспортных коммуникаций, транспортной инфраструктуры в целом не отвечает необходимым внутренним и внешним транспортно-экономическим связям и нуждается в существенном совершенствовании.

На территории Республики Крым расположено 770 коллективных средств размещения (санаторно-курортных и гостиничных учреждений) общей вместимостью 158,2 тыс. мест, из которых 144 учреждения предоставляют санаторно-курортное лечение, 216 объектов предоставляют услуги оздоровительного характера, остальные 410 учреждений - услуги по временному размещению. Таким образом, количество средств размещения, предоставляющих услуги лечения и оздоровления, составляет 361 объект [4].

Республика Крым - уникальный регион Российской Федерации, в котором соединен мощный природно-климатический и историко-культурный потенциал, являющийся основой для развития курортно-туристской сферы.

Выгодное географическое положение полуострова, разнообразный ландшафт, благоприятный климат, природные богатства (Черное и Азовское моря, водные, лесные ресурсы), богатое историко-культурное наследие (общее количество архитектурно-исторических и культурных памятников в Крыму составляет около 11500 объектов), имеющийся рекреационный потенциал (минеральные воды, лечебные грязи и др. полезные ископаемые, отнесенные к категории лечебных), исторический опыт - определяют основные направления развития туризма на Крымском полуострове.

На территории Республики Крым расположено более 40 соляных озер, донные отложения которых сформированы грязевыми залежами. В качестве перспективных месторождений для использования в санаторно-курортном лечении можно рассматривать 6 объектов (озера Сакское, Чокракское, Узунларское, Кояшское, Тобечикское, Джарылгачское), общие запасы лечебных грязей которых составляют 28 млн. м<sup>3</sup>. В настоящее время на территории Республики Крым

единственным разрабатываемым месторождением лечебных грязей является Сакское лечебное озеро, рапа которого широко используется в санаторно-курортном лечении здравницами городов Саки и Евпатория.

Курортные ресурсы Крыма, наряду с благоприятными климатическими условиями и лечебными грязями, включают в себя также минеральные воды. Известно более 100 минеральных источников: хлоридные, кальциево-натриевые, термальные хлоридно-натриевые и другие. В настоящее время на территории Республики Крым эксплуатируются около 20 источников минеральных вод, в том числе в городах Саки, Евпатория, Ялта, Бахчисарайском и Красногвардейском районах.

На склонах гор – дубовые, буково-грабовые леса, у подножья – кустарниковая растительность. Вдоль южного берега разнообразная растительность средиземноморского типа (дубово-можжевеловый лес с подлеском из вечнозелёных и листопадных кустарников). На территории Крыма – Ялтинский заповедник, заповедники Мыс Мартьян, Карадагский, а также Крымское заповедно-охотничье хозяйство с филиалом «Лебяжьи острова», Никитский ботанический сад, заказники (в т.ч. Астанинские Плавни, Аюдаг, Большой каньон Крыма, Арабатский, Караби-Яйла, Качинский, Новый Свет и др.), а также памятники природы (Ай-Тодор, Аккая, Байдарские Ворота, Красная пещера, водопад Учан-Су и др.).

Основные отрасли промышленности: горнорудная (Камыш-Бурунский железорудный комбинат), металлургия, машиностроительная, химическая, пищевая (производство марочных и шампанских вин, консервная, рыбоперерабатывающая., эфирно-масличная и др.), лёгкая. Производство стройматериалов. Добыча природного газа. Сельское хозяйство специализируется на виноградарстве, садоводстве, производстве эфирно-масличных культур, зерновом хозяйстве и мясомолочном скотоводстве.

В пределах Крыма возможны самодеятельные туристические походы: пешие 1–3 категории сложности, горные некатегорийные (с элементами 3 категории

сложности), велосипедные 1–3 категории сложности, автомобильные, мотоциклетные 1–3 категории сложности, спелеопоходы 1–4 категории сложности (в т.ч. в Красную пещеру, Скельскую пещеру, Солдатскую пещеру).

Для развития историко-архитектурного туризма Крым обладает обширными ресурсами, на его территории располагается 538 памятников архитектуры и градостроительства, 1246 памятников истории и монументального искусства, 6 заповедников, 39 заказников, 36 парков, 9 памятника природы, 9 пещер и гротов, пригодных и оборудованных для посещения туристами, 62 туристические стоянки, 16 мест массового отдыха.

На территории. Крыма сохранились: «пещерный город» (IV–XIV вв.) в с. Бакла; средневековая крепость Каламита (VIII–IX вв.) и Инкерманский монастырь (IX–X вв.) в г. Белокаменск; пещерный монастырь Качи-Кальон (VIII–конец XVIII вв.) в с. Баштановка; Сюреньское укрепление (VI–X вв.) и пещерный монастырь Челтер-Коба (VIII–XV вв.) в с. М. Садовое; «пещерные города» Мангуп на г. Мангуп-Кале (IV–XVI вв.), в с. Эски-Кермен (VI–XII вв.), пещерная церковь Тепе-Кермен (VIII–IX вв.); пещерные монастыри Челтер-Мармара и Шулдан (VIII–XV вв.) близ с. Терновка; остатки караван-сарая (XIII–XVI вв.) в г. Белогорск; пещерный храм Донаторов (X–XV вв.) и укрепление Кыз-Куле (XI–XIV вв.) в с. Красный Мак; остатки Архангельской церкви в с. Кудрино (1328 г.); укрепление Чобан-Куле (XIV–XV вв.) в с. Морское; остатки Арабатской крепости (XVIII в.) близ с. Каменское; дворец и парк (XIX в.) в пос. Форос; парк (нач. XIX в.) и дворец (1900 г.) в с. Утёс; дворец, «дом приезжих», сооружения завода шампанских вин (все –XIX в.), а также поселение и храм (IX–XII вв.) в пос. Новый Свет; дворец Дюльбер (1898 г.), ротонда (1843 г.), Харакский парк (сер. XIX в.) в пос. Кореиз; церковь (XX в., в интерьере фрески В.Е. Маковского, А.И. Корзухина) и Байдарские ворота (1848 г.) на перевале Байдарские Ворота.

С крымской землёй связаны имена многих выдающихся деятелей отечественной истории, науки и культуры. В Крыму родился и провёл детские годы революционер А.И. Желябов (с. Николаевка, ныне Желябовка), в разные годы

здесь жили: полководец А.В. Суворов (памятник в Белогорске), поэты А.С. Пушкин (Гурзуф), М.А. Волошин (Планёрское), А.С. Грибоедов (с. Каштановка), писатели: Н.В. Гоголь (Саки, памятник.), Л.Н. Толстой (памятник и мемориальная комната в Гаспре, памятник в с. Лозовое, где он служил во время Крымской войны 1853 – 1856 гг.), А.М. Горький (Гаспра, Форос), А.П. Чехов (Ялта, Гаспра, Гурзуф), певец Ф.И. Шаляпин и художник К.А. Коровин (Гурзуф). Памятники: памятник-фонтан М.И. Кутузову на месте его ранения в 1774 во время русско-турецкой войны (с. Верхняя Кутузовка), писателю Н.Г. Гарину-Михайловскому – инженеру проекта дороги Ялта – Севастополь (Ласпинская бухта), а также многочисленные памятники-монументы, мемориалы в память погибших во время Гражданской и Великой Отечественной войны – в пос. Армянск, с. Астанино, с. Батальное, г. Белогорск, с. Владиславовка, с. Дальнее, г. Джанкой, с. Ермаково, с. Золотое Поле, г. Саки, и другие 35 музеев [49].

Выделяются в Крыму несколько городов – туристских центров.

Симферополь. В древности центральную часть Крымского полуострова занимал город-крепость Неаполь-Скифский – столица Скифского царства. Ныне здесь располагается столица республики Крым – славный город Симферополь. Выхода к морю он не имеет. Здесь протекает река Салгир – самая длинная река Крыма.

Являясь главным транспортным узлом полуострова, город оправдывает своё название, которое с древнегреческого переводится как «город пользы», «город-собиратель». Однако собирает Симферополь не только случайных гостей, воспринимающих город как промежуточный пункт на пути к черноморскому побережью, но и ценителей истории. Ведь в облике города запечатлелись целые эпохи. Память о позднескифском государстве хранит городище Неаполь Скифский, расположенное на Петровских скалах. Своеобразным символом крымско-татарского города Акмесджит, предшественника Симферополя, является мечеть Кебир-Джами – старейшее здание в городе, известное с начала XVI века. Начало русского периода в жизни крымского города обозначают православные

храмы конца XVIII–XIX веков. Практически ровесницей Симферополя является Константино-Еленинская церковь – первый христианский храм города. Своим величием восхищают старинные соборы – Петропавловский, Свято-Троицкий. Интересно культовое сооружение караимов – Кенасса, возведённая в конце XIX столетия. В период Великой Отечественной войны Симферополь принял на себя мощный вражеский удар, пережив немецкую оккупацию. Подвиг защитников города увековечили памятники, размещённые в его парках и скверах.

Наиболее полное представление о природе, истории и культуры не только Симферополя, но и всей республики Крым дают главные музеи города – Центральный музей Тавриды, Крымский этнографический и Симферопольский художественный музеи. В городе действует старейший театр Крыма – Русский драматический театр им. М. Горького, а также Музыкальный театр республики Крым, Театр кукол и единственный в мире театр крымских татар.

Симферополь знаменит своими уникальными зелеными зонами. Нельзя обойти вниманием старинные парки, основанные в XVIII–XIX веках. Особое место среди них занимает Ботанический сад Таврического национального университета (парк «Салгирка» или Воронцовский парк) – один из крупнейших и красивейших парков Симферополя. Живописны и уютны молодые скверы города [54].

Ялта. Это один из самых солнечных курортов Крыма, город с роскошной природой и богатым культурным наследием. Интересно, что статус города и славу модного курорта Ялта приобрела лишь в XIX веке, хотя её история началась гораздо раньше.

Когда-то на месте будущего города, на живописном берегу Чёрного моря располагался небольшой посёлок Ялос (с греч. – «берег»), основанный в VI–V веках до н.э. греческими мореплавателями. Как и другие города Крыма, поселение не раз переходило из рук в руки: от таврических греков к венецианцам, затем к генуэзцам, византийцам; позднее входила во владения княжества Феодоро, Османской империи, и, наконец, России. Кардинальные перемены произошли в середине XIX века, когда на маленький город, в недавнем прошлом – рыбацкую

деревню, обратили внимание высочайшие государственные особы. В 1860-х годах ближайший ялтинский пригород – Ливадия – становится летней резиденцией царской семьи. А уже к исходу столетия XIX столетия Ялта превращается в престижное место отдыха русской аристократии. Именно к этому времени относятся создание сказочных дворцов (Ливадийского, Массандровского, Воронцовского), дворянских имений и особняков, органично вписанных в горный ландшафт. В дореволюционные времена Ялта привлекала и знатных иностранных гостей. Так, например, немецким нефтепромышленником бароном П. Штейнгелем, любившим отдыхать в Крыму, в 1912 году на краю Аврориной скалы был выстроен готический замок – знаменитое «Ласточкино гнездо».

Не умаляя ценности и красоты дворцово-парковых ансамблей, первенство в рейтинге достопримечательностей региона отдадим ялтинской природе. Заключённая в каменных объятиях Крымских гор, Ялта открыта только морю и солнцу. Рельеф местности чрезвычайно разнообразен. Здесь есть горные массивы, в один из которых входит знаменитая вершина Ай-Петри; холмы, покрытыми густыми сосновыми и буковыми лесами; глубокие ущелья с водопадами; долины горных рек, на одной из которых образован самый большой водопад в Крыму – водопад Учан-Су высотой 98 метров. Ялта, утопающая в зелени, может похвастаться обилием экзотических растений: здесь растут пальмы, кипарисы, магнолии, глицинии.

Одно из самых красивых мест в городе и самая посещаемая улица в Крыму – Набережная Ялты. Сегодня это развитая курортная зона с многочисленными ресторанами, кафе, аттракционами. На набережной располагается президент-отель «Таврида», ранее – одноименная гостиница, где в разное время останавливались Н.А Римский-Корсаков, Н.А. Некрасов, А.П. Чехов, И.А. Бунин, В.В. Маяковский, К.С. Станиславский, Ф.И. Шалапин. Недалеко от здания гостиницы находится вход на канатную дорогу «Ялта-горка», дающую возможность насладиться видами города с высоты птичьего полёта [54].

Севастополь. Город-герой, один из трёх городов федерального значения России, крупнейший по численности населения город Крыма, один из ключевых военно-морских объектов страны, крупный незамерзающий морской торговый порт – всё это определения легендарного Севастополя. Особое значение город приобрёл с момента своего основания, когда в 1783 году стал главной базой новообразованного флота Российской империи – Черноморского флота. Севастополь доблестно выстоял две обороны – в период Крымской войны и во время Великой Отечественной войны, закрепив за собой неофициальный статус города русской славы.

О военно-историческом наследии Севастополя рассказывают многочисленные достопримечательности, среди которых – всемирно известная панорама «Оборона Севастополя 1854–1855 гг.», масштабные мемориальные комплексы на Малаховом кургане и Сапун-горе, Военно-исторический музей Черноморского флота, музейные комплексы «Михайловская батарея», «35-я береговая батарея», «Балаклава» (подземная база подводных лодок). Вблизи Приморского бульвара на омываемом морем гранитном утесе возвышается главный символ Севастополя – Памятник затонувшим кораблям.

На Центральном (Городском) холме находится величественный Владимирский собор, ставший усыпальницей знаменитых российских адмиралов – М.П. Лазарева, П.С. Нахимова, Л.Г. Корнилова, В.И. Истомина. Ещё одним знаменательным местом, расположенном в историческом центре Севастополя, является Аквариум-музей – первый в России и один из старейших публичных морских аквариумов в мире, основанный в 1897 году по инициативе Н.Н. Миклухо-Маклая. Прекрасны севастопольские площади и бульвары, облик которых составляют интересные историко-архитектурные объекты. В городе открыт художественный музей, работает четыре профессиональных театра, два из которых имеют статус академического.

О древней истории юго-западной части Крымского полуострова повествуют уникальные памятники, расположенные в пригородах Севастополя: античное

городище Херсонес, генуэзская крепость Чембало в Балаклаве, старинный Климентовский пещерный монастырь в Инкермане. Не просто фоном для них, а самостоятельной своеобразной достопримечательностью является необыкновенно красивая природа. Особенно привлекательны многочисленные живописные бухты города.

Севастополь, с трёх сторон окружённый морем, не уступает другим крымским курортам и с точки зрения пляжного отдыха, поражая не только количеством, но и разнообразием пляжей – от диких скалистых до благоустроенных золотисто-песчаных [53].

Бахчисарай. Одним из основных экскурсионных центров Крыма является город Бахчисарай. Расположен в 38 км от Симферополя в предгорной части Крымского горного массива, в живописной долине реки Чурук-Су. Вся территория Бахчисарай условно поделена на три части: Старый, Новый город и кварталы – новостройки.

Город был основан в начале XVI в. ханом Менгли-Гиреем и долго оставался столицей Крымского ханства (до присоединения к России в 1783).

В настоящее время в городе сохранились: в старой части города ханский дворец, с которого началась история города и который является главной достопримечательностью Бахчисарая.

В Хансарае можно увидеть Бахчисарайский фонтан или фонтан слез. Это творение иранского художника Омера было создано в 1764 г. по приказу Крым-Гирея в память о его рано умершей жене Диляры.

В Бахчисарае есть постройки, появившиеся еще до постройки ханского дворца, мавзолеев крымских ханов Эски-Дюрбе (в переводе «старый мавзолей»), который был построен еще в XV веке на территории бывшего ханского дворца Кырк-Ор. При входе в мавзолей Дюрбе Хаджи-Гирея есть надпись: «Помощь от Бога – быстрая победа».

Еще один мавзолей Абдель-Азиз-Баба является историческим памятником исламской архитектуры XV века.

Кроме ханского дворца в Бахчисарае находится средневековая крепость Чуфут-Кале (переводится с крымско-татарского языка как «еврейская крепость» или «скала иудеев»). На данный момент крепость Чуфут-Кале почти полностью находится в руинах.

Еще одним памятником истории Бахчисарая можно назвать Свято-Успенский пещерный монастырь, который был основан в конце VIII – начале IX веков. Монастырь был построен монахами-иконопочитателями, бежавшими из Византии. Во времена Крымской войны монастырь служил госпиталем, а на его территории расположено кладбище павших воинов. Около монастыря есть доступный всем святой источник. Свято-Успенский пещерный монастырь считается центром крымского православия.

Судак. Приморский климатический курорт, на берегу обширной бухты Чёрного моря, в широкой Судакской долине. В III–начале XIII вв. на месте современного Судака был греческий город Сугдея, известный восточным славянам как Сурож. С 1365 принадлежал генуэзцам, в 1475 разрушен турками; в XVI–XVIII вв. в составе Крымского ханства. В 1783 присоединён к России. Современный Судак развивается преимущественно как курорт, центр отдыха и туризма, и центр виноградарства. Сохранились: остатки Генуэзской крепости XIV–XV вв. каменные стены с главными воротами и 16 башнями, Консульский замок, купольная мечеть. На территории крепости – остатки казарм Кирилловского полка (XVIII в.); около крепости – православный храм Двенадцати апостолов, армянская церковь. В окрестностях Судака – Ильинская церковь X–XI вв. (с. Солнечная Долина), генуэзская башня Чобан-Куле (у с. Морское), ландшафтно-ботанический заповедник Новый Свет с храмом IX–XII вв. в поселке Новый Свет [49].

### 1.3 Модель информационного обеспечения

Модель (фр. *modèle*, от лат. *modulus* – «мера, аналог, образец») – это система, исследование которой служит средством для получения информации о другой

системе, это упрощённое представление реального устройства или протекающих в нём процессов, явлений.

В.А. Штоф под моделью понимает такую мысленно представляемую или материально реализованную систему, которая отображает и воспроизводит объект так, что ее изучение дает новую информацию об этом объекте [48].

А.И. Уемов определяет модель как систему, исследование которой служит средством для получения информации о другой системе.

Чарльз Лейв и Джеймс Марч дают такое определение модели: «Модель – это упрощенная картина реального мира. Она обладает некоторыми, но не всеми свойствами реального мира. Она представляет собой множество взаимосвязанных предположений о мире. Модель проще тех явлений, которые она по замыслу отображает или объясняет».

В.А. Поляков считает, что «модель – это идеальное формализованное представление системы и динамики ее поэтапного формирования. Модель должна интегрировано имитировать реальные задачи и ситуации, быть компактной, адекватно передавать смены состояний и должна совпадать с рассматриваемой задачей или ситуацией».

Процесс создания моделей называют моделированием.

Моделирование – метод (или процесс) изучения свойств объектов посредством исследования соответствующих свойств их моделей.

Моделирование в туризме – это профессиональная деятельность, представляющая в соответствии с ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» один из этапов создания тура, результатом которого является туристский продукт.

Моделирование в туризме заключается в построении и изучении специальных объектов (моделей), свойства которых являются важными с точки зрения исследователя. Оно позволяет изучать построение и использование моделей для познания реальных процессов в туризме, т.е. основывается на исходных понятиях и определениях, позволяющих понимать язык, применяемый в исследовании.

Моделирование содержит специальные понятия, которые составляют начало методологических основ туризма. Концепция моделирования как теория отражения и познания составляет основу процесса, к которому относятся подобие, эксперимент, математическая статистика, математическая логика, статические и динамические информационные модели. Это те предметные области туризма, которые подлежат исследованию методами моделирования [14].

Под моделированием понимается теоретический метод научного познания, который характеризуется как воспроизведение характеристик некоторого объекта на другом объекте, специально созданном для их изучения. Вторым из объектов, называющийся моделью первого, находится в определенном объективном соответствии с познаваемым объектом, способен замещать его на определенных этапах познания и дает при его исследовании, в конечном счете, информацию о самом моделируемом объекте.

Моделирование в туризме заключается в построении и изучении специальных объектов (моделей), свойства которых являются важными с точки зрения исследователя. Оно позволяет изучать построение и использование моделей для познания реальных процессов в туризме, т.е. основывается на исходных понятиях и определениях, позволяющих понимать язык, применяемый в исследовании.

Моделирование содержит специальные понятия, которые составляют начало методологических основ туризма. Концепция моделирования как теория отражения и познания составляет основу процесса, к которому относятся подобие, эксперимент, математическая статистика, математическая логика, статические и динамические информационные модели. Это те предметные области туризма, которые подлежат исследованию методами моделирования.

Статические модели описывают состояние системы турбизнеса в определенный момент времени, когда она находится в определенном состоянии, характеризуется составом элементов, значениями их свойств, величиной и характером взаимодействия между элементами.

Динамические модели описывают процессы изменения и развития систем турбизнеса, состояние которых изменяется во времени, когда происходят процессы изменения и развития конкретной системы.

Модель одного из видов туристской деятельности может включать в себя:

- построение описательной информационной модели;
- создание формализованной модели;
- преобразование формализованной модели в компьютерную модель;
- проведение компьютерного эксперимента;
- анализ полученных результатов и корректировка исследуемой модели;
- решение о возможности использования модели в практической деятельности

по совершенствованию изучаемого процесса или явления.

Разработка модели в туризме начинается с построения ее профиля, или так называемого каркаса. Поскольку моделей реально существующих способов туристской деятельности может быть выделено множество, возникает задача их упорядочивания и систематизации.

Моделирование всегда предполагает принятие допущений той или иной степени важности. При этом должны удовлетворяться следующие требования к моделям:

- адекватность, то есть соответствие модели исходной реальной системе и учет, прежде всего, наиболее важных качеств, связей и характеристик. Оценить адекватность выбранной модели, особенно, например, на начальной стадии проектирования, когда вид создаваемой системы ещё неизвестен, очень сложно. В такой ситуации часто полагаются на опыт предшествующих разработок или применяют определённые методы, например, метод последовательных приближений;

- точность, то есть степень совпадения полученных в процессе моделирования результатов с заранее установленными, желаемыми. Здесь важной задачей является оценка потребной точности результатов и имеющейся точности исходных данных, согласование их как между собой, так и с точностью используемой модели;

– универсальность, то есть применимость модели к анализу ряда однотипных систем в одном или нескольких режимах функционирования. Это позволяет расширить область применимости модели для решения большего круга задач;

– целесообразная экономичность, то есть точность получаемых результатов и общность решения задачи должны увязываться с затратами на моделирование. И удачный выбор модели, как показывает практика, – результат компромисса между отпущенными ресурсами и особенностями используемой модели и др.

В соответствии с социальным заказом государства и общества, выраженным в законе РФ «О туристской деятельности», нами разработана структурно-функциональная модель процесса разработки информационного обеспечения культурно-познавательного тура.

В качестве основных компонентов модели тура мы выбрали 5 основных блоков: целевой, методологический, содержательный, организационно-технологический, результативный.

Целевой блок обозначен постановкой цели – разработка информационного обеспечения культурно-познавательного тура в Крыму.

Основополагающим блоком модели информационного обеспечения культурно-познавательного тура является методологический блок, включающий в себя подходы, принципы и методы.

Подход – направление методологии исследования, в основе которого лежит рассмотрение объекта как целостного множества элементов в совокупности отношений и связей между ними, то есть рассмотрение объекта как системы.

При создании модели нами были использованы следующие подходы:

– гносеологический – предполагает ведущую роль познания с точки зрения отношений субъекта познания, каковым является турист, к объекту познания (туристскому региону, экскурсионному объекту, историческому или культурному явлению) или в категориальной оппозиции «субъект – объект» [43];

– нормативный – основан на важном значении нормативно-правовой базы при создании турпродукта;

– комплексный – подразумевает рассматривать всю совокупность структурных элементов турпродукта.

Принцип – в теоретической философии то, чем объединяется в мысли и в действительности известная совокупность фактов.

Принцип достоверности подразумевает предоставление информации, соответствующей действительности; информация не должна быть искаженной и ошибочной.

Принцип наглядности означает привлечение различных наглядных средств в процесс усвоения новой информации, знаний и формирования.

По принципу доступности информация должна соответствовать той терминологии, которой обладает исследователь, но освещать конкретную тему она должна с разных сторон.

Согласно принципу актуальности, информация должна быть практичной, злободневной, соответствующей современным запросам, важной на текущий момент времени.

Принцип полезности состоит в том, что для принятия решений необходимо использовать лишь ту информацию, которая действительно необходима для этого. Получение избыточной (излишней) информации означает непроизводительную растрату ресурсов.

Принцип объективности информации отражает то, насколько данные сведения соотносятся с реальной действительностью.

Третий элемент в методологическом блоке основан на методах.

Метод – систематизированная совокупность шагов, действий, которые нацелены на решение определённой задачи или достижение определённой цели.

Основными методами моделирования являются:

– документационный метод – метод сбора данных в ходе проведения исследований систем управления, основанный на применении информации, зафиксированной в письменной или печатной форме, на магнитной пленке, в электронном виде, в иконографической форме и др.;

– рекламный метод – метод продвижения, основанный на распространение платных информационных сообщений, передаваемый не только через СМИ, но и включающая в себя рекламу в местах продаж, сувенирную рекламу, а также печатную рекламу. Данный метод продвижения позволяет осуществить большой охват аудитории и имеет низкую стоимость одного целевого контакта;

– печатный метод – метод, при котором информация распространяется преимущественно в печатных изданиях;

– аудиовизуальный – это метод, в основе которого лежит интенсивное использование средств зрительной и слуховой наглядности. Основное восприятие материала – на слух, а наглядность раскрывает его значение;

– экскурсионный метод – представляет собой совокупность методических приемов, которые применяют на экскурсиях. В широком смысле - это комплексный метод, он имеет ряд особенностей: выбор в наблюдаемых объектах самого важного и существенного; увязывание вновь изучаемого материала с ранее полученным экскурсантами опытом и знаниями и др. [22].

Содержательный блок представлен туристско-рекреационными ресурсами туристских и культурно-исторических центров региона, формами и средствами их изучения и освоения.

Культурно-исторический центр – объект, составляющий часть культурного достояния страны, народа, человечества (памятники археологии, истории, искусства, письменности).

Туристский бренд – известный объект или комплекс объектов природного, культурно-исторического наследия, а также маршрут, который охватывает посещение данных объектов, уникальные события, ремесла, услуги, занятия, привлекающие к себе большой поток туристов. Туристические бренды – это те выдающиеся достопримечательности, которые показывают гостям территории в первую очередь, без ознакомления с которыми знакомство с данной местностью обычно считается неполным.

Туристские бренды упрощают задачу позиционирования и продвижения города, местности, региона или страны, где они расположены, на мировом или региональном туристическом рынке [29].

Туристская инфраструктура – это совокупность предприятий, учреждений и заведений, деятельность которых направлена на удовлетворение потребностей людей, участвующих в оздоровлении или отдыха, а также путей сообщения и транспорта и объектов размещения туристов, обеспечивающих условия стабильного функционирования [28].

Организационно-технологический блок представляет схематическое поэтапное отображение разработки информационного обеспечения.

I этап – Подготовительный. На данном этапе нами был разработан буклет по программе тура – издание, отпечатанное на одном листе, который обычно складывается параллельными сгибами и раскрывается в виде ширмы.

II этап – Основной. Разработан путеводитель по программе тура.

Путеводитель (или гид) – печатный, электронный или аудиовизуальный справочник о каком-нибудь городе, историческом месте, музее, туристическом маршруте [50]. Композиция путеводителя часто подчинена рекомендуемым маршрутам осмотра достопримечательностей описываемой местности, содержащее сведения о стране, регионе, городе, туристском маршруте.

III этап – Заключительный. Были разработаны:

– баннер – тканевое полотно прямоугольной формы с изображением или текстом информационного или рекламного содержания;

– листовка – разновидность печатной рекламы, малоформатное, относительно недорогое печатное рекламное издание без фальцовки (сгибов), одностороннее или двухстороннее, с иллюстрациями или без них, в черно-белом или цветном исполнении;

– технологическая карта путешествия – технологический документ, определяющий содержание программы и условия обслуживания туристов на конкретном маршруте [16];

– памятка туристу – это информационный листок к туристской путевке, содержащий полезную информацию, о стране пребывания, правилах поведения, прохождения таможни, телефоны для экстренных случаев, может быть краткий словарь-разговорник;

– информационный листок к путевке туристского путешествия, который содержит разделы обязательной и дополнительной информации по маршруту, предназначенной для туристов, и является неотъемлемым приложением к туристской путевке или ваучеру.

Апробация информационных продуктов осуществлялась путем участия в межрегиональной выставке «Отдых – 2017. Охота. Рыбалка», которая проходила в выставочном центре «Мегаполис».

Результативный блок представляется такими элементами как рекламная информация (баннер, буклет, листовка), необходимая информация (технологическая карта туристского путешествия, информационный листок, памятка туриста), сопутствующая информация (видеофильмы и магниты) и справочная информация (путеводитель).

Данная модель характеризуется по двум основным параметрам:

– по способу представления является информационной и вербальной;

– по способу реализации целей нашего исследования, создаваемая нами модель отвечает созданию идеальной модели по классификации Л.М. Фридмана (см. рисунок 2).

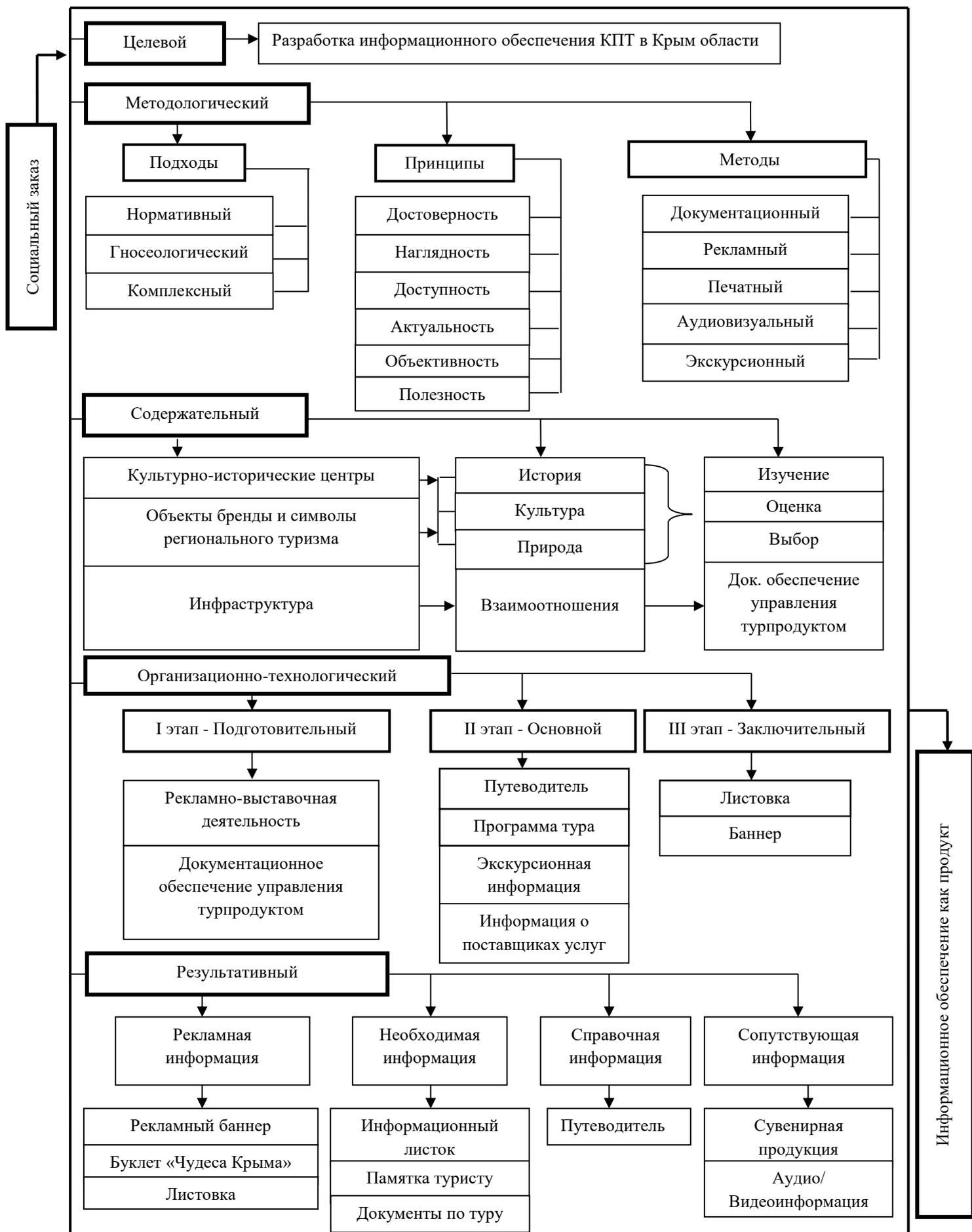


Рисунок 2 – Модель информационного обеспечения культурно-познавательного тура в Крым

## Выводы по главе один

Нами было рассмотрено понятие информационного обеспечения, а также рассмотрен туристско-рекреационный потенциал Республики Крым.

На основании ресурсов, находящихся в распоряжении Республики Крым, можно судить о значительном потенциале в области материального и нематериального наследия для развития культурного туризма и реализации культурного потенциала территории в полном объёме.

Все это позволяет говорить о значимости Республики Крым как туристского региона.

На основе изученных материалов об информационном обеспечении и информации в туризме нами разработана модель.

## **2 РЕАЛИЗАЦИЯ МОДЕЛИ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КУЛЬТУРНО-ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ТУРА В КРЫМ**

Реализация модели информационного обеспечения культурно-познавательного тура в Крым основана на организационно-содержательном компоненте информационного обеспечения, обусловленного программой тура; технико-экономическом обосновании затрат на создание и апробацию информационного обеспечения и безопасности при разработке и изготовлении информационного обеспечения.

### **2.1 Организационно-содержательный аспект информационного обеспечения в культурно-познавательном туре в Крым**

Для разработки информационного обеспечения культурно-познавательного тура в Крым нами разработана программа туристского обслуживания.

Программа обслуживания включает в себя: авиаперелет, транспортное обслуживание, услуги размещения, экскурсионное обслуживание.

Разработанный тур рассчитан на группу из 30 человек.

Продолжительность тура 12 дней/ 11 ночей.

В программу тура включено: посещение 13 экскурсионных программ, среди которых музеи, храмы, архитектурные памятники, 1 историко-культурный заповедник, 1 объект Всемирного наследия ЮНЕСКО, природные объекты.

Перелет осуществляется авиакомпанией «S7» г.Челябинск – г.Симферополь – г.Челябинск. Перевозка по территории полуострова осуществляется компанией «КрымТранс», на автобусе Mitsubishi Prestij. Услуги размещения и питания предоставляют Гостевой Дом «Серенада» (г. Судак), Апарт Отель «Берег» (г. Алупка).

Программа тура:

1 день – Челябинск – Судак

12:00 – Прибытие в Судак

12:20-13:00 – Размещение в гостинице

13:00-14:00 – Обед

15:00-16:00 – Экскурсия по генуэзской крепости

16:20-18:30 – Отдых на море, свободное время

19:00 – Ужин

2 день – Судак – Феодосия

09:00-10:00 – Завтрак

10:00-11:30 – Трансфер Судак – Феодосия

11:30-14:00 – Экскурсия в картинную галерею И.К. Айвазовского, прогулка и осмотр ландшафтов

14:00-15:00 – Обед

16:00-17:30 – Трансфер Судак – Феодосия

19:00-Ужин

3 день – Зеленое ожерелье Крыма

08:00-09:00 – Завтрак

09:00 – Выезд из гостиницы

13:00-14:30 – Обед

15:00-16:00 – Посещение Никитского ботанического сада

17:00 – Размещение в гостинице

19:00 – Ужин

4 день – Большая Ялта

09:00-10:00 – Завтрак

10:30-14:00 – Экскурсия Старая Массандра (Массандровский дворец, Массандровский винный завод)

14:30-15:30 – Обед в Ливадии

15:30-17:00 – Экскурсия в Ливадийский дворец

17:30-18:00 – Ужин

18:30-20:30 – Отдых, свободное время

5 день – Большая Ялта

09:00-10:00 – Завтрак

10:00-13:00 – Отдых на море

14:00-15:00 – Обед

15:00-17:00 – Отдых на море

18:30-21:00 – Ужин и вечерняя прогулка

6 день – Большая Ялта

08:00-09:00 – Завтрак

10:00-12:00 – Экскурсия в Воронцовский дворец

12:30-13:00 – Обед

14:00-17:00 – Подъем по канатной дороге «Мисхор – Ай-Петри»

18:00-19:00 – Ужин

20:00-21:00 – Отдых

7 день – Большая Ялта

09:00-10:00 – Завтрак

10:00-13:00 – Отдых на море

13:00-14:00 – Обед самостоятельно

14:00-18:30 – Прогулка к Ласточкиному гнезду и морская прогулка до Ялты

19:00-20:00 – Ужин

8 день – Бахчисарай

08:00-09:00 – Завтрак

09:00-11:00 – Трансфер гостиница-Бахчисарай

11:30-13:30 – Экскурсия по Ханскому дворцу

13:30-14:00 – Обед

14:00-19:00 – Посещение Успенского монастыря, экскурсия в пещерный город

Чуфут-Кале

19:30-20:00 – Ужин

20:30-22:00 – Трансфер Бахчисарай – Гостиница

9 день – Большая Ялта

09:00-10:00 – Завтрак

10:00-13:00 – Отдых на море

14:00-15:00 – Обед

15:00-17:00 – Отдых на море

18:30-21:00 – Ужин и анимационная программа

10 день – Севастополь – Херсонес

08:00-09:00 – Завтрак

09:30-10:30 – Трансфер Алушка-Севастополь

11:00-15:00 – Экскурсия Севастополь от античности до наших дней

15:30-16:00 – Обед

16:30-18:00 – Трансфер Севастополь-Алушка

11 день – Большая Ялта

09:00-10:00 – Завтрак

10:00-13:00 – Отдых на море

14:00-15:00 – Обед

15:00-17:00 – Отдых на море

18:30-21:00 – Ужин и анимационная программа

12 день Симферополь – столица Крыма

08:00-09:00 – Завтрак

09:00 – Выезд из гостиницы

09:00-11:00 – Трансфер Алушка-Симферополь

12:00-13:00 – Обед

14:00-15:00 – Обзорная экскурсия по Симферополю

15:00 – Отправление в Челябинск

На основе модели информатизации в туризме (п.1.1) нами разработана модель информационного обеспечения культурно-познавательного тура в Крым (п.1.3) и

полный комплект информационного обеспечения тура, который разрабатывался в течение года.

Весь процесс создания информационного обеспечения культурно-познавательного тура в Крым можно разделить на 3 этапа.

I этап – Подготовительный. На данном этапе нами были разработаны буклет – раздаточный материал с программой тура по Республике Крым, где представлена краткая информация об экскурсионных объектах. С данными разработками мы принимали участие в 5 Международной студенческой научно-практической конференции «Устойчивое развитие технологии сервис материалы» г. Улан-Удэ.

II этап – Основной. На этом этапе производилась апробация тура в сентябре 2016 года. Также разработан путеводитель по программе тура. В нем дается краткая историческая справка о всех городах входящих в тур. Описываются все объекты экскурсионного показа.

III этап – Заключительный. Были разработаны рекламный баннер, листовка по туру, памятка туристу, технологическая карта путешествия, информационный листок. Принято участие в межрегиональной выставке «Отдых – 2017. Охота. Рыбалка», которая проходила в выставочном центре «Мегаполис».

Сделана подборка видеофильмов о полуострове.

В комплект информационного обеспечения культурно-познавательного тура вошли:

Буклет – вид печатной продукции, характерный для рекламной полиграфии, имеющей внешнюю схожесть с брошюрой, но обычно более сложной конструкции и проработанного дизайна. Представляет собой листы, или сфальцованный в два и более сгибов лист бумаги, на обеих сторонах которого размещена текстовая и/или графическая информация. Традиционно буклеты изготавливаются на бумаге из листа формата А4 или меньше. При фальцовке (сгибе) важно, чтобы расположение текста и иллюстраций хорошо воспринималось на полосах буклета.

Разработанный нами буклет представляет собой раздаточный материал с программой тура по Республике Крым. Он выполнен в два фальца на бумаге

формата А4. На первой странице написано название тура, на второй и третьей страницах напечатана подробная программа тура и изображены главные достопримечательности, на последней странице напечатаны контактные данные организаторов.

Технологическая карта туристского путешествия. В ней содержится нитка маршрута, информация о протяженности и продолжительности маршрута, рекомендованном числе туристов в группе, ориентировочной стоимости тура и программе обслуживания туристов по данному маршруту.

Программа обслуживания представлена в виде таблице, которая состоит из 5 столбцов. В первом столбце указываются населенные пункты расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него. Во втором столбце указывается наименование объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения и условия размещения. В третьем столбце указываются запланированные туристские и экскурсионные услуги. В четвертом столбце указывается, как осуществляется перевозка туристов. Пятый столбец содержит дополнительную информацию, в нем указываются другие услуги.

Кроме того, технологическая карта содержит информацию о средствах размещения, перевозке туристов. Указаны поставщики услуг, их наименование, адрес, контактные данные. Дана характеристика экскурсионных и дополнительных услуг.

Информационный листок к путевке туристского путешествия содержит информацию по маршруту, предназначенную для туристов, и является неотъемлемым приложением к туристской путевке или ваучеру (см. приложение В).

Информационный листок содержит следующие данные:

- краткое описание района путешествия (достопримечательности, особенности рельефа местности и т. п.);
- условия размещения в каждом пункте обслуживания, описание номеров.
- общие правила безопасности в период пребывания на курортах Республики Крым;

– сувениры, которые можно привезти из Крыма.

Памятка туриста содержит полезную информацию о месте пребывания, правилах поведения, документах необходимых для размещения, страховом полисе.

Листовка - вид агитационно-политической или информационной литературы, лист бумаги с текстом и иногда с иллюстрациями.

Листовка выполнена на листе формата А5, с одной стороны. В ней указаны: название, продолжительность, стоимость, краткая программа тура, контактные данные организаторов.

Баннер – графическое изображение рекламного характера. Баннеры размещают для привлечения клиентов, для информирования или для создания позитивного имиджа. На рекламном баннере «Чудеса Крыма» изображены основные достопримечательности главных туристских центров нашего тура, городов: Севастополь, Судак, Ялта, Бахчисарай.

Путеводитель - справочное издание, имеющее познавательный характер, предназначенное для пользования широким кругом читателей. Путеводитель «Чудеса Крыма» содержит описание географических, историко-культурных и других сведений о Республике Крым, городах тура, местных достопримечательностях, предназначенное, главным образом, туристам.

Таблица 1 – Содержание путеводителя

Город	Описание	Достопримечательности	Краткая характеристика
Судак	Известный крымский курорт, расположенный на юго-восточном побережье Крыма. Город находится на берегу живописной бухты, окружен со всех сторон красивыми мысами, скалами и холмами.	Генуэзская крепость	Уникальный комплекс сооружений, построенный генуэзцами в XIV веке и хорошо сохранившийся до наших дней. Отражает романтический стиль Средневековья. Раскинулся он на Крепостной горе, бывшей в древности коралловым рифом и уходящей в Судакскую бухту.

Продолжение таблицы 1

Город	Описание	Достопримечательности	Краткая характеристика
-------	----------	-----------------------	------------------------

Феодосия	<p>Небольшой город на юго-восточном берегу полуострова Крым, омывается водами Феодосийского залива Черного моря, популярный и развитый туристический курорт. Население города чуть больше 100 тысяч человек.</p> <p>У Феодосии очень богатая история. Основан город в VI веке до н.э. греческими колонистами. После этого город много раз переходил под власть различных народностей, царств и империй, а в IV веке был полностью разрушен гуннами. В средние века под руководством генуэзцев получил название Каффа, и в это время город даже превзошел по размерам Константинополь. К России Феодосия перешла в 1771 году, когда русские войска взяли город приступом.</p>	<p>Картинная галерея им. И.К. Айвазовского</p>	<p>Один из старейших музеев России и первая на юге страны публичная картинная галерея. Она была открыта 29 июля 1880 года. После смерти художника в 1900 году картинная галерея, согласно завещанию, перешла во владение города.</p> <p>В настоящее время собрание галереи – это уникальный комплекс произведений живописи, графики, архивных и фотодокументов, мемориальных вещей и предметов декоративно-прикладного искусства – всего более 13 тысяч экспонатов.</p> <p>Основу собрания составляют произведения И.К. Айвазовского (416 работ живописи и графики), а также произведения современников, учеников и внуков И.К. Айвазовского. Экспозиция располагается в 2-х зданиях – памятниках архитектуры XIX века – в доме И.К. Айвазовского и особняке сестры художника.</p>
Большая Ялта	<p>Особая административная единица Республики Крым. Она узкой полоской вдоль Южного берега Крыма протянулась на расстояние 70 км и объединила более 30 населенных пунктов: Гурзуф, Никиту, Массандру, Ялту, Ливадию, Гаспру, Кореиз, Мисхор, Алупку,</p>	<p>Ливадийский дворцово-парковый музей-заповедник</p>	<p>Последнее сооружение, воздвигнутое в Российской империи для семейства Романовых. Созданный талантом архитектора Н. П. Краснова в первом десятилетии прошлого века.</p>

Продолжение таблицы 1

Город	Описание	Достопримечательности	Краткая характеристика
-------	----------	-----------------------	------------------------

<p>Симеиз, Форос и другие. Уже с середины 19 века курорты Большой Ялты становятся местом отдыха и лечения для аристократии и зажиточных купцов, хотя некоторые курортные поселки уже тогда были преимущественно студенческими – и по студенчески же вольными. В дореволюционные времена, отдыхающие пользовались в основном рекреационными ресурсами Большой Ялты: здешний целебный воздух позволяет круглый год лечить болезни дыхательной системы, а уединенность, сказочная красота многих поселков – нервные болезни.</p>	<p>Массандровский дворец</p>	<p>Памятник архитектуры XIX века. Построенный в стиле европейского замка эпохи Возрождения, он поражает гостей не только великолепием внутреннего убранства, красотой внешних архитектурных форм, но и прекрасным Массандровским парком, имеющим самостоятельный статус памятника садово-паркового искусства.</p>
	<p>Массандровский винзавод</p>	<p>Всемирно известный производитель качественных натуральных вин марочных и ординарных вин с более чем 100-летней историей, начиная с 1894 года.</p>
	<p>Воронцовский дворец</p>	<p>Дворцовый комплекс Воронцовского дворца, состоящий из пяти строений, сооружен в 1828-1848 гг. по проекту английского архитектора Эдуарда Блора для генерал-губернатора Новороссийского края графа М.С. Воронцова. Парадные залы дворца, оформленные в стиле традиционного английского интерьера, почти полностью сохранили свою первоначальную отделку. Неповторимое своеобразие Голубой гостиной придает тончайший лепной орнамент из цветов и листьев. Декоративное оформление Вестибюля и Парадной столовой напоминает убранство рыцарских залов в средневековых замках. В Зимнем саду от старых растений сохранился вьющийся по стенам фикус-репенс. В залах экспонируются картины и скульптура русских и западноевропейских мастеров, различные предметы декоративно-прикладного искусства.</p>

Продолжение таблицы 1

Город	Описание	Достопримечательности	Краткая характеристика
		Канатная дорога «Мисхор – Ай-петри»	Канатная пассажирская дорога, соединяющая плато Ай-Петри и береговую полосу Мисхор, строилась 20 лет – с 1967 по 1987 год. Внесена в книгу рекордов Гиннеса как самый длинный в Европе безопорный пролет протяженностью 1670 метров и углом подъема возле гор 46 <sup>0</sup> , благодаря этому входит в десятку самых впечатляющих канатных дорог мира. Длина круглогодично функционирующей канатной дороги составляет 2980 м. Она включает всего три станции – «Мисхор», «Сосновый бор» и «Ай-Петри», высота которой над уровнем моря равна 1152 м.
		Ласточкино гнездо	Памятник архитектуры и истории, расположенный на отвесной 40-метровой Аврориной скале мыса Ай-Тодор в посёлке Гаспра на южном берегу Крыма. Российскими властями наделён статусом объекта культурного наследия федерального значения. Строение напоминает наскальные средневековые замки типа «орлиное гнездо», а внешне оно оформлено в виде Белемской башни или виллы Мирамаре близ Триеста. «Ласточкино гнездо» стало своеобразной эмблемой Южного берега Крыма.
		Никитский ботанический сад	Он был основан в 1812 году русским академиком Христианом Стевенем. Никитский ботанический сад в Крыму был создан с целью развития сельского хозяйства и растениеводства южной части страны. Для обогащения отечественного сельского хозяйства были налажены связи со многими странами Америки, Европы и Азии. Никитский ботанический сад явился

Продолжение таблицы 1

Город	Описание	Достопримечательности	Краткая характеристика
			родоначальником новых отраслей растениеводства, таких как виноградарство, субтропическое и южное плодоводство, табаководство, декоративное садоводство.
		Водопад Учан-Су	Крупнейший водопад Крымского полуострова и всей европейской части СНГ. Водопад находится на высоте 390 метров над уровнем моря на юго-западных склонах Ялтинской яйлы в шести километрах к западу от Ялты. Высота водопада – 98,5 метров.
Бахчисарай	Бывшая столица Крымского ханства и Крымской Народной Республики. Столица крымско-татарского народа. Название города переводится с крымско-татарского, как сад-дворец.	Ханский дворец	Бывшая резиденция крымских ханов. Памятник истории и культуры общемирового значения, единственный в мире образец крымско-татарской дворцовой архитектуры.
		Пещерный город Чуфут-Кале	Средневековый город-крепость, расположен на территории Бахчисарайского района в 2,5 км к востоку от Бахчисарая. Объект культурного наследия федерального значения.
		Свято-Успенский пещерный монастырь	Святейшее место города и одна из его самых известных достопримечательностей. С этой святой обителью связано множество старинных легенд и преданий. Монастырь расположен в 2 километрах от Бахчисарая в ущелье Святой Марии (Марьям-Даре), на дне которого сохранились остатки средневекового посёлка и татарских построек XVI в.
Севастополь	Заложенный на Гераклейском полуострове вдоль Севастопольской бухты в Балаклавской долине у Сапун-горы 230 лет назад по приказу Великой императрицы Екатерины II,	Херсонес Таврический	Историко-археологический заповедник, внесённый ЮНЕСКО в сотню самых выдающихся памятников мировой культуры. Географически Херсонес Таврический находится на Гераклейском полуострове и сегодня является одним из районов города Севастополь.

Окончание таблицы 1

Город	Описание	Достопримечательности	Краткая характеристика
	Севастополь по сей день является городом русских моряков, а также культурно-историческим центром полуострова Крым. В марте 2014 года Севастополь получил статус отдельного субъекта Российской Федерации.		

Из сувенирной продукции нами были разработаны магниты с изображениями главных достопримечательностей путешествия. Магниты выполнены на виниловой основе размером 10x15 см.

## 2.2 Техничко-экономическое обоснование затрат на создание и апробацию информационного обеспечения культурно-познавательного тура

Калькулирование себестоимости продукции (работ, услуг) – это исчисление величины затрат, приходящихся на единицу (выпуск) продукции. Ведомость, в которой производится расчет на единицу продукции, называется калькуляцией [45].

Себестоимость продукции (работ, услуг) – это выраженная в денежной форме сумма затрат на используемые в процессе производства природные ресурсы, сырье, материалы, топливо, энергию, основные фонды, нематериальные активы, трудовые ресурсы, а также других затраты на ее производство и реализацию [36].

В себестоимость турпродукта включаются затраты, связанные с его производством, продвижением и продажей. В себестоимости туристского продукта выделяют производственные и коммерческие, которые связаны с продвижением и продажей туристского продукта.

Подробный перечень производственных и коммерческих затрат представлен в Приказе Госкомспорта РФ от 04.12.1998 № 402 «Об утверждении Методических

рекомендаций по планированию, учету и калькулированию себестоимости туристского продукта и формированию финансовых результатов у организаций, занимающихся туристской деятельностью».

Производственные затраты связаны в основном с приобретением прав у сторонних организаций, участвующих в создании туристского продукта. К ним относят затраты по:

- 1) размещению и проживанию;
- 2) транспортному обслуживанию (перевозке);
- 3) питанию;
- 4) экскурсионному обслуживанию;
- 5) медицинскому обслуживанию, лечению и профилактике заболеваний;
- 6) визовому обслуживанию (а также иные затраты, связанные с оформлением турпоездки);
- 7) культурно-просветительскому, культурно-развлекательному и спортивному обеспечению;
- 8) добровольному страхованию от несчастных случаев и заболеваний, медицинскому обеспечению в период турпоездки;
- 9) обслуживанию туристов гидами-переводчиками и сопровождающими.

Одну часть этих затрат можно отнести к условно-переменным (прямым), другую к условно-постоянным (косвенным).

При формировании турпродукта к условно-переменным относят затраты, которые можно прямо отнести на каждого туриста, экскурсанта. Если затраты отвечают этим требованиям, то к ним относят затраты с 1 по 8 приведенного выше перечня.

К условно-постоянным при формировании турпродукта относят затраты, которые ложатся целиком на туристскую группу, их невозможно прямо отнести на каждого туриста. Такие затраты распределяются равными частями на участников группы и к ним относят обслуживание туристов гидами-переводчиками и сопровождающими.

Апробация разработанного тура была проведена с 7.09.16 по 16.09.2016.

Авиаперелет г. Челябинск – г. Симферополь – г. Челябинск осуществлялся компанией «RedWings», стоимость перелета составила 8 870 руб. в обе стороны.

Передвижение по маршруту осуществлялось на общественном транспорте.

Для передвижения между городами мы воспользовались междугородним автобусом. Стоимость трансфера г. Симферополь – г. Ялта – г. Симферополь составила 336,60 руб. Трансфер г. Ялта – г. Судак – г. Ялта стоил 390 руб. Трансфер г. Ялта – г. Бахчисарай – г. Ялта стоил 336 руб.

Передвижение до достопримечательностей осуществлялось на маршрутных такси.

Нами были выполнены следующие трансферы:

– ост. «Красноармейская» – Никитский ботанический сад – ост. «Красноармейская»;

– ост. «Красноармейская» – Ливадийский дворец – ост. «Красноармейская»;

– ост. «Красноармейская» – Массандровский дворец – ост. «Красноармейская»;

– ост. «Красноармейская» – Воронцовский дворец – ост. «Красноармейская».

Стоимость каждого трансфера составила 25 руб. в одну сторону.

В г. Судак мы воспользовались услугой такси. Трансфер автовокзал – Судакская крепость - автовокзал стоил 100 руб.

Стоимость транспортного обслуживания при апробации тура ( $C_{тр}$ ) вычисляется посредством суммирования всех затрат на передвижения между городами и до достопримечательностей:

$$C_{тр} = C_{б1ч} + C_{д}, \quad (1)$$

Где  $C_{б1ч}$  – стоимость билета туда-обратно на одного человека;

$C_{д}$  – стоимость проезда до достопримечательностей на одного человека.

$$C_{\text{тр}} = (8\,870 + 336,60 + 390 + 336) + (25 + 25 + 25 + 25 + 25 + 25 + 25 + 25 + 50 + 50) = 9\,932,60 + 300 \text{ руб.} = 10\,232,60 \text{ руб.}$$

При поиске средств размещения мы приняли решение арендовать квартиру. Стоимость аренды на сутки стоит 500 руб. Аренда была осуществлена на 10 дней. За весь период стоимость аренды составила 500 руб.  $\times 10 = 5\,000$  руб.

Во время апробации тура были посещены несколько экскурсионных программ: Экскурсия по Генуэзской крепости – стоимость составила 200 руб.

Осмотр Никитского ботанического сада – стоимость входного билета 100 руб.

Экскурсия в Ханский дворец – стоимость 300 руб.

Экскурсия по Воронцовскому дворцу – стоимость 150 руб.

Дегустация на Винзаводе «Массандра» - стоимость 550 руб.

Канатная дорога «Мисхор-Ай-Петри» - стоимость 700 руб.

Общая стоимость экскурсионного обслуживания составила:  $200 + 100 + 300 + 150 + 550 + 700 = 2\,000$  руб.

Общая стоимость апробации тура составила:  $10\,232,60 + 5\,000 + 2\,000 = 17\,232,60$  руб.

Для тура «Чудеса Крыма» нами разработаны следующие информационные материалы:

- программа тура;
- буклет;
- технологическая карта туристского путешествия;
- информационный листок;
- листовка;
- рекламный баннер;
- памятка туристу;
- каталог (путеводитель).

Для разработки и изготовления программы тура нами было затрачено 10 астрономических часов. Исходя из средней продолжительности рабочего времени менеджера по туризму, которая составляет при 40-часовой рабочей неделе

454 часа, и оклада менеджера по туризму 12 000 руб., мы получили, что один час работы менеджера по туризму составляет  $12\,000/454 = 26,43$  рубля. На основании этого, стоимость разработки программ тура составляет  $10 \times 26,43 = 264,30$  рублей.

Для реализации тура программа тура нужна в 1 экземпляре в комплект документов для турагента. Стоимость распечатки по данным типографии «CityPrint» программы тура на 3 листах составила  $5 \text{ руб} \times 3 = 15 \text{ руб}$ .

Итого стоимость разработки и изготовления программы тура составила  $264,30 + 15 = 279,30$  рублей.

По данным типографии «CityPrint» стоимость разработки буклета составляет 4 500 руб. Стоимость печати составляет 32,50 руб. Для реализации тура необходимо изготовить 6 буклетов.  $30 \times 32,50 = 975$  руб. Итоговая стоимость буклета вместе с разработкой и изготовлением составляет  $4\,500 + 975 = 5\,475$  руб.

Стоимость разработки листовки в типографии «CityPrint» составляет 2 500 руб. Печать листовки в типографии «PrintWay» стоит 13 руб. Нам необходимо изготовить 6 листовок, стоимость печати составит:  $30 \times 13 = 390$  руб. Общая стоимость:  $390 + 2\,500 \text{ руб.} = 2\,890 \text{ руб}$ .

Верстка путеводителя в типографии «CityPrint» за 1 страницу составляет 500 руб. Путеводитель состоит из 52 страниц, значит, верстка всего путеводителя стоит  $500 \times 52 = 26\,000$  руб. Печать путеводителя в типографии «Проспект» составит 798 руб. за 1 экземпляр. Нам необходимо напечатать 6 экземпляров. Итоговая стоимость изготовления путеводителя составит  $26\,000 + 798 \times 30 = 49\,940$  руб.

При разработке макета баннера нами было затрачено 2 астрономических часа, стоимость одного часа работы дизайнера составляет 800 руб., значит стоимость разработки баннера составит 1 600 руб. Печать баннера размером 2450x965мм стоит 1 050 руб. Итого изготовление баннера стоит  $1\,600 + 1\,050 = 2\,650$  руб.

Разработка макета магнита в типографии «CityPrint» стоит 800 руб. Изготовление магнитов в типографии «CityPrint» тиражом 30 штук стоит 38,10 руб. за единицу продукции. Печать тиража составит  $30 \times 38,10 = 1\,143$  руб. Итоговая

стоимость будет равна  $800 + 1\,143 = 1\,943$  руб.

Для разработки технологической карты необходимо затратить 1 астрономический час. Один час работы менеджера по туризму составляет 26,43 руб. На основании этого, стоимость разработки технологической карты составляет 1 шт. x 26,43 руб. = 26,43 руб.

Для реализации тура технологическая карта нужна в 1 экземпляре в комплект документов для турагента. Стоимость распечатки в типографии «CityPrint» технологической карты на 2 листах составляет 5 руб x 2 шт. = 10 руб.

Итого стоимость разработки и изготовления технологической карты составляет 26,43 руб. + 10 руб. = 36,43 руб.

Для разработки информационного листка потребуется 1 астрономический час. Один час работы менеджера по туризму составляет 26,43 руб. На основании этого, стоимость разработки информационного листка составляет 26,43 руб.

Стоимость распечатки информационного листка на 2 листах составляет 5 x 3 = 15 руб. Итого стоимость разработки и изготовления информационного листка составляет 26,43 руб. + 15 руб. = 41,93 руб.

На разработку памятки туриста менеджеру по туризму необходим 1 астрономический час, стоимость которого составляет 26,43 руб. Распечатка в типографии «CityPrint» на 5 страницах составляет 4 стр. x 3 руб. = 12 руб.

Для реализации тура нам необходимо 1 экземпляров памятки туриста, а значит стоимость разработки и изготовления составит 26,43 руб. + 12 руб. x 30 шт. = 386,43 руб.

На создание подборки видеофильмов нами затрачено 2 часа. Один час работы менеджера по туризму составляет 26,43 рубля, а значит, стоимость работы менеджера по туризму – 2 x 26,43 руб. = 52,86 руб.

Таблица 2 – Затраты по изготовлению информационных материалов

Наименование	Количество, шт.	Цена за единицу	Общая стоимость,
--------------	-----------------	-----------------	------------------

затрат		продукции, руб.	руб.
Программа тура	1	279,30	279,30
Буклет	30	182,5	5 475
Листовка	30	96,34	2 890
Путеводитель	30	1 664,67	49 940
Памятка туристу	30	12,88	386,43
Магнит	30	64,77	1 943
Рекламный баннер	1	2 650	2 650
Технологическая карта	1	36,43	36,43
Информационный листок	1	41,93	41,93
Видеофильмы	1	52,86	52,86
Итого:			63 694,95

Всего на реализацию и изготовление продуктов по информационному обеспечению тура «Чудеса Крыма» предприятие затратит 63 694,95 руб.

Так как разработка полного пакета информационного обеспечения для тура «Чудеса Крыма» достаточно высока, туроператор может использовать по выбору необходимые для него материалы.

Основываясь на опыте, чаще всего при реализации туристского продукта туроператор в качестве информационного обеспечения использует технологическую карту, информационный листок и памятку туриста.

### 2.3 Безопасность при разработке и изготовлении информационного обеспечения

Разработка информационного обеспечения производится с помощью персональной электронно-вычислительной машины (ПЭВМ).

Для безопасной работы на ПЭВМ должны соблюдаться соответствующие нормы и правила.

На территории РФ безопасность работы с ПЭВМ регулируются СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы».

При работе за ПЭВМ новые технологии позволяют решать поставленные задачи в разы быстрее, тем самым увеличивая эффективность труда, но специалист подвергается ряду негативных явлений.

Факторами отрицательного воздействия компьютера на здоровье человека и заболевания, к которым может привести неправильное использование человеком компьютера могут быть: нагрузка на зрение, длительные статические нагрузки, гиподинамия, электромагнитные излучения, электрические поля, психологическая нагрузка.

Для предупреждения негативного влияния ПЭВМ на здоровье и работоспособность пользователей необходимо выполнять требования нормативных документов, предъявляемые к рабочему месту, оборудованному ПЭВМ.

Все требования нормативных документов к рабочему месту пользователя ПЭВМ можно разбить на четыре группы: выполнения гигиенических требований, антропометрических, психофизиологических, эргономических, требования травмобезопасности и пожаробезопасности [38].

Требования травмобезопасности и пожаробезопасности определяются влиянием ПЭВМ на пользователя в виде возможного поражения электрическим током, возможности возникновения пожароопасной ситуации.

Гигиенические требования включают в себя параметры микроклимата, световой среды, шума, электростатического поля, электромагнитных полей. Действие гигиенических факторов невозможно изолировать, но их влияние необходимо регулировать гигиеническими нормативами охраны труда (ПДУ, ПДК), которые при ежедневной (кроме выходных дней) работе в течение 8 ч, но не более 40 ч в неделю, в течение всего рабочего стажа не должны вызывать заболеваний или отклонений в состоянии здоровья [7].

Антропометрические требования касаются обязательного учета параметров человека – оператора: его рост, длину конечностей, а также взаимное расположение частей тела в трудовом процессе, при выполнении статических и динамических нагрузок [7].

Психофизиологические требования включают в себя учет воздействий на пользователя психологических факторов трудового процесса – монотонность, сенсорные нагрузки, энергозатраты, специфику выполнения трудовых операций, режимы труда и отдыха, а также нервнопсихологическое, нервно-эмоциональное состояние пользователя ПЭВМ в трудовом процессе, его интеллектуальные нагрузки, объем и быстроту воспринимаемой информации.

Эргономические требования определяют объемно-планировочные требования к помещению, к организации рабочего места пользователя в пространстве, к его компоновке, требования к оборудованию пользователя, к индивидуальной регулировке элементов основного и вспомогательного оборудования при работе за компьютером для удобства рабочей позы пользователя ПЭВМ.

Для уменьшения воздействия вредных и опасных факторов разрабатывают комплексы мероприятий по охране труда, опыт многих десятилетий и накопленные знания при выполнении санитарно-гигиенических и эргономических требований дает положительные результаты, а порой даже исключает воздействие нежелательных факторов на производстве.

Данные факторы производственной среды называются вредными так как вызывают неблагоприятные последствия для организма и могут привести к заболеванию. В свою очередь опасными называют факторы, которые при определенных условиях ухудшают здоровье, приводят к травме, а порой и к гибели организма.

Для предупреждения негативного влияния ПЭВМ на здоровье и работоспособность пользователей необходимо выполнять требования нормативных документов, предъявляемые к рабочему месту, оборудованному ПЭВМ.

ПЭВМ должны соответствовать требованиям санитарных правил, и каждый их тип подлежит санитарно-эпидемиологической экспертизе с оценкой в испытательных лабораториях, аккредитованных в установленном порядке.

Временные допустимые уровни электромагнитных полей (ЭМП), создаваемых ПЭВМ, не должны превышать допустимых значений.

Концентрации вредных веществ, выделяемых ПЭВМ в воздух помещений, не должны превышать предельно допустимых концентраций (ПДК), установленных для атмосферного воздуха.

Конструкция ПЭВМ должна обеспечивать возможность поворота корпуса в горизонтальной и вертикальной плоскости с фиксацией в заданном положении для обеспечения фронтального наблюдения экрана ВДТ. Дизайн ПЭВМ должен предусматривать окраску корпуса в спокойные мягкие тона с диффузным рассеиванием света. Корпус ПЭВМ, клавиатура и другие блоки и устройства ПЭВМ должны иметь матовую поверхность с коэффициентом отражения 0,4-0,6 и не иметь блестящих деталей, способных создавать блики.

Эксплуатация ПЭВМ в помещениях без естественного освещения допускается только при наличии расчетов, обосновывающих соответствие нормам естественного освещения и безопасность их деятельности для здоровья работающих.

Естественное и искусственное освещение должно соответствовать требованиям действующей нормативной документации. Окна в помещениях, где эксплуатируется вычислительная техника, преимущественно должны быть ориентированы на север и северо-восток.

Оконные проемы должны быть оборудованы регулируемыми устройствами типа: жалюзи, занавесей, внешних козырьков и др.

Значительный вклад в создание благоприятных условий труда вносят и характеристики мониторов: яркость белого поля; неравномерность яркости рабочего поля; контрастность; пространственная и временная нестабильность изображения.

Нормативные документы требуют от монитора предусматривать регулирование яркости и контрастности.

Площадь на одно рабочее место пользователей ПЭВМ с ВДТ на базе электронно-лучевой трубки (ЭЛТ) должна составлять не менее 6-4,5 м.

При использовании ПЭВМ с видеодисплейным терминалом на базе ЭЛТ (без вспомогательных устройств - принтер, сканер и др.), отвечающих требованиям международных стандартов безопасности компьютеров, с продолжительностью работы менее 4 часов в день допускается минимальная площадь 4,5 м.

Для внутренней отделки интерьера помещений, где расположены ПЭВМ, должны использоваться диффузно отражающие материалы с коэффициентом отражения для потолка – 0,7-0,8; для стен – 0,5-0,6; для пола – 0,3-0,5.

Полимерные материалы используются для внутренней отделки интерьера помещений с ПЭВМ при наличии санитарно-эпидемиологического заключения.

Помещения, где размещаются рабочие места с ПЭВМ, должны быть оборудованы защитным заземлением (занулением) в соответствии с техническими требованиями по эксплуатации.

Не следует размещать рабочие места с ПЭВМ вблизи силовых кабелей и вводов, высоковольтных трансформаторов, технологического оборудования, создающего помехи в работе ПЭВМ.

В помещениях, оборудованных ПЭВМ строго регламентированы параметры микроклимата, для поддержания заданных параметров используют вентиляцию, под которой понимают регулируемый воздухообмен удаляющий из рабочего помещения загрязненный воздух и подающий на его место чистый соответствующий температурным требованиям, а также требованиям влажности и скорости движения воздуха. Это необходимо для поддержания комфортных условий жизнедеятельности человека и теплообмена с окружающей средой.

Так же в помещениях, оборудованных ПЭВМ, проводится ежедневная влажная уборка и систематическое проветривание после каждого часа работы на ЭВМ.

Освещенность на поверхности стола в зоне размещения рабочего документа должна быть 300-500 лк. Освещение не должно создавать бликов на поверхности экрана. Освещенность поверхности экрана не должна быть более 300 лк.

Следует ограничивать неравномерность распределения яркости в поле зрения пользователя ПЭВМ при этом соотношение яркости между рабочими поверхностями не должно превышать 3:1-5:1, а между рабочими поверхностями и поверхностями стен и оборудования – 10:1.

Искусственное освещение в помещениях для эксплуатации ПЭВМ должно осуществляться системой общего равномерного освещения. В производственных и административно-общественных помещениях, в случаях преимущественной работы с документами, следует применять системы комбинированного освещения (к общему освещению дополнительно устанавливаются светильники местного освещения, предназначенные для освещения зоны расположения документов).

Для исключения бликов отражений в экране светильников общего освещения рабочий стол с ПК следует размещать между рядами светильников. При этом светильники должны быть расположены параллельно горизонтальной линии взгляда, работающего. Для уменьшения бликов рекомендуется использовать приэкранный защитный фильтр для видеомониторов.

При рядном размещении рабочих столов не допускается расположение экранов дисплеев навстречу друг другу из-за их взаимного отражения, в противном случае между столами следует устанавливать перегородки.

В производственных помещениях при выполнении основных или вспомогательных работ с использованием ПЭВМ уровни шума на рабочих местах не должны превышать предельно допустимых значений, установленных для данных видов работ в соответствии с действующими санитарно-эпидемиологическими нормативами.

Печатающее оборудование, являющееся источником шума, следует устанавливать на звукопоглощающей поверхности автономного рабочего места пользователя. Если уровни шума от печатающего оборудования превышают

нормируемые, оно должно быть расположено вне помещения с ПК. Помещения для выполнения основной работы с ПК не должны быть расположены рядом (смежно) с производственными помещениями с повышенным уровнем шума (мастерские, производственные цеха и т.п.).

При выполнении основной работы на мониторах и ПЭВМ (диспетчерские, операторские, залы вычислительной техники и т.д.), где работают инженерно-технические работники, уровень шума не должен превышать 60 дБА, в помещениях операторов ЭВМ (без дисплеев) – 65 дБА, на рабочих местах в помещениях, где размещаются шумные агрегаты вычислительных машин – 75 дБА.

При выполнении работ с использованием ПЭВМ в производственных помещениях уровень вибрации не должен превышать допустимых значений вибрации для рабочих мест (категория 3, тип «в») в соответствии с действующими санитарно-эпидемиологическими нормативами.

Персональный компьютер является источником переменных электрических и магнитных полей. Принято считать, что основным источником ЭМП, определяющим электромагнитную обстановку служат составные части ПЭВМ, прежде всего видеомонитор. Как показали многочисленные исследования, кроме источников ЭМП дисплея (элементы питания, высоковольтные элементы, блоки кадровой и строчной развертки) существует еще один источник переменного электрического поля в дисплеях на электронно-лучевых трубках – непосредственно экран дисплея. При изменении характера изображения на экране дисплеев уровни их электромагнитных полей могут меняться, в том числе и в сторону увеличения по отношению к величинам, зафиксированным при тестовых испытаниях. До сих пор испытываются мониторы лишь при текстовой картинке, и в этом режиме работы уровень ЭМП от включенного компьютера остается в норме. В частности, резкое увеличение напряженности поля происходит во время работы с графической информацией, особенно при повышении четкости изображения на экране монитора.

Как показывает практика, в ряде случаев интенсивность ЭМП создается внешними источниками, т.е. элементами системы электроснабжения здания, трансформаторами, воздушными линиями электропередач и т.п. Поэтому при установке ПК на рабочем месте он должен быть правильно подключен к электропитанию и надежно заземлен.

При эксплуатации защитный фильтр должен быть плотно установлен на экран дисплея и надежно заземлен. Ежедневно его следует очищать от пыли, так же, как и экран дисплея.

Для защиты работающих на соседних рабочих местах рекомендуется устанавливать между рабочими столами специальные защитные экраны, имеющие покрытие, поглощающее низкочастотное электромагнитное излучение.

Для обеспечения оптимальной работоспособности и сохранения здоровья профессиональных пользователей на протяжении рабочей смены должны устанавливаться регламентированные перерывы.

Для предупреждения преждевременной утомляемости у работающих с ВДТ и ПЭВМ, зрительного дискомфорта и других неблагоприятных субъективных ощущений, несмотря на соблюдение санитарно-гигиенических, эргономических требований, режимов труда и отдыха следует применять индивидуальный подход в ограничении времени работ с ВДТ и ПЭВМ, коррекцию длительности перерывов для отдыха или проводить смену деятельности на другую, не связанную с использованием ВДТ и ПЭВМ.

В случаях, когда характер работы требует постоянного взаимодействия с ВДТ (набор текстов или ввод данных и т.п.) и связан с напряжением внимания и сосредоточенности, при исключении возможности периодического переключения на другие виды трудовой деятельности, не связанные с ПЭВМ, рекомендуется организация перерывов на 10-15 минут через каждые 45-60 минут работы. Во время регламентированных перерывов с целью снижения нервно-эмоционального напряжения, утомления зрительного анализатора, устранения влияния гиподинамии и гипокинезии, предотвращения развития познотонического

утомления целесообразно выполнять комплексы упражнений. Работающим на ВДТ и ПЭВМ с высоким уровнем напряженности во время регламентированных перерывов и в конце рабочего дня показана психологическая разгрузка в специально оборудованных помещениях (комната психологической разгрузки).

Соблюдение мер безопасности при работе с компьютером очень важно – это поможет избежать опасных последствий.

#### Выводы по главе два

В ходе дипломного исследования была достигнута основная цель данной работы – разработать информационное обеспечение комплексного тура. Были разработаны: информационный буклет с программой тура, листовка, путеводитель, памятка туристу. Сделана подборка видеофильмов.

Произведен расчет затрат на разработку информационного обеспечения тура.

Всего на реализацию и изготовление продуктов по информационному обеспечению тура «Чудеса Крыма» предприятие затратит 63 694,95 руб.

Изучены аспекты безопасности по данному вопросу.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе написания выпускной-квалификационной работы нами было дано понятие термина «информационное обеспечение». Информационное обеспечение – это совокупность документационных и методических разработок и сведений о туристских ресурсах, структуре и содержании туристского продукта, совокупности услуг, предоставляемых в процессе обслуживания, а также в информационном сопровождении туристов в процессе реализации культурно-познавательного тура, эффективность которого обеспечивается различными формами и средствами информации в условиях трансфера и экскурсионного обслуживания, содержащихся в рекламных продуктах, необходимой, справочной и сопутствующей информации.

Основными требованиями, предъявляемыми к информационному обеспечению, являются: полнота, достоверность, адресность, оперативность предоставления информации.

Изучив понятие информации в туризме и на основе ГОСТ 32612-2014, ГОСТ 56197-2014 была создана модель информатизации в туризме.

Республика Крым рассмотрена как туристский регион. В результате чего, выделены 5 городов туристских центров Крыма: Симферополь, Ялта, Севастополь, Бахчисарай, Судак.

На основании этого нами разработана модель информационного обеспечения культурно-познавательного тура в Крым, которая состоит из 5 основных блоков: целевой, методологический, содержательный, организационно-технологический и результативный.

В качестве пакета информационного обеспечения культурно-познавательного тура «Чудеса Крыма» были разработаны:

- баннер, представляющий туристский продукт;
- буклет, иллюстративная программа тура, включающая в себя фотоматериал;

- информационный листок, содержащий рекламное обращение к потребителю, краткую программу обслуживания и направленное для продвижения туристского продукта на рынке;

- путеводитель, в котором содержится информация о полуострове, городах и достопримечательностях, входящих в программу тура;

- памятка туристу;

- презентация.

Разработанный проект, и его реализация были представлены на выставке «Отдых – 2017. Охота. Рыбалка», которая проводилась с 20 по 22 апреля.

Произведен расчет затрат на разработку информационного обеспечения тура. Всего на реализацию и изготовление продуктов по информационному обеспечению тура «Чудеса Крыма» предприятие затратит 63 694,95 руб.

На основе СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» изучены аспекты безопасности при работе с ПЭВМ.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования. Введен 01.01.2016 – М.: Стандартинформ, 2015. – 19 с.
- 2 ГОСТ Р 56197-2014 (ИСО 14785:2014) Туристские информационные центры. Туристская информация и услуги приема. Требования. Введен 01.09.2015 – М.: Стандартинформ, 2015. – 13 с.
- 3 Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» (с изменениями и дополнениями)
- 4 Постановление Совета министров Республики Крым от 09.12.2014 № 501
- 5 Приказ Госкомспорта РФ от 04.12.1998 № 402 «Об утверждении Методических рекомендаций по планированию, учету и калькулированию себестоимости туристского продукта и формированию финансовых результатов у организаций, занимающихся туристской деятельностью
- 6 Проект Федерального закона № 377260-3 «О туризме и туристской индустрии в Российской Федерации»
- 7 Р 2.2.2006-05. Гигиена труда. Руководство по гигиенической оценке факторов рабочей среды и трудового процесса. Критерии и классификация условий труда. Введен 01.11.2005
- 8 СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. Введен 30.06.2003
- 9 Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
- 10 Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- 11 Ахмадуллина, Л.Р. Роль информационного обеспечения культурного туризма в республике Татарстан/ Л.Р. Ахмадуллина// Ойкумена. Регионоведческие исследования. 2013. – № 2. – С. 149-153.

12 Бабарицька, В.К. Менеджмент туризма. Туроперейтинга. Понятийно-терминологические основы, сервисное обеспечение турпродукта: Учебное пособие/ В.К. Бабарицька, О. Ю. Малиновская – М.: Альтерпрес, 2004. – 288 с.

13 Барабанова, Н.А. Библиографический аспект методики формирования системы информационного сопровождения субъектов туристской деятельности/ Н.А. Барабанова // Известия Самарского научного центра РАН. 2010. – № 3 – 3 – С. 570-574.

14 Барчуков, И.С. Методы научных исследований в туризме : учеб. пособие для вузов / И.С. Барчуков. – М.: Издательский центр «Академия», 2008 – 224 с.

15 Биржаков, М.Б. Специальные виды туризма: конспект лекций/ М.Б. Биржаков. – Санкт-Петербург: СПб ГИЭУ, 2011. – 70 с.

16 Дёменко, А.Ю. Информационное сопровождение: описание целей и функций/ А.Ю. Дёменко// Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции аспирантов и студентов «Проблемы массовой коммуникации». Воронеж, ВГУ, 13-14 мая 2016 г.– ч. I - С. 14-15.

17 Дехтярь, Г.М. Лицензирование и сертификация в туризме/ Г.М. Дехтярь – М.: Финансы и статистика, 2006. - 256 с.

18 Дёменко, А.Ю. Информационное сопровождение: проблема научного определения/ А.Ю. Дёменко// Успехи современной науки и образования. – 2015. – № 1. – С. 100- 101.

19 Дихтярь, А.И. Инновационность и информационное сопровождение в туризме/ А.И. Дихтярь// Ученые записки Крымского федерального университета им. В.И. Вернадского. Экономика и управление – 2012. – № 4. – С. 75-85.

20 Долинская, Л.М. Информационное обеспечение туризма/ Л.М. Долинская// «Законы России: опыт, анализ, практика», № 4, апрель 2010. – 17 с.

21 Дурович, А.П. Маркетинговые исследования в туризме: Учебное пособие/ А.П. Дурович. – СПб.: Питер, 2008. – 384 с.

22 Емельянов, Б.В. Экскурсоведение/ Б.В. Емельянов. – М.: Советский спорт, 2007. – 216 с.

- 23 Жданова, Т.М. Менеджмент в туризме/ Т.М. Жданова, Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая – М.: Альфа-М, 2010. – 272 с.
- 24 Жулина, М.А. Специфика разработки путеводителя как основного справочно-информационного издания в туризме/ М.А. Жулина, М.С. Кильгишова// Огарёв-Online. – 2014. – №18 (32).
- 25 Зорин, И.В. Туризм как вид деятельности: учебник/ И.В. Зорин, Т.П. Каверина, В.А. Квартальнов – М.: Финансы и статистика, 2005. – 288 с.
- 26 Кабушкин, Н.И. Менеджмент туризма: учебник/Н.И. Кабушкин. – Мн.: Новое знание, 2002. – 409 с.
- 27 Квартальнов, В.А. Туризм: учебник/ В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 320 с.
- 28 Кузик, С.П. Географія туризма: навч. посібник/ С.П. Кузик. – Київ.: Знання, 2011. – 271 с.
- 29 Левочкина, Н.А. Туристические бренды территории: структура и особенности/ Н.А. Левочкина// Российское предпринимательство. – 2012. – №20 (218). – С.152-158.
- 30 Лопарева, А.М. Экономика организации (предприятия): учебно-методический комплекс/ А.М.Лопарева. – М.: ФОРУМ-М, 2013. – 400 с.
- 31 Максимова, Л.М. Роль информационного обеспечения в системе развития въездного и внутреннего туризма/ Л.М. Максимова// Современные проблемы сервиса и туризма. - 2012. – № 1. – С. 68-73.
- 32 Моисеева, Е.Г. Культурный туризм как стратегический ресурс России/ Е.Г. Моисеева// Вестник МГУКИ. – 2012. – № 1. (45) – С. 96-100.
- 33 Морозов, М.А. Информационное обеспечение туризма: учебник/ Н.С. Морозова, М.А. Морозов, А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Л.А. Родигин. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 288 с.
- 34 Мошняга, Е.В. Международный культурный туризм как фактор межкультурной коммуникации/ Е.В. Мошняга// Научные труды Московского гуманитарного университета. – 2005. – Выпуск 55. – С.128-147.

- 35 Муравей, Л.А. Экология и безопасность жизнедеятельности/ Л.А. Муравей, Д.А. Кривошеин. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 447 с.
- 36 Олейникова, И.Н. Налоговая система РФ: Конспект лекций/ И.Н. Олейникова – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 1999. – 93 с.
- 37 Остапчук, А.В. Перспективы развития культурного туризма в Республике Крым/ А.В. Остапчук// Культура народов Причерноморья. – 2014. – №278, Т.2. – С. 52-56.
- 38 Палатинская, И.П. Безопасность жизнедеятельности: учебное пособие к практическим занятиям/ И.П. Палатинская, Т.Л. Елисеева, А.В. Кудряшов. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2010. – Ч.5. – 48 с.
- 39 Пономарева, Т.В. Образовательный туризм: сущность, цели и основные сегменты потребителей/ Т.В. Пономарева// Проблемы современной экономики: материалы IV Междунар. науч. конф. – Челябинск: Два комсомольца, 2015. – С. 39-143.
- 40 Потаева, Г.Р. Экскурсоведение: Учебно-методическое пособие/ Г.Р. Потаева, Т.А. Федорцова – Мн.: БГУ, 2002. - 69 с.
- 41 Санин, А.Ю Перспективы развития Крыма как туристского региона/ А.Ю. Санин, О.Н. Краснова// Сервис +. 2015. – № 2 . – С. 52-63.
- 42 Сущинская, М.Д. Культурный туризм Учебное пособие/ М.Д. Сущинская. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. – 128 с.
- 43 Третьякова, Т.Н. Универсальная модель культурно-познавательных туров/ Т.Н. Третьякова // Туризм в глубине России: сб. III Междунар. науч. Семинара – 2014. – С. 7-11
- 44 Третьякова, Т.Н. Модель культурно-познавательного тура на Алтай. Технологии сервиса: теория и практика. Материалы III международной студенческой научно-практической конференции/ Т.Н. Третьякова, И.В. Неклюдова. – Улан-Удэ: ФГБОУ ВПО «ВСГУТУ», 2014 – С. 67-80
- 45 Фролова, Т.А. Экономика предприятия: конспект лекций/ Т.А. Фролова – Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2009. – 136 с.

46 Хуусконен, Н.М. Практика экскурсионной деятельности/ Н.М. Хуусконен, Т.М. Глушанок – СПб.: «Издательский дом Герда». – 2006. – 208 с.

47 Черненко, В.А. Развитие культурно-познавательного туризма в Северо-Западном федеральном округе Российской Федерации: монография/ В.А. Черненко, Т.Ю. Колпащикова. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2012. – 179 с.

48 Штофф, В.А. Моделирование и философия/ В.А. Штофф. – М.: – Л.: Наука, 1966. – 302 с.

49 Энциклопедия туриста/ Гл.ред. Е.И. Тамм. – М.:БРЭ,1993. – 608 с.

50 Википедия – свободная энциклопедия// <http://wikipedia.org/>

51 Официальный сайт типографии «PrintWay»// <http://printway74.ru/>

52 Официальный сайт типографии Сити Принт// <http://city-print74.ru/>

53 Толковый словарь Ожегова// <http://www.ozhegov.org/>

54 7 главных городов Крыма// <https://localway.ru/yalta/guide/458>

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Рекламные материалы



Рисунок А.1 – Буклет



Рисунок А.2 – Программа тура



**«Чудеса Крыма»**  
12 дней/11 ночей

Стоимость:  
**18 107 руб.**

**Краткая программа тура:**

- Обзорная экскурсия по Судакской крепости
- Посещение картинной галереи Айвазовского И.К.
- Морская прогулка Ласточкино гнездо - Ялта
- Посещение Воронцовского дворца
- Посещение Ливадийского дворца
- Экскурсия «Старая Массандра» с посещением Массандровского винзавода и осмотром Массандровского дворца
- Обзорная экскурсия «Севастополь от античности до наших дней» с посещением историко-культурного заповедника «Херсонес Таврический»
- Посещение Никитского ботанического сада
- Экскурсия по Ханскому дворцу
- Посещение пещерного города Чуфут-Кале
- Подъем по канатной дороге «Мисхор - Ай-Петри»

**В стоимость тура включены:**

- Проживание в отеле
- Медицинская страховка
- Транспортное и экскурсионное обслуживание по программе

Свяжитесь с нами:  
Бабкина Анна 8 906 870 2287  
Кокряшкина Виктория 8 963 075 1059

Рисунок А.4 – Листовка

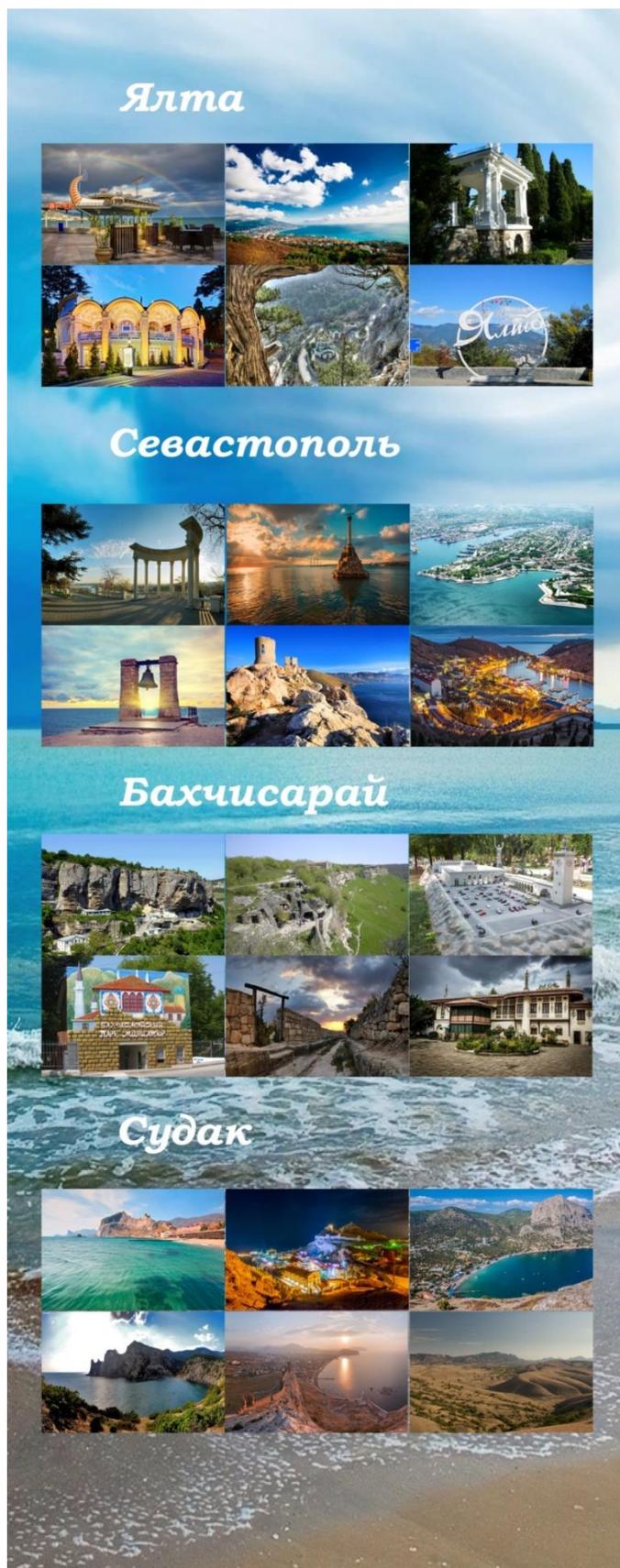


Рисунок А.5 – Баннер

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Технологическая карта

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедры ТиСКС  
Т.Н. Третьякова

### ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ТУРИСТСКОГО ПУТЕШЕСТВИЯ

Нитка маршрута г.Челябинск – г.Судак – г.Феодосия – г.Судак – г.Алупка – г.Бахчисарай – г.Алупка – г.Севастополь – г.Алупка – г.Челябинск.

Протяженность маршрута (км) 6401

Продолжительность путешествия (суток) 12

Число туристов в группе (рекомендуемое) 30

Стоимость (ориентировочная) 18 107 рублей

Таблица Б.1 – Программа обслуживания

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезд из него	Наименование объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения и условия размещения	Запланированные туристские и экскурсионные услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских походов и т.п.	Перевозка туристов	Другие услуги
г.Судак, прибытие в 12:00	Гостиница «Серенада»	Генуэзская крепость	КрымТранс	Размещение в гостинице
г.Судак– г.Феодосия, 52 км, прибытие в 10:00, выезд в 13:30		Музей Айвазовского	КрымТранс	
г.Феодосия – г.Судак, 52 км, прибытие в 14:00			КрымТранс	
г.Судак - г.Алупка, 116 км, прибытие в 15:00	Апарт-отель «Берег»	Никитский ботанический сад	КрымТранс	Размещение в гостинице

Продолжение таблицы Б.1

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезд из него	Наименование объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения и условия размещения	Запланированные туристские и экскурсионные услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских походов и т.п.	Перевозка туристов	Другие услуги
г. Алупка-п.Массандра прибытие в 10:00, выезд 14:00		Экскурсия Старая Массандра (Массандровский дворец и винный завод)	КрымТранс	
п.Массандра – п.Ливадия прибытие в 14:30, выезд 17:00		Ливадийский дворец	КрымТранс	
п.Ливадия – г.Алупка прибытие в 17:30			КрымТранс	
Апарт-отель «Берег» – Воронцовский дворец прибытие в 10:00 выезд в 17:00		Воронцовский дворец Канатная дорога «Мисхор-Ай-Петри»	КрымТранс	
Воронцовский дворец – Апарт-отель «Берег» прибытие в 18:00			КрымТранс	
Апарт-отель «Берег» - Ласточкино гнездо прибытие в 14:00, выезд в 18:30		Ласточкино гнездо		
Ласточкино гнездо – Апарт-отель «Берег» прибытие в 19:00			КрымТранс	
г.Алупка-г.Бахчисарай, 111 км, автобус, прибытие в 11:00		Ханский дворец, Пещерный город Чуфут-Кале, Успенский монастырь	КрымТранс	

Окончание таблицы Б.1

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения и условия размещения	Запланированные туристские и экскурсионные услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских походов и т.п.	Перевозка туристов	Другие услуги
г.Бахчисарай-г.Алупка, 111 км, автобус, прибытие в 22:00			КрымТранс	
г.Алупка – г.Севастополь, 79 км, автобус, прибытие в 10:00, выезд в 16:30		Экскурсия в Севастополь-Херсонес	КрымТранс	
г.Севастополь – г.Алупка, 79 км, прибытие в 18:00	Апарт-отель «Берег»		КрымТранс	
г.Алупка – г.Симферополь 101 км, прибытие в 11:00		Обзорная экскурсия по Симферополю	КрымТранс	

Размещение туристов осуществляется следующими средствами размещения (перечислить наименования, месторасположение, категорию средства размещения и номеров в соответствии и другие особенности на каждом этапе):

- Апарт-отель «Берег», г.Алупка, ул. Ленина, 35б, эллинг № 91, номера эконом-класса;
- Гостиница «Серенада», г.Судак, ул. Сурожская, 67, номера эконом-класса.

Перевозки осуществляются предприятиями (перечислить наименования предприятий, месторасположение, вид перевозки на каждом этапе, класс обслуживания):

- Компания «КрымТранс» г.Ялта, ул.Тимирязева, 39, автобусная перевозка.

Экскурсионные услуги (перечислить наименования организаций или индивидуальных предпринимателей, виды экскурсий, тематику экскурсий в каждом пункте по маршруту):

– Ливадийский дворцово-парковый музей-заповедник, обзорная экскурсия по Ливадийскому дворцу;

– МБУК «Феодосийская картинная галерея имени И.К. Айвазовского», обзорная экскурсия по музею;

– ФГУП «ПАО «Массандра», обзорная экскурсия по заводу, дегустация;

– ГБУ «Музей-заповедник «Судакская крепость», обзорная экскурсия по крепости;

– Алушкинский дворцово-парковый музей-заповедник, обзорная экскурсия по Воронцовскому дворцу, обзорная экскурсия по дворцу Александра III;

– Архитектурно-выставочный комплекс «Ласточкино гнездо», обзорная экскурсия;

– ООО «Черноморская Тур Лига», экскурсия «Севастополь от античности до наших дней»;

– Никитский ботанический сад Национальный научный центр, обзорная экскурсия по территории сада;

– Бахчисарайский историко-культурный и археологический музей-заповедник, обзорная экскурсия по Ханскому дворцу, обзорная экскурсия по пещерному городу Чуфу-Кале;

– Архитектурно-выставочный комплекс «Ласточкино гнездо», обзорная экскурсия по Ласточкиному гнезду;

Услуги по организации досуга туристов и другие дополнительные услуги (перечислить наименования предприятий, месторасположение, виды услуг на каждом этапе, категорию объектов туристской индустрии:

– Услуги страхования, ОСАО «Ресо-Гарантия», г. Челябинск, ул. Братьев Кашириных, 88.

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Информационный листок

#### к договору о реализации турпродукта «Чудеса Крыма»

Республика Крым расположена на юго-западе Европейской части России, в пределах Крымского полуострова. На севере граничит с Херсонской областью, на западе и на юге омывается Черным морем, а на северо-востоке – Азовским морем. Образована 30 июня 1945 года. До 19 февраля 1954 года находилась в составе РСФСР, после Крымская область была передана в состав Украинской ССР. 12 февраля 1991 года по результатам референдума была восстановлена Крымская АССР в составе Украины. 18 марта 2014 года был подписан договор о вхождении Республики Крым и города Севастополя в состав Российской Федерации на правах субъектов Российской Федерации.

Площадь территории – 26 081 км<sup>2</sup>. Численность постоянного населения республики составляет 1 912 168.

Центр Республики Крым – город Симферополь. Крупные города: Симферополь, Севастополь (федерального подчинения), Керчь и города-курорты: Ялта, Евпатория, Феодосия, Саки, Алушка, Алушта.

Культурно-познавательный тур идеально подходит для знакомства со всей экскурсионной палитрой крымского полуострова. Буквально все основные достопримечательности полуострова – замки, пещеры, дворцы, горы, набережные курортных городов, национальная кухня и крымское вино – представлены в насыщенном экскурсионном туре по Крыму.

Продолжительность тура 12 дней/ 11 ночей.

Тур «Чудеса Крыма» предусматривает размещение в 2-х местных номерах в гостинице «Серенада» (г. Судак) и Апарта-отеле «Берег» (г. Алушка).

Гостиница «Серенада» – частная мини гостиница, находится в восточной части города, недалеко от горы Алчак-кая, в 8-ми минутах ходьбы по равнинной местности от аквапарка и пляжа. Из окон гостиницы открывается живописный

вид на море и горы Ай-Георгий (Святой Георгий), Алчак-кая. В каждом номере: телевизор, холодильник, электрочайник, санузел, горячая и холодная вода – круглосуточно. Все номера оборудованы кондиционерами. Имеется wi-fi – интернет.

Апарт-отель «Берег» – расположен на самом берегу Чёрного моря в солнечном городке Алушка. Отель располагает комфортабельными номерами в европейском стиле, в шаговой доступности находится живописная аллея алушкинского парка. На территории находятся мангал и летняя кухня.

Общие правила безопасности в период пребывания на курортах Республики Крым:

1) период акклиматизации длится не менее 3-х дней. Рекомендуем в этот период ограничить пребывание на солнце и время пребывания в морской воде;

2) необходимо иметь при себе и регулярно использовать солнцезащитные средства, чтобы уберечься от опасного действия на организм ультрафиолетовых лучей;

3) советуем взять с собой минимальный необходимый набор лекарственных средств: противоожоговые средства, йод, средства, используемые при проблемах желудочнокишечного тракта, антигистаминные средства, средства, применяемые при простудных заболеваниях. Если Вы в индивидуальном порядке принимаете какие-либо лекарственные средства, не забудьте взять их с собой в необходимом количестве;

4) не оставляйте свои вещи без присмотра в общественных местах: на пляже, в кафе и т.д.;

5) не носите при себе обратные билеты и все деньги, оставляйте их в отеле (в сейфе номера или на ресепшене), взяв с собой только необходимую сумму. Будьте внимательны в местах скопления людей;

б) если вы выходите в свободное время за пределы инфраструктуры объекта

7) размещения, возьмите с собой карточку гостя (визитную карточку), где указаны адрес и телефон отеля/принимающего комплекса;

8) в связи с введенными санкциями банки Крыма временно не обслуживают карты Visa и MasterCard.

Лицам, нуждающимся в лечении и постоянном врачебном наблюдении, путешествовать по туристскому маршруту не рекомендуется.

Сувениры, которые можно привезти из Крыма: сувениры с Крымской символикой, различные предметы народного творчества, вина, мед, травянные чаи, специи, орехи, ялтинский сладкий лук.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

### Памятка туристам, въезжающим в Крым

#### Общая информация

Крымский полуостров решением референдума от 16.03.2014 живет по московскому времени.

В Республике Крым три государственных языка – русский, украинский, крымскотатарский. Подавляющее большинство населения использует русский язык.

#### Общие правила безопасности в период пребывания на курортах Республики Крым

1) период акклиматизации длится не менее 3-х дней. Рекомендуем в этот период ограничить пребывание на солнце и время пребывания в морской воде;

2) необходимо иметь при себе и регулярно использовать солнцезащитные средства, чтобы уберечься от опасного действия на организм ультрафиолетовых лучей;

3) советуем взять с собой минимальный необходимый набор лекарственных средств: противоожоговые средства, йод, средства, используемые при проблемах желудочнокишечного тракта, антигистаминные средства, средства, применяемые при простудных заболеваниях. Если Вы в индивидуальном порядке принимаете какие-либо лекарственные средства, не забудьте взять их с собой в необходимом количестве. Первую помощь вам окажут бесплатно, дальнейшее лечение оплачивается при отсутствии страховки;

1) не оставляйте свои вещи без присмотра в общественных местах: на пляже, в кафе и т.д. Принимающая сторона не несет ответственности за утерю или хищение вещей туристов;

2) не носите при себе обратные билеты и все деньги, оставляйте их в отеле (в сейфе номера или на ресепшене), взяв с собой только необходимую сумму. Будьте внимательны в местах скопления людей.

## Документы

Необходимые для размещения документы:

- ваучер - туристическая путевка, подтверждающая Ваше право на получение туристических услуг, которые Вы выбрали и оплатили;
- общегражданский российский паспорт;
- страховой сертификат (полис ОМС).

## Вылет

Регистрация на рейс начинается за 3 часа и заканчивается за 40 минут до вылета самолета. Рекомендуем приезжать в аэропорт заранее, чтобы у вас было время спокойно сдать багажи пройти все предполетные процедуры.

## Страховой полис

Страховой полис включает организацию и оплату следующих услуг:

- медицинские расходы;
- расходы по медицинской транспортировке;
- репатриацию тела в случае смерти Застрахованного;
- расходы по досрочному возвращению Застрахованного в случае экстренной ситуации;
- необходимость эвакуации детей, сопровождающих Застрахованного;
- предоставление административной помощи – передача экстренных сообщений при страховом случае.

## Полезная информация

Многие объекты размещения в Крыму имеют аналогичные названия, во избежание недоразумений при покупке путевки следует внимательно знакомиться с описанием места размещения и иметь точный адрес местонахождения объекта.

Заселение в номер производится в день, указанный в путевке (не ранее расчетного часа, указанного в путевке или не ранее 8:00, если расчетный час не указан). Досрочный заезд не допускается, при заезде туриста позднее даты, указанной в путевке, опоздание не компенсируется. О позднем заезде необходимо

заранее информировать объект размещения (через агентство, где вы приобретали тур), так как номер сохраняется за вами не более 24 часов.

При заезде большего количества туристов, чем это указано в ваучере, расселение не гарантируется. Также не гарантируется размещение ребенка, если его возраст не соответствует возрасту, указанному в ваучере.

Обратите внимание сразу на дополнительные платные и бесплатные услуги, предоставляемые отелем.

По прибытию в Крым Вас сразу начнет курировать представитель компании отельный гид, с которым можно будет решить все возникающие вопросы.

Выезд осуществляется в день окончания срока тура, указанного в ваучере, не позднее расчетного часа, установленного отелем. В день выезда, после наступления расчетного часа, Вы обязаны освободить номер и произвести все расчеты с отелем за дополнительные услуги до прибытия трансфера.

Продление путевки возможно только при наличии в отеле свободных номеров и готовности отеля продлить ваше пребывание. Оплата производится в кассе отеля.

В период пребывания в гостинице (отеле, пансионате, санатории) турист несет личную ответственность за нарушение норм поведения в гостинице (отеле, пансионате, санатории), а также за опоздание на экскурсию, утерю денег или иных ценных вещей;

В период пребывания на объекте размещения вы обязаны соблюдать правила пожарной безопасности, правила пребывания на территории данного объекта, о которых вас проинформируют при заселении. Обратите внимание на то, что ущерб, нанесенный имуществу отеля возмещается непосредственно лицом, нанесшим ущерб, по тарифам, действующим в этой организации.

При поездках, сопровождающихся посещением действующих церквей, соборов, храмов, мечетей женщинам необходимо одевать на голову платок, одежда по возможности должна закрывать плечи, живот и колени.