

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
Южно-Уральский государственный университет  
(национальный исследовательский университет)  
Институт спорта, туризма и сервиса  
Кафедра туризма и социально-культурного сервиса

**РАБОТА ПРОВЕРЕНА**

Рецензент, директор  
ООО «Бас Сервис Тур»  
\_\_\_\_\_/И.В. Неклюдова/  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ**

Заведующий кафедрой,  
д.п.н., профессор  
\_\_\_\_\_/Т.Н. Третьякова/  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**Инфраструктурный комплекс туристских центров Нижегородской области**

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА  
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ  
ЮУрГУ–43.03.02.2018. 024. ПЗ ВКР

**Консультанты**

Безопасность жизнедеятельности,  
ст. преподаватель  
\_\_\_\_\_/И.А. Горбунова  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**Руководитель ВКР, к.п.н., доцент**

\_\_\_\_\_/Ю.А. Сыромятникова  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

Экономическая часть,  
к.п.н., доцент

\_\_\_\_\_/И.А. Фрейнкина  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**Автор ВКР, студент группы СТ-451**

\_\_\_\_\_/Н.В. Тюнегова  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**Нормоконтролер, ст.преподаватель**

\_\_\_\_\_/М.Н. Малыженко  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

Челябинск 2018

## АННОТАЦИЯ

Тюнегова Н.В. Инфраструктурный комплекс туристских центров Нижегородской области. – Челябинск: ЮУрГУ, СТ-451, 2018. – 90 с., 2 эл., 20 табл., библиографический список – 60 наим., 1 презентация – CD.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью систематизации сведений об инфраструктурном комплексе на территории туристских центров Нижегородской области.

В выпускной квалификационной работе охарактеризованы туристские центры Нижегородской области. На основе системного подхода построена модель культурно-познавательного тура, апробация которой была реализована на примере организованного культурно-познавательного тура в Нижегородскую область.

Ключевой задачей исследования является проектирование культурно-познавательного тура в туристские центры Нижегородской области: на основе универсальной модели разрабатывается экскурсионная программа культурно-познавательного тура, дается подробная характеристика тура, проводится технико-экономическое обоснование тура, анализируется безопасность путешествия и результаты культурно-познавательного тура.

Также в ходе работы был разработан информационно-рекламный материал по туру, включающий электронный каталог под названием «Инфраструктурный комплекс туристских центров Нижегородской области».

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	7
1 ОСОБЕННОСТИ ТУРИСТСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	
1.1 Сущность понятия «инфраструктурный комплекс» туристских центров Нижегородской области.....	11
1.2 Характеристика гостиничного комплекса туристских центров Нижегородской области.....	23
1.3 Характеристика предприятий питания туристских центров Нижегородской области.....	37
Выводы по главе один.....	42
2 ПРОЕКТИРОВАНИЕ КУЛЬТУРНО-ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ТУРА В НИЖЕГОРОДСКУЮ ОБЛАСТЬ	
2.1 Обоснование и реализация модели культурно-познавательного тура по туристским центрам Нижегородской области.....	43
2.2 Техничко-экономическое обоснование тура.....	55
2.3 Обеспечение безопасности тура.....	62
Выводы по главе два.....	71
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	72
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	74
ПРИЛОЖЕНИЯ	
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Технологическая карта туристского путешествия в Нижегородскую область.....	79
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Информационный листок.....	83
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Электронный каталог	
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Презентация по теме ВКР	
ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Электронная версия ВКР	

## ВВЕДЕНИЕ

Региональный туризм в современных условиях играет значительную роль во взаимодействии различных отраслей экономики и взаимоотношении культур.

По мере того, как туризм развивается и становится неотъемлемой частью современной жизни, возрастает его значение, туристические фирмы начинают охватывать широкий диапазон проблем – от разработки туристических маршрутов, их размещения и позиционирования, сегментирования туристического рынка до стратегической маркетинговой и логистической деятельности. Возникает необходимость проводить глубокое изучение стратегии планирования и организации туристических маршрутов, с целью достижения наиболее полного удовлетворения потребностей в путешествии различных групп населения [34].

В последние годы в России произошло серьезное переосмысление роли туризма в формировании экономики регионов и страны в целом, он стал восприниматься как неотъемлемая ее часть, способная стать основой развития территорий [39].

Нижегородская область – это край, перспективный для самых разных видов путешествий: культурно-познавательного, круизного, лечебно-рекреационного, делового и событийного, экологического и приключенческого, системы частных гостиниц, охоты и рыбалки. Наибольшую долю во внутреннем туризме занимают культурно-познавательный туризм. Более быстрыми темпами развивается приключенческий туризм с активными формами передвижения. Вместе с тем следует отметить, что, несмотря на высокий туристский потенциал области, туристские ресурсы используются рецептивными туроператорами недостаточно эффективно. Основные причины этого – неразвитость туристской инфраструктуры области и неизвестность региона на туристском рынке вследствие «закрытости» Нижегородской области для российских и иностранных

туристов до 1991 года. В то же время регион обладает, по сравнению с другими областями, рядом преимуществ.

Как отмечают эксперты нижегородского регионального рынка индустрии гостеприимства, главная задача в области развития туризма в Нижегородской области – это определение конкретных туристских зон, проектирование маршрутов, развитие туристской инфраструктуры и, конечно же, претворение в жизнь уже разработанных или же разрабатываемых инвестиционных проектов. Анализ показывает, что развитие культурно-познавательного на территории Нижегородской области способно стимулировать инвестиции в развитие индустрии гостеприимства и туристический бизнес.

Для формирования конкурентоспособного продукта культурно-познавательного туризма, во-первых, следует создать туристско-экскурсионные зоны регионального значения. Для сохранения исторического облика городов требуется разработать и утвердить на местном уровне концепции градостроительства по таким наиболее привлекательным историческим городам и поселениям, какими являются Нижний Новгород, Арзамас, Дивеево, Болдино, Городец, Семенов, Владимирское, Балахна, Чкаловск, Лысково, Богородск, Павлово, Казаково, Выкса и пр. Среди основных задач в области культурно-познавательного и этнографического туризма – разработка перспективных планов развития туристской инфраструктуры исторических населенных мест, которые являются или могут стать популярными туристскими центрами, создание новых объектов показа, музейно-туристских комплексов, удовлетворяющих потребности иностранных туристов. Самое главное – необходимо привлечь инвесторов на создание объектов туристской инфраструктуры – музейно-туристских комплексов (мини-гостиниц, сувенирных лавок, кафе, ресторанов, сервисных центров и пр.), на восстановление усадеб и парковых ансамблей Нижегородской области.

Наличие объектов исторического и культурного наследия Нижегородской области создают возможности для создания высокоэффективного, конкурентоспособного туристско-рекреационного комплекса, который придаст

позитивный имидж стране на международной арене и обеспечит растущие потребности населения в отдыхе, туризме и связанных с этим услугах [59].

Теоретической базой выпускной квалификационной работы являются исследования ученых, краеведов, специалистов в различных отраслях знаний по Нижегородской области и туристской деятельности.

Вопросы теории и практики проектирования туров рассмотрены в работах Т.Н. Третьяковой, О.В. Котляровой, Н.П. Тархановой.

Теоретические аспекты туристской деятельности, связанные с технико-экономическими обоснованиями, рассматриваются в работах М.А. Морозова, Н.С. Морозовой, Е.А. Джанджугазовой, Н.А. Зайцевой и др.

Вопросами безопасности в туризме посвящены работы А.А. Ильичева, О.В. Котляровой, О.С. Третьяковой и др.

Все это обозначило актуальность темы выпускной квалификационной работы «Инфраструктурный комплекс туристских центров Нижегородской области».

Целью выпускной квалифицированной работы является систематизация сведений об инфраструктурном комплексе на территории туристских центров Нижегородской области.

Объект выпускной квалифицированной работы – инфраструктурный комплекс Нижегородской области.

Предмет выпускной квалифицированной работы – проектирование культурно-познавательного тура в Нижегородскую область.

Исходя из цели выпускной квалифицированной работы, были поставлены следующие задачи:

- охарактеризовать сущность понятия «инфраструктурный комплекс» туристских центров Нижегородской области;
- проанализировать средства размещения и предприятия питания туристских центров Нижегородской области;
- разработать культурно-познавательный тур по ведущим туристским центрам Нижегородской области.

Методами исследования выступили теоретические методы, такие как анализ и синтез (при написании основной части работы, а так же при работе с теоретической базой), метод сравнения (при маркетинговом исследовании рынка туристских услуг), а также картографический метод (при разработке нитки маршрута и ориентирования по туристским центрам Нижегородской области).

Новизна работы заключается в том, что был разработан культурно-познавательный тур в туристские центры Нижегородской области, а также разработан информационный продукт – электронный каталог, в котором систематизирована информация по базовым средствам размещения и предприятиям питания Нижегородской области.

Практическая значимость выпускной квалифицированной работы заключается в том, что материалы данной работы могут быть использованы в деятельности туристских организаций для формирования, реализации и продвижения турпродукта, а также в работе туристических фирм на российском рынке.

Апробация тура состоится с 20 по 23 июля 2018 года на базе туристической компании «Bus Service Tur».

Структура выпускной квалификационной работы отражает общую логику исследования и состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка, состоящего из 58 источников и пяти приложений.

# **1 ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ КОМПЛЕКС НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ КАК ОСНОВА РАЗВИТИЯ РЕГИОНАЛЬНОГО ТУРИЗМА**

## **1.1 Сущность понятия «инфраструктурный комплекс» туристских центров Нижегородской области**

Профессор М.Б. Биржаков в своих трудах пишет о том, что туристская инфраструктура представляет собой комплекс действующих сооружений и сетей производственного, социального и рекреационного назначения, предназначенный для функционирования сферы туризма.

Проектируя культурно-познавательный тур по Нижегородской области важно определить, какие именно показатели в инфраструктуре туризма важны для организации питания, размещения и транспортного обслуживания туристов [4].

В.А. Квартальнов отмечает, что транспортные услуги – один из основных видов услуг в туризме. На них приходится и основная доля в структуре цены тура. В зависимости от продолжительности и дальности путешествия эта доля колеблется от 20 до 60 % [19].

Для экскурсионно-познавательных туров, которые включают посещение нескольких городов и достопримечательных мест особой популярностью пользуется автобусный вид транспорта. Для туристов удобно, что они могут разъезжать по маршруту и в пределах города на своем транспорте. Самый важный показатель в этом виде инфраструктуры – это наличие парковочных мест, так как и для России, и для Европейских городов это остается существенной проблемой.

Размещение занимает центральное место в комплексе услуг, предоставляемых туристам во время путешествия, и является неотъемлемой частью каждого тура.

Средства размещения, под которыми понимают любой объект, регулярно или эпизодически предоставляющий места для ночевки, составляют основу туристской индустрии. Строительство новых средств размещения существенно повышает привлекательность туристского направления, увеличивает поток



туристов. Высокий сервис предоставления услуг по размещению определяет также психологические аспекты туризма, как удовлетворенность путешествия и высокая оценка организации пребывания туристов в той или иной стране [14, 16].

В многообразии имеющихся средств размещения особое место принадлежит гостиничной индустрии.

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию краткосрочного проживания в гостинице, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т.п. К этой деятельности относятся и услуги ресторанов.

Для гостиниц характерны следующие признаки:

- наличие номеров, число которых превышает определенный минимум (в России – 10), объединенных единым руководством;
- предоставление обязательных (уборка номера, санузла, ежедневная заправка постелей) и дополнительных (услуги прачечной, химчистки, парикмахерской, аренда автомобилей и т.д.) услуг;
- группировка в соответствии с требованиями национальных стандартов на классы и категории в зависимости от предоставляемых услуг, имеющегося оборудования и т.д.

Понятие «гостиница» определяют и соответствующие нормативные документы. В ГОСТ Р 50645–94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» Под гостиницей понимается предприятие, предназначенное для временного проживания [2].

Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям. Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта играют огромную роль в решении вопросов управления качеством гостиничных услуг. Уровень комфорта – это комплексный критерий, слагаемыми которого являются:

- состояние и структура номерного фонда: площадь номеров, доля одноместных (однокомнатных), многокомнатных номеров, номеров-апартаментов, наличие коммунальных удобств и т.д.;

- состояние мебели, инвентаря и т.п.;
- наличие, состояния и режим работы предприятий питания: ресторанов, кафе, баров и т.д.;
- состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей к гостинице территории;
- информационное обеспечение и техническое оснащение;
- обеспечение возможности предоставления ряда дополнительных услуг.

Указанные параметры оцениваются практически во всех имеющихся сегодня системах классификации гостиницы. Кроме того, ряд требований предъявляется к персоналу и его подготовке, образованию, квалификации, возрасту, состоянию здоровья, знанию языков, внешнему виду и поведению [42].

Под вместимостью гостиничного предприятия понимается число койко-мест, или номеров, которые могут быть предложены клиентам одновременно.

По назначению различают номера бизнес класса, эконом класса, номера-апартаменты и т.д.

Номера бизнес класса предназначены для размещения туристов, пребывающих с деловой целью. Помимо стандартной обстановки здесь должны быть созданы условия для работы: рабочий стол, телефон, факс, компьютер и т.д.

Номера экономического класса предназначены для широкого контингента туристов. Отличаются скромной обстановкой и оборудованием, что отражается в невысокой цене размещения.

Номера-апартаменты, предназначены для долгосрочного размещения семей. В номере-апартаменте обязательно должна быть кухня с необходимым набором бытовой техники, что позволяет обеспечить практически домашние условия пребывания. Различают также такую категорию номеров, как люкс-апартаменты или сюиты – 3-, 4- комнатные номера высокой комфортности, кухня, как правило, отсутствует [25, 27, 35].

Для культурно-познавательного тура важными критериями в выборе гостиницы будут, в первую очередь, небольшая цена, но при этом достойное

качество. Самым лучшим вариантом будет эконом класс. Вторым показателем, который волнует туристов – это удобства в номере и включенность завтрака. Также удобное расположение: в центре или недалеко от экскурсионных мест и предприятий питания. Несомненным плюсом будет – наличие в самом месте проживания кафе, ресторана или оборудованной кухни. Безусловно, важно учитывать наличие парковки и удобный проезд.

Наряду с размещением системообразующими в туризме выступают услуги питания, с помощью которых удовлетворяется физиологическая потребность туристов в пище. В международной туристской практике питание, как правило, предоставляется в комплексе с размещением, а все это входит в гостиничный тариф [1]. Различают следующие виды тарифов:

- американский план – размещение и трехразовое питание;
- модифицированный американский план – размещение и двухразовое питание;
- континентальный план – размещение и завтрак.

Наиболее активно гостиницы используют в своей деятельности континентальный план, когда в стоимость комплекса обслуживания входит завтрак. Поэтому во всех гостиницах особое внимание уделяется сервису завтраков.

Многие гостиницы работают по европейскому плану, который представляет собой гостиничный тариф, определяемый на основе стоимости размещения без учета питания. В данном случае туристы самостоятельно выбирают предприятие питания, кухню и заказываемые блюда [15].

Для туристской индустрии характерны такие типы предприятий питания, как ресторан, кафе, бар.

В структуре гостиничных комплексов может быть несколько ресторанов, а может не быть ни одного. В больших гостиницах, входящих в известные гостиничные цепи, обычно два ресторана – фешенебельный фирменный и небольшой с невысоким уровнем цен на блюда и напитки.

Кафе – предприятие питания, предоставляющее гостям в сочетании с отдыхом и развлечениями ограниченный ассортимент блюд и напитков, мучных кондитерских изделий, кисломолочных продуктов. Большинство гостиничных комплексов в своей структуре наряду с ресторанами предпочитают иметь небольшое кафе.

Бар – специализированное предприятие питания, предоставляющее гостям различные напитки, десерты, сладкие блюда и закуски. В баре имеется возможность отдохнуть в уютной обстановке, послушать музыку, развлечься [8].

При организации питания туристов используются различные методы обслуживания, наиболее популярные из которых – «а ля карт», «а парт», «табльдот», «шведский стол».

При использовании метода «а ля карт» гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков.

При методе «А парт» обслуживания гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени. Очень часто встречается в домах отдыха и курортных гостиницах.

«Табльдот» отличается от «а парт» тем, что все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню. Часто используется в пансионатах, домах отдыха и других средствах размещения, где производственные мощности и возможности кухни достаточно ограничены.

«Шведский стол» представляет собой широкий выбор блюд со свободным доступом: можно взять все что угодно в желаемом количестве из того, что предложено и выставлено [31].

При выборе места питания в культурно-познавательном туре необходимо знать количество посадочных мест, возможность размещения большой группы туристов, месторасположение рядом с местом проживания. Цена и качество блюд,

режим работы предприятий питания и форма обслуживания, несомненно, важны при организации питания для туристов. Также необходимо учитывать близость экскурсионных объектов, наличие парковки и удобный проезд.

Инфраструктура – важная составляющая индустрии туризма. Благодаря формирующейся инфраструктуре происходит освоение туристских ресурсов, повышаются их привлекательность, доступность для туристов, увеличивается туристская емкость территории (без ущерба для окружающей среды), развиваются туристские центры [47].

В связи с этим проектируя культурно-познавательный тур в Нижегородскую область необходимо определить основные туристские центры данной территории. Для этого необходимо разобраться с термином «туристский центр». Подходы к проблеме изучения этого термина могут быть разными. Наиболее распространенный и традиционный предполагает объективную заданность рекреационного потенциала, то есть наличие определенного ресурса либо наследия, присущего данной местности, благодаря чему к ней и возникает интерес, который, в свою очередь, вызывает туристские потоки из других мест.

Другой подход, напротив, основан на том, что туристские потоки вызваны не самим фактом наличия рекреационного ресурса, а информированностью о нем. Как показывает практика, именно локализирующие информационные факторы в последние десятилетия оказывают максимальное воздействие на формирование географии туристских центров, возникновение новых мировых туристских центров на периферии туристского пространства (Юго-Восточная Азия, Мексика, Океания, Турция и т. д.). Именно информационно-локализирующий аспект представляется ведущим при характеристике и оценке туристских центров России. Поэтому истинное значение туристского центра может быть выявлено, если оценить уровень информированности людей о значимых объектах природы, культуры, истории, индустрии туризма этого центра.

Таким образом, туристский центр – это территория, располагающая туристскими ресурсами и соответствующей инфраструктурой (транспортные

пути, гостиницы, рестораны, развлечения, урбанизация и т.п.) для обслуживания значительных туристских контингентов [12].

Изучив историко-культурный потенциал Нижегородской области, и проанализировав данные с сайтов «Трипадивзор», «Ростуризм» и «Туристический портал Нижегородской области», можно сделать вывод, что основными популярными достопримечательностями являются: Нижегородский кремль в Нижнем Новгороде, Государственный литературно-мемориальный и природный музей-заповедник А. С. Пушкина «Болдино» в Большом Болдино, Музейно-туристский комплекс «Город мастеров» в городе Городец, Свято-Троицкий Серафимо-Дивеевский женский монастырь в Дивеево, Святые источники в Дивеево, Воскресенский собор в Арзамасе и др. Из этого можно сделать вывод, что основными туристскими центрами Нижегородской области являются Нижний Новгород, Арзамас, Дивеево, Городец, Большое Болдино [54, 55, 58].

Нижний Новгород – один из древнейших и красивейших городов России, который входит в тройку древних городов-миллионников, после городов Москвы и Казани.

Нижний Новгород известен как родина народного ополчения 1612 года, которое во главе с Кузьмой Мининым и князем Дмитрием Пожарским освободило Россию от польско-литовских интервентов и способствовало становлению российской государственности.

В XIX веке благодаря Нижегородской ярмарке Нижний Новгород был известен как торговая столица России и его называли «карманом России». Нижний Новгород – родина известного писателя Максима Горького. Долгое время город носил его имя. Память о нем хранят три музея и множество мест, связанных с его жизнью, творчеством и активной общественной деятельностью.

Город известен как один из крупных центров судостроения: подводных лодок, малого скоростного флота, в т.ч. уникальных судов на подводных крыльях и воздушной подушке.

Одним из факторов, способствующих развитию туризма, является выгодное расположение города – на слиянии двух великих рек России – Волги и Оки.

Город представляет собой уникальное историко-культурное пространство, где доля объектов историко-культурного наследия Нижнего Новгорода составляет более 25% историко-культурного наследия Нижегородской области и более 2% историко-культурного наследия Российской Федерации.

Наиболее популярными объектами показа являются: ансамбль Нижегородского кремля, усадьба С.М. Рукавишников, Чкаловская лестница, «Домик Каширина», в котором А.М. Горький провел детские годы, музей-квартира А.М. Горького на улице Семашко; музей-усадьба известного литературного критика Н.А. Добролюбова; музей-квартира А.Д. Сахарова, дом-музей, где жил и работал знаменитый фотограф-публицист М.П. Дмитриев, и где теперь располагается Русский музей фотографии, музей Нижегородская радиолaborатория, музей завода ГАЗ, музей «Нижегородэлектротранс», Нижегородская канатная дорога, архитектурно-этнографический музей-заповедник «Щелоковский хутор» и другие.

Немаловажным для развития туризма является проведение в Нижнем Новгороде в 2018–2021 годах крупнейших мероприятий международного и всероссийского уровня: Чемпионат Мира по Футболу FIFA 2018, празднование 150-летия со дня рождения писателя М. Горького, празднование 800-летия со дня основания города Нижнего Новгорода.

Таким образом, выгодное географическое положение, транспортное расположение и уникальный ландшафт, богатое историко-культурное наследие города, статус столичного города Приволжского федерального округа, большое количество музеев и развитая система культурного досуга, широкие возможности для проведения конгрессных и выставочных мероприятий делают Нижний Новгород главным туристским центром области [57].

Арзамас – один из интереснейших городов Нижегородской области, четвёртый по величине. Город является основным транспортным узлом, благодаря чему

Арзамас является транзитным пунктом на пути из Нижнего Новгорода в Дивеево и из Москвы в пушкинское Болдино. Поэтому город является лишь промежуточным пунктом на пути в знаменитые Дивеево и Болдино, хотя вполне заслуживает того, чтобы быть главной целью поездки.

Архитектурной доминантой старого Арзамаса является громадный Воскресенский собор, в котором воплотилась невероятно смелая мечта арзамасцев о постройке величественного храма в память о победе русского оружия в Отечественной войне 1812 года.

В Воскресенском соборе находятся самые почитаемые святыни Арзамаса. Это резной образ Николы Можайского, в 1580 году подаренный игуменом Спасского монастыря Сергием, вновь созданному женскому Николаевскому монастырю. Риза на иконе – шедевр золотошвейного искусства монахинь арзамасских монастырей. Это Животворящий Крест Господень – Распятие тонкой резной работы, чудесным образом обретенное арзамасцем Кошечевым-Шаянским на Макарьевской ярмарке во второй половине XVII века. Это икона древнего письма «Воскресение Христово – сошествие Христа во ад», которая по описи 1643 года значилась как «государево даньё», и, возможно, была подарена Иваном Грозным основанному им городу. Это три иконы Божией Матери с ризами, вышитыми и украшенными жемчугом монахинями Арзамасского Алексеевского Новодевичьего монастыря.

Ещё одна святыня города находится в единственном действующем из четырёх арзамасских монастырей – женском Николаевском. Это икона «Избавление от бед страждущих», прославившаяся уже в новое время.

Не будет преувеличением сказать, что в настоящее время гости города, прежде всего, спешат увидеть Воскресенский собор и приложиться к арзамасским святыням.

Арзамас замечателен не только храмовой архитектурой, но и гражданской. Это здание городской ратуши – магистрата на Соборной площади, построенное в середине XVIII века.



Также город имел бренд, который обеспечивал ему в прошлом всероссийскую известность. Это, конечно же, арзамасский гусь. Крупная мясная порода гусей с бойцовским характером прославилась с середины XVIII века. Весьма зрелищными были гусиные бои в Арзамасе. Благодаря этому за арзамасцами надолго закрепилось прозвище «гусятников».

Также в 1815–1818 годах существовал литературный кружок «Арзамас», объединивший сторонников «карамзинского» направления в литературе, которые боролись с архаическими литературными вкусами и традициями. Заседания их имели характер весёлых дружеских сборищ. В кружок входили Василий Львович и Александр Сергеевич Пушкины.

Таким образом, Арзамас обладает большим туристическим потенциалом для развития, в первую очередь, религиозного туризма благодаря своей истории и уникальному культурному наследию, но для раскрытия этого потенциала в современных реалиях необходима система продуманных действий, требующая вливания больших средств в старый город.

Дивеево – это уникальный духовный центр Поволжья, жемчужиной которого является Свято-Троицкий Серафимо-Дивеевский монастырь. Православный женский монастырь Нижегородской епархии Русской православной церкви. Почитается Поместными Православными Церквями как четвёртый (после Иверии, Афона и Киево-Печерской лавры) «земной Удел Пресвятой Богородицы». Также в Дивеево покоятся мощи одного из самых почитаемых русским народом святых – Серафима Саровского.

На территории Дивеево и близ села находятся святые источники: источник батюшки Серафима, Казанский источник, источник матушки Александры, Иверский источник.

Ежегодно Дивеево посещают десятки тысяч паломников из России и зарубежья. Развитие религиозного туризма в Дивеевском районе направлено на восстановление объектов архитектурного наследия, развитие туристской

инфраструктуры и проведение научных исследований по истории объектов духовного наследия [58].

Городец представляет собой еще один историко-культурный центр Нижегородского Заволжья. Всего же в Городецком районе находится 119 памятников истории и архитектуры, 10 из которых – объекты историко-культурного наследия федерального значения. Среди них: угловая башня ограды Никольской церкви и Троицкий собор – 1673 год; Архангельская церковь – 1707 год; комплекс Преображенской церкви (село Николо-Погост) – 1760-годы; усадьба графини Паниной – 1830-е годы; Никольская церковь (село Богомолowo) – 1839 год.

На территории Городецкого района существует большое развитие народных художественных промыслов: золотная вышивка, роспись и иконопись, резьба по дереву и инкрустация, ткачество, жбанниковская свистулька, лозоплетение, гончарный промысел, выпечка медовых пряников и другие.

Еще во времена княжения сына Юрия Долгорукого – Василия здесь занялись обработкой железа и стали, из которых делали военное снаряжение, а также орудия труда – топоры, молотки и прочую «мелочь» типа швейных игл и других бытовых предметов. Распространились ювелирное дело и гончарное искусство. Женщины традиционно пряли и ткали. С давних пор живут здесь мастера росписи по дереву, умельцы, знающие секрет жбанниковской игрушки, печения пряников, плетения кружев и вышивания «золотой» нитью.

В Городце и Городецком районе уже образовалась устойчивая традиция организации праздников и фестивалей (Праздник города, Фестиваль народной культуры, фольклорные праздники и др.). Это необыкновенно важная и актуальная форма туристической деятельности, востребованная сейчас на всех туристских рынках мира. Мощный пласт духовного и исторического наследия России должен быть показан на древних землях. Важным является и то обстоятельство, что Администрация Городецкого района ставят грандиозные задачи по созданию крупного туристического региона.

Большое Болдино – село в Нижегородской области, на протяжении четырёх веков принадлежавшее роду Пушкиных – одному из древнейших дворянских родов России. В настоящее время историческая часть села является памятником культуры федерального значения.

Главная достопримечательность села – государственный литературно-мемориальный и природный музей-заповедник А.С. Пушкина «Болдино». Музей, посвящённый болдинскому периоду жизни и творчества поэта, размещён в бывшем барском доме Пушкиных, на территории усадебного парка.

В центре Большого Болдина, напротив музея-заповедника и барского дома, находится большая белая каменная церковь Успения Божией Матери, являющаяся архитектурной доминантой села.

За три осени, проведенные в Болдино, А.С. Пушкиным было создано более 50 лучших произведений.

Жизни и творчеству А.С. Пушкина периода Болдинской осени посвящена экспозиция, размещенная в доме-музее. Бывший барский дом пушкинской усадьбы – деревянный особняк с мезонином, сохранивший основные помещения первого этажа, те самые в которых жил поэт, приезжая в Болдино, рядом – музей пушкинских сказок.

В усадьбе сохранился удивительный по красоте парк с прудами, деревянными мостиками, беседками, вековыми ивами и березовыми аллеями, весной благоухающий ароматом яблоневого сада, осенью, чарующий красотой увядающей природы, деревянная часовня [57].

Таким образом, характеристика основных туристских центров показывает, что Нижегородская область обладает огромным потенциалом для развития культурно-познавательного туризма.

## 1.2 Характеристика гостиничного комплекса туристских центров Нижегородской области

По данным сайта «Трипэдвайзор» инфраструктурные объекты размещения сконцентрированы в большей мере в Нижнем Новгороде (около 80% всех средств размещения). По объему гостиничного рынка Нижегородская область занимает четвертое место в России после Москвы, Санкт-Петербурга, Сочи.

Согласно данным на 2015 год, гостиничная база Нижнего Новгорода насчитывала 70 объектов, что составляет около 2% общероссийской сети. Структура гостиничного бизнеса Нижнего Новгорода представлена 92 объектами размещения с номерным фондом 3 899 единиц [54].

Охарактеризуем наиболее популярные гостиничные комплексы Нижнего Новгорода согласно выбранным критериям ( см.таблицу 1).

Таблица 1 – Характеристика гостиничных комплексов Нижнего Новгорода

Название отеля	Расположение	Наличие парковки	Номерной фонд	Удобства в номере	Завтрак	Средняя цена за номер, руб/сутки
Sheraton Nizhny Novgorod Kremlin 5*	Театральная площадь, 1, в центре города, в двух минутах ходьбы от входа в Кремль	Частная парковка на месте, цена 800 руб. за день	176 номеров	Да	Включен	От 5390
Парк-Отель Кулибин 5*	ул. М. Горького, 121, в 10 минутах ходьбы от Б. Покровской улицы и в 2,5 км Кремля	Бесплатные наземная и подземная парковки	64 номера	Да	Включен не во все категории номеров	От 5000
отель Никитин 4*	ул. Стрелка, 13, рядом Собор А.Невского	Бесплатная парковка	31 номер	Да	Включен	От 3850
Гостиница Александровский сад 4*	Георгиевский съезд, 3, на набережной Волги, рядом с Нижегородским кремлем	Бесплатная парковка	49 номеров	Да	Включен	От 4640

Продолжение таблицы 1

Название отеля	Расположение	Наличие парковки	Номерной фонд	Удобства в номере	Завтрак	Средняя цена за номер, руб/сутки
отель Волна 4*	Проспект Ленина, 98, в 5 минутах ходьбы от станции метро Кировская	Бесплатная парковка	196 номеров	Да	Включен не во все категории номеров	От 4450
City Hotel Sova 4*	ул. Ванеева, 121, в 20 мин. от Нижегородской ярмарки, в 10 мин. от площади Минина	Бесплатная парковка	50 номеров	Да	Включен «шведский стол»	От 2900
Courtyard Сити Центр 4*	Ильинская Улица 46, в 20 минутах ходьбы от Кремля	Бесплатная парковка	143 номера	Да	Включен «шведский стол»	От 3350
AZIMUT Отель 4*	ул. Заломова, 2, 1,6 км. от центра города	Бесплатная парковка	157 номеров	Да	Включен не во все категории номеров	От 2400
Никола Хаус 4*	ул. Пожарского, д. 18, в 50 метрах от улицы Большой Покровской	Бесплатная парковка	31 номер	Да	Включен не во все категории номеров	От 3600
Гранд Отель Ока 4*	пр. Гагарина, д. 27, на высоком берегу реки Ока, в нескольких минутах ходьбы от городского парка «Швейцария»	Бесплатная парковка	139 номеров	Да	Включен «шведский стол»	От 1900
отель Горки 4*	ул. Маслякова, д. 16, в центре, в 3 минутах ходьбы от улицы Б. Покровской	Бесплатная парковка	15 номеров	Да	Включен «шведский стол»	От 2720
Маринс Парк Отель 4*	ул. Советская, д. 12, центр, рядом Нижегородская ярмарка, ж/д вокзал	Бесплатная парковка	451 номер	Да	Включен не во все категории номеров	От 2200

Продолжение таблицы 1

Название отеля	Расположение	Наличие парковки	Номерной фонд	Удобства в номере	Завтрак	Средняя цена за номер, руб/сутки
Апартаменты Покровка 9а, 4*	Большая Покровская улица, 9а, центр	Платная парковка	2 номера	Да	Не включен, кухня в номерах	От 8100
гостиница Golden House 4*	Улица Героя Рябцева, 1б, до центра 9 км. Рядом Мариинский театр, кафедральный собор	Бесплатная парковка	12 номеров	Да	Включен не во все категории номеров	От 3300
отель Easy Room 3*	ул. Родионова, д. 165, корп. 9, рядом с больницей им. Семашко и ТЦ «Фантастика»	Бесплатная парковка	10 номеров	Да	Включен «шведский стол»	От 2400
Александрия 3*	ул. Циолковского, 17, в деловом районе города, в 10 мин. ходьбы от Сормовского парка	Бесплатная парковка	14 номеров	Да	Не включен	О 2300
Гостиница Русский Капитал 3*	ул. Минеева, 29, автозаводской район	Бесплатная парковка	120 номеров	Да	Включен не во все категории номеров	От 2500
Отель Арт 11 3*	Политехническая улица, 30	Бесплатная парковка	14 номеров	Да	Включен	От 2700
Отель Воробей 3*	ул. Воровского, д. 3, центр, в 50 метрах от улицы Б. Покровская	Бесплатная парковка	11 номеров	Да	Включен не во все категории номеров	От 3700
Hampton by Hilton Nizhny Novgorod 3*	ул. Максима Горького, 252, центр, в 1,7 км от Кремля	Бесплатная парковка	184 номера	Да	Включен «шведский стол»	От 2600
Гостиница «Ибис» 3*	ул. Горького, 115, центр, рядом улица Б. Покровская	Бесплатная парковка	220 номеров	Да	Включен не во все категории номеров	От 2700

Окончание таблицы 1

Название отеля	Расположение	Наличие парковки	Номерной фонд	Удобства в номере	Завтрак	Средняя цена за номер, руб/сутки
Бизнес-отель Николь 3*	ш. Сормовское, 15а, корп. 1, рядом с ж/д вокзалом и ст. метро «Канавинская»	Бесплатная парковка	48 номеров	Да	Включен не во все категории номеров	От 3600
Отель «Жук Жак» 3*	ул. Покровская, д. 57, центр	Бесплатная парковка	18 номеров	Да	Включен	От 3800
Отель Орион 3*	ул. Тепличная, 4, у Московского шоссе, до центра 20 мин. на машине	Бесплатная парковка	20 номеров	Да	Включен	От 2200
Отель Минин 3*	ул. Пожарского, 1, центр, недалеко от Кремля	Бесплатная парковка	28 номеров	Да	Включен	От 3200
Отель Атлантик 3*	ул. Минеева, 29/2, автозаводской район	Бесплатная парковка	10 номеров	Да	Включен «шведский стол»	От 2800
Гостиница «Заречная»	На центральном пр. Ленина, 36, рядом ст. метро «Заречная»	Бесплатная парковка	100 номеров	Да	Включен не во все категории номеров	От 1800

Классифицировать все средства размещения Нижнего Новгорода можно по классу. Согласно данным сайта «Трипадвизор» на 2018 год в Нижнем Новгороде две пятизвездочные гостиницы: «Sheraton Nizhny Novgorod Kremlin» и «Парк-Отель Кулибин».

Также в городе насчитывается двенадцать четырехзвездочных средств размещения: отель «Никитин», гостиница «Александровский сад», отель «Волна», «City Hotel Sova», «Courtyard Нижний Новгород Сити Центр», «AZIMUT Отель Нижний Новгород», «Никола Хаус», «Гранд Отель Ока», отель «Горки», «Маринс Парк Отель», Бутик-апартаменты «Покровка 9а», «гостиница Golden House».

Большое количество средств размещения в Нижнем Новгороде – трехзвездочные: отель «Easy Room», гостиничный комплекс «Александрия», гостиница «Русский Капитал», отель «Арт 11», гостиница «Воробей», «Hampton

by Hilton Nizhny Novgorod», гостиница «Ибис», бизнес-отель «Николь», отель «Жук Жак», отель «Орион», отель «Минин», отель «Атлантик», гостиница «Заречная».

Все трехзвездочные отели по данным сайта «Трипадвизор» соответствуют соотношению цена/качество, по расположению находятся недалеко от центра и основных достопримечательностей, но не все могут быть включены в программы туров по Нижегородской области как бюджетные средства размещения.

Таким образом, на основании классификации, предложенной в таблице 1, можно сделать вывод, что для размещения группы туристов в культурно-познавательном туре подходят гостиницы: «Русский капитал» 3\*, «Ибис» 3\*, «Hampton by Hilton Nizhny Novgorod» 3\*, «Заречная» 3\*. Охарактеризуем подробнее каждую из выбранных трехзвездочных гостиниц.

«Русский Капитал» 3\* – современный гостиничный комплекс, расположенный в самом крупном и динамично развивающемся районе Нижнего Новгорода – Автозаводский. Удобная транспортная развязка, близость к станции метро, позволяет без труда добраться в любую часть города.

В 2014 году в гостинице завершился очередной этап реконструкции и еще 30 уютных номеров, оснащенных всем необходимым для комфортного проживания, открыли свои двери. Номера выполнены в современном стиле и оснащены удобной, функциональной мебелью. Всего в отеле 118 номеров от категории «Стандарт», до изысканных «Джуниор Сьюит» и «Люкса». Также к плюсам гостиницы можно отнести свободный Wi-Fi на территории, круглосуточное кафе, бесплатный ранний заезд с 9:00 (при наличии свободных номеров), охраняемую парковку, трансфер (по предварительной заявке), парикмахерскую и маникюрный кабинет, стоматологию, банный комплекс.

Гостиница «Ибис» 3\* расположена в центре Нижнего Новгорода, рядом с Покровской улицей – торговым и историческим центром города. Отсюда можно легко попасть в Кремль, насладиться видом на реку Волгу и посетить другие места. К услугам гостей 220 номеров нового поколения с кондиционером,



плоским телевизором, спутниковым ТВ и бесплатным Wi-Fi. Бар «Рандеву» работает круглосуточно. Бесплатная небольшая парковка, при отсутствии мест можно воспользоваться парковкой бизнес центра стоимостью 200 рублей за ночь.

«Hampton by Hilton Nizhny Novgorod» 3\* располагает комфортабельными номерами с бесплатным Wi-Fi в деловом районе Нижнего Новгорода, недалеко от основных торговых центров и в 2,5 км от Нижегородского Кремля.

Современные номера оснащены кондиционером и телевизором с плоским экраном и спутниковыми каналами. В ванной комнате с душем предоставляются бесплатные косметические принадлежности.

Ежедневно в ресторане отеля гостям сервируют горячий завтрак, а в лобби-баре гости могут заказать напитки и легкие закуски. Гости отеля «Hampton by Hilton Нижний Новгород» могут позаниматься в круглосуточном фитнес-центре.

Нижегородский государственный академический театр оперы и балета им. А.С. Пушкина находится в нескольких минутах ходьбы от отеля. Расстояние до Московского железнодорожного вокзала составляет 7 км, до международного аэропорта Стригино – 24 км, и 4 км до речного вокзала.

Гостиница «Заречная» 3\* располагается в нижней части города – на центральном ее проспекте, проспекте Ленина, в 50 метрах от станции метро «Заречная». Хорошая транспортная развязка позволяет легко и быстро добраться в историческую часть города (на метро, трамвае или автобусе), в аэропорт или на железнодорожный вокзал. Возле отеля находится современный кинокомплекс «Россия» с тремя залами, напротив – крупный ТЦ «Муравей». Вечером гости города могут совершить прогулку по бульвару Заречному, который является одним из самых живописных мест города.

Номера – одноместные, двухместные и трехместные, неизменно отличаются уютом. Забронировать номер можно как на этом сайте, с помощью специальной формы, так и позвонив по телефону.

Среди дополнительных услуг, которые гостиница предлагает своим гостям – проведение конференций. В конференц-зале есть все необходимое оборудование

для семинаров и презентаций, уютное кафе для организации питания участников мероприятия и целый комплекс дополнительных услуг. Также в гостинице есть бильярдная, сауна и бассейн [54].

В Нижнем Новгороде экономичный вариант размещения представлен разнообразными хостелами: «Best Days», «Бугров», «Smile», «Friends Club». Это самые экономичные средства размещения, с хорошим расположением и качеством. Эти варианты можно включать в туры по Нижегородской области для студентов и молодежи, так как эти две группы потребителей являются менее притязательными.

Охарактеризуем наиболее популярные хостелы Нижнего Новгорода согласно выбранным критериям (см.таблицу 2).

Таблица 2 – Характеристика хостелов Нижнего Новгорода

Название хостела	Расположение	Наличие парковки	Номерной фонд	Удобства в номере	Завтрак	Средняя цена за место, руб/сутки
Best Days	ул. Германа Лопатина, 14А, 7 км. от центра города, в 20 минутах ходьбы от ТЦ«Индиго Life»	Бесплатная парковка	25 номеров	Как общие, так и собственные	Включен «шведский стол» + общая кухня	От 800
Бугров	ул. Советская, 20, в 200 метрах от ж/д вокзала и от станции метро Московская, до центра города 1 остановка	Бесплатная парковка	10 номеров	Как общие, так и собственные	Не включен, общая кухня	От 450
Smile	ул. Б. Покровская, д. 4, центр	Бесплатная парковка	10 номеров	Общие	Не включен, общая кухня	От 450
Friends Club	ул. Советская, д. 18, недалеко ж/д вокзал, ст.метро «Московская»	Бесплатная парковка	14 номеров	Общие	Не включен, общая кухня	От 450

В рамках подготовки к проведению в Нижнем Новгороде серии матчей Чемпионата Мира по Футболу FIFA 2018 был увеличен гостиничный номерной фонд более чем на 1000 номеров, в том числе в рамках реализации 5 инвестиционных проектов по строительству гостиниц.

По данным администрации Нижнего Новгорода на уровне субъекта Российской Федерации город играет главную роль в развитии регионального туризма и занимает долю в объеме оказываемых отраслью «туризм» услуг более 50%.

В Приволжском федеральном округе город Нижний Новгород занимает 2-е место после города Казани (по критерию – количество лиц, размещенных в коллективных средствах размещения). Среди конкурентов города в ЦФО – Владимир, Ярославль, Суздаль и другие города «Золотого кольца».

Все же Нижний Новгород является популярным туристским направлением и стабильно занимает ведущие позиции на российском рынке туристских услуг.

По информации туристского сервиса «Travel.ru» в 2017 году Нижний Новгород вошел в 10 (4 место) наиболее привлекательных городов России.

Согласно данным сервиса «Travel.ru» в 2016 году город вошел в топ-5 наиболее привлекательных для туризма городов России. Рейтинг основан на данных броней гостиниц и апартаментов для проживания в летние месяцы туристами, путешествующими самостоятельно.

В 2016 году по информации российского сервиса бронирования отелей «Oktogo.ru» Нижний Новгорода вошел в 10 самых популярных для туризма городов.

Благодаря системной работе администрации Нижнего Новгорода и презентациям туристского потенциала Нижнего Новгорода на международных туристских выставках интерес к сотрудничеству с Нижним Новгородом выразили крупнейшие российские и международные туроператоры TUI Travel, UTS Travel, BigTravel, PanTours, CoralTravel [59].

Арзамас. Гостиничный комплекс города Арзамаса представляет собой небольшое количество бюджетных средств размещения: отель «Комерсант», «Hotel Lyuks», «Afonya Hotel», гостиница «Пантера», гостиница «Диана», гостиница «Реавиль», отель «Бунин». Все варианты размещения не имеют звездности, но соответствуют соотношению цена/качество, имеют положительные отзывы и рейтинги по данным сайта «Трипадвизор» и «Букинг» [53, 54].

Охарактеризуем гостиничный комплекс города Арзамаса согласно выбранным критериям ( см.таблицу 2).

Таблица 2 – Характеристика гостиничного комплекса города Арзамаса

Название отеля	Расположение	Наличие парковки	Номерной фонд	Удобства в номере	Завтрак	Средняя цена за номер, руб/сутки
Гостиница Комерсант	Парковая улица, 1г, рядом парк им. А.Гайдара, театр Драмы и Мемориальный музей Горького	Бесплатная парковка	15 номеров	Да	Включен «шведский стол»	От 1250
Hotel Lyuks	ул. Нижегородская д. 76, вблизи церкви Смоленской иконы Божией матери и парка развлечений	Бесплатная парковка	18 номеров	Да	Не включен	От 1100
Afonya Hotel	ул. Заводская, д. 21, загородный отель	Бесплатная парковка	16 номеров	Да	Не включен	От 1100
Гостиница Пантера	ул. Володарского, д. 836, 4 км. от центра города	Бесплатная парковка	25 номеров	Да	Включен «шведский стол»	От 1200
Гостиница Диана	ул. Калинина, 34а, на пересечении трех центральных улиц города	Бесплатная парковка	49 номеров	Да	Включен «шведский стол»	От 1200
Отель Бунин	пр. Ленина, 146, в шаговой доступности от центра города	Бесплатная парковка	16 номеров	Да	Включен «шведский стол»	От 3200
Гостиница Реавиль	ул. Карла Маркса, 10, в 5 минутах езды от ж/д вокзала	Бесплатная парковка	17 номеров	Да	Включен	От 3100

Таким образом, на основании классификации, предложенной в таблице 2, можно сделать вывод, что для размещения группы туристов в культурно-познавательном туре подходят следующие средства размещения: гостиница «Комерсант», «Hotel Lyuks», гостиница «Диана». Охарактеризуем подробнее каждую из выбранных гостиниц.

Гостиница «Комерсант» находится в центре города Арзамас недалеко от железнодорожного вокзала. К услугам гостей комфортабельные номера, автостоянка и беспроводной бесплатный Интернет.

Номера, расположенные на 4 этажах комплекса, оформлены в классическом деловом стиле с лаконичной аккуратной отделкой и эргономичной мебелью. В числе удобств ТВ и холодильник. Санузлы индивидуальные, в каждом есть душевая кабинка, набор полотенец, гигиенические принадлежности.

Гостям предоставляется бесплатный континентальный завтрак. Ужин или обед можно также заказать в отеле. Рядом с гостиницей находятся самые разнообразные торговые и развлекательные центры, в которых есть кафе, рестораны, фастфуд.

«Hotel Lyuks» расположен в центральной части города. На территории отеля бесплатный Wi-Fi, также в каждом номере есть телевизор с кабельными каналами. Среди прочих удобств обеденный стол. Имеется собственная ванная комната с ванной, бесплатными туалетно-косметическими принадлежностями и тапочками. Из окон открывается вид на город. В числе удобств также письменный стол, постельное белье и моющие средства.

В отеле «Люкс» работает круглосуточная стойка регистрации. В числе прочих удобств экскурсионное бюро и магазины (на территории). Предоставляются услуги прачечной. Также при необходимости гости могут воспользоваться бесплатной парковкой.

Гостиница «Диана» расположена на пересечении центральных улиц города. В гостиничном комплексе 49 номеров. Гостиница отвечает всем современным требованиям для проживания. Номера: одноместные и двухместные, оснащены

удобной мебелью, телефонами с междугородной и международной связью, Wi-Fi, кабельным TV, индивидуальными сейфами, кондиционерами, мини-холодильниками. Доступ в номера осуществляется по электронным ключам-картам. В стоимость номера включены следующие услуги – проживание, завтрак, пользование индивидуальным сейфом, телефонные звонки по городу, Wi-Fi, кабельное TV, доставка корреспонденции на имя гостя [53].

Дивеево. Потенциал Дивеевского района Нижегородской области на сегодняшний день сформирован в основном за счет паломнического, религиозного и культурно-познавательного туризма в Свято-Троицкий Серафимо-Дивеевский монастырь.

По состоянию на 2017 год ежегодный поток паломников и туристов составляет не менее 300 000 человек ежегодно (по оценкам местной администрации и участников рынка). Данный поток имеет четкую тенденцию к росту и частично сдерживается отсутствием необходимой туристской инфраструктуры.

Развитие гостиничного бизнеса может и должно быть направлено на верхний сегмент паломнического потока. Основная масса паломников использует в рамках своих поездок самый демократичный вариант размещения, в т.ч. и в домах местных жителей.

Гостиничный комплекс «Дивеевская слобода» является одним из главных средств размещения села. Также функционируют гостиницы: «Московская», «Дивеево–НБ», «Заречная». Также имеются средства размещения на территории Свято-Троицкого Серафимо-Дивеевского монастыря: гостиница «Монастырская» и «Дом паломника» [54].

Охарактеризуем гостиничный комплекс села Дивеево согласно выбранным критериям ( см.таблицу 3).

Таблица 3 – Характеристика гостиничного комплекса села Дивеево

Название отеля	Расположение	Наличие парковки	Номерной фонд	Удобства в номере	Завтрак	Средняя цена за номер, руб/сутки
Дивеевская слобода	Благовещенская площадь, 1, в 15 минутах ходьбы от Свято-Троицкого Серафимо-Дивеевского монастыря	Бесплатная парковка	63 номера	Да	Включен «шведский стол»	От 3100
Гостиница Московская	Школьная улица, 5б, центр	Бесплатная парковка	14 номеров	Да	Не включен	От 1350
Дивеево-НБ	Комсомольская улица, 4	Бесплатная парковка	13 номеров	Да	Включен	От 1600
Заречная	Полевая улица, 2, рядом с монастырем	Бесплатная парковка	6 номеров	Да	Не включен	От 1300

Таким образом, можно сделать вывод, что самым подходящим средством размещения для туристской группы будет гостиница «Московская».

Гостиница «Московская» расположена в живописном историческом центре села Дивеево. Здание гармонично вписалось в архитектурный ансамбль Свято-Троицкого Серафимо-Дивеевского женского монастыря. Гостиница стоит в 50 метрах от храма святого благоверного Александра Невского, рядом с Канавкой, недалеко от святых источников. Респектабельный фасад здания не теряется в окружении многочисленных памятников архитектуры. Из окон открывается панорама Свято-Троицкого Серафимо-Дивеевского монастыря, где покоятся мощи Серафима Саровского.

Гостиница представлена 14 комфортабельными номерами различных категорий, оборудованных в соответствии с европейскими стандартами. На третьем этаже гостиницы располагаются комфортабельные VIP номера, состоящие из 2-х комнат, для уютного и спокойного отдыха. Наличие кондиционера позволяет насладиться уютом даже в самый жаркий день. На втором этаже гостиницы располагаются уютные стандартные номера, для размещения одного и более человек. В номерах имеются все удобства [53].

Городец. Благодаря удобному транспортно-географическому положению, достаточно сформированной социально-культурной инфраструктуре, развитой санаторно-курортной сети город Городец и Городецкий район имеет предпосылки развития туристической деятельности. Но город располагает сравнительно небольшим количеством средств размещения и предприятий питания.

В городе имеются два трехзвездочных отеля: «Рублев отель» и «Премьер Отель». Также два бюджетных варианта размещения: загородная гостиница «Малый КитежЪ» и «ЯрЪ» – в самом центре города.

Охарактеризуем гостиничный комплекс города Городец согласно выбранным критериям (см. таблицу 4).

Таблица 4 – Характеристика гостиничного комплекса города Городец

Название отеля	Расположение	Наличие парковки	Номерной фонд	Удобства в номере	Завтрак	Средняя цена за номер, руб/сутки
Рублев отель 3*	Республиканская улица, 94, северная часть города, в 3,5 км. городецкий музейный квартал	Бесплатная парковка	26 номеров	Да	Включен «шведский стол»	От 2600
Премьер отель 3*	Садовая улица, 24, центр	Бесплатная парковка	26 номеров	Да	Включен «шведский стол»	От 2300
Малый КитежЪ	Загородная улица, 47а, центр, у Крепостного вала	Бесплатная парковка	12 номеров	Да	Включен «шведский стол»	От 2200
ЯрЪ	Большой Кировский съезд, 24, в 500 метрах от центра	Бесплатная парковка	7 номеров	Да	Включен	От 2000

Таким образом, можно сделать вывод, что самым подходящим средством размещения для туристской группы будет гостиница «Малый Китеж».

Гостиничный комплекс «Малый КитежЪ» был открыт в 2009 году и стал одним из лучших в Городце с высоким уровнем обслуживания и сервиса. Гостиничный комплекс расположен в историческом центре города, у подножья памятника XIII века – Крепостного вала, в непосредственной близости, под крутым берегом, протекает река Волга.



В гостиничном комплексе всего 12 номеров (8 номеров в здании гостиницы и 4 гостевых домика), поэтому здесь царит спокойствие и умиротворение. Никакой шум цивилизации не мешает отдыху. В комнатах имеются балкон, телевизор, душ, двуспальная кровать, а главное – качественное обслуживание и сервис.

В стоимость номера входит проживание двух гостей и завтрак. Для ребенка может быть предоставлена раскладная кровать. За дополнительное место взимается плата 500 рублей [53].

Большое Болдино. В настоящее время Большое Болдино стало настоящим туристическим центром в Нижегородской области, в который приезжает много туристов со всей страны. Особенно, конечно, из прилегающих областей и республик. Но инфраструктурный комплекс здесь развит слабо. На сегодняшний день в селе всего одно подходящее для туристской группы место размещения – гостиница «Болдино».

Муниципальное Унитарное Предприятие Гостиничный комплекс «Болдино» построен к 200-летию со дня рождения А.С. Пушкина в 1999 году.

Предлагает услуги по обеспечению проведения деловых, культурно-массовых мероприятий, а также предлагает просто отдохнуть в краю, где бывал великий писатель.

Расположена в непосредственной близости от музея-усадьбы А.С. Пушкина. В гостинице 27 двухместных номеров, 8 одноместных, 10 трехместных, 4 люкса и 1 номер апартаменты. Стоимость номеров начинается от 1900 рублей за сутки.

Инфраструктура: ресторан, банкетный зал, кафе-бар, бильярдный зал, бесплатный WI-FI, платная охраняемая автостоянка, парикмахерская, банкомат, услуга глажки [54].

### 1.3 Характеристика предприятий питания туристских центров Нижегородской области

Нижний Новгород. На территории города действует более 1500 объектов общественного питания. В туристскую зону входит около 200 объектов. Большое количество объектов питания, принимающих туристов, представлено предприятиями сетевых компаний «ПИР», «Едок», «Шоколадница». Так как Нижний Новгород является административным центром Нижегородской области, центром Приволжского федерального округа, признанной столицей Волго-Вятского экономического района, то также, как и средства размещения, предприятия питания сконцентрированы в большей мере в Нижнем Новгороде.

Большой популярностью у иностранных туристов пользуются рестораны с традиционной русской кухней «Виталич», «Купеческий», «Monet», «Чайка» и многие другие.

По данным, опубликованным на сайте городской администрации, в 2017 году в Нижнем Новгороде открылось 35 новых предприятий общественного питания. Количество введенных объектов общепита и посадочных мест в них в 1,5 раза превысило показатель 2016 года за аналогичный период, что свидетельствует о развитии инфраструктуры питания и увеличении потребительского спроса.

Ведущее направление деятельности сетевых предприятий питания – это создание сети тематических ресторанов, объединенных единым стандартом качества обслуживания клиентов, единой системой менеджмента, программой продвижения и рекламы. Так деятельность группы компаний «ПИР» состоит в ресторанном обслуживании. «Едок» и «Шоколадница» – компании, занимающиеся преимущественно доставкой еды [60].

Охарактеризуем недорогие предприятия питания Нижнего Новгорода, находящиеся недалеко от центра (см. таблицу 5).

Таблица 5 – Характеристика предприятий питания Нижнего Новгорода

Название	Расположение	Кухня	Количество посадочных мест	Форма обслуживания	Режим работы	Средний чек/рублей
Корчма Хуторок	Алексеевская улица, 15, рядом русский музей фотографии	украинская	60	Обслуживание официантами	пн-чт, вс 11:00–23:00; пт,сб 11:00–0:00	450
Кафе В гости	Рождественская улица, 37, центр	европейская, русская, авторская	80	Обслуживание официантами	пн-чт, вс 12:00–0:00; пт,сб 12:00–2:00	650
Пельменная Лепитесто	ул. Минина, 12, 1 км. от Кремля	русская	70	Обслуживание официантами	ежедневно, 8:00–21:30	500
Кафе Совок	ул. Большая Покровская, 2, центр	европейская	60	Обслуживание официантами	ежедневно, 10:00 – 22:00	250
Кафе Фрикадели	Октябрьская улица, 6, рядом центральная улица Б. Покровская	европейская, смешанная	40	Обслуживание официантами	ежедневно, 12:00–22:00	400
Кремлевская Столовая	Кремль, 5	русская, европейская, смешанная	70	Смешанная	пн-сб 9:00–17:00	200
Кафе Chef's Bistrot	ул. Минина, 33, 1,5 км. от Кремля	европейская, авторская	50	Обслуживание официантами	пн-пт 8:30–22:00; сб,вс 10:00–22:00	400
Кафе-ресторан Лукум	ул. Пискунова, 14/5, 500 м. от центра	европейская, восточная, азербайджанская	110	Обслуживание официантами	ежедневно, 11:00–0:00	500
Кафе Райские яблоки	улица Пискунова, 59/8, в 2 км. от Кремля	европейская, русская	70	Смешанная	пн-пт 10:00–16:00	300

## Окончание таблицы 5

Название	Расположение	Кухня	Количество посадочных мест	Форма обслуживания	Режим работы	Средний чек/рублей
Кафе Желтый шкаф	проспект Гагарина, 14, в 2,3 км. от центральной улицы	европейская, американская, итальянская, японская	50	Обслуживание официантами	пн-чт, вс 9:00–23:00; пт 9:00–5:00; сб 12:00–5:00	400
Кафе Театральная площадь	пл. Театральная, д. 3, центр	европейская, русская, домашняя	40	Обслуживание официантами	пн-пт 11:00-23:00 сб, вс 12:00-23:00	600
Ресторан Усадьба	улица Ошарская, 10, 1 км. от центра	авторская, европейская, русская	170	Обслуживание официантами	пн-чт 11:00–0:00; пт,сб 11:00–1:00; вс 11:30–0:00	800

Таким образом, можно сделать вывод, что подобрать предприятие питания для туристов в культурно-познавательном туре довольно трудно, многие заведения из рассмотренных подходят по ценовой категории. Однако для тура был выбран ресторан «Усадьба», который один из немногих предлагает туристское меню по приемлемым ценам, хотя средний чек в заведении выше среднего. Вторым предприятием питания в туре было выбрано кафе при гостинице «Русский капитал», которое еще и является средством размещения в туре. Средний чек от 250 рублей.

Арзамас. Предприятия питания в городе – это небольшие кафе и рестораны: при гостинице «Реавиль», «Нью-Йорк», «Рандеву», «Есенин паб», «Щербет», «Замок Де Санти» [54].

Охарактеризуем предприятия питания города Арзамаса (см.таблицу 6).

Таблица 6 – Характеристика предприятия питания города Арзамаса

Название	Расположение	Кухня	Количество посадочных мест	Форма обслуживания	Режим работы	Средний чек/рублей
Ресторан при гостинице Реавиль	улица Карла Маркса, 10, недалеко от ж/д вокзала	европейская, русская, смешанная	60	Обслуживание официантами	ежедневно, круглосуточно	1000
Кафе Нью-Йорк	проспект Ленина, 129а, рядом центр ремесел	европейская, американская, китайская, итальянская, тайская, домашняя	100	Обслуживание официантами	пн-чт 12:00–0:00; пт,сб 12:00–2:00; вс 12:00–0:00	800
Рандеву	Парковая улица, 1в, напротив рынка «Славянский»	русская	96	Обслуживание официантами	ежедневно, 10:00–2:00	300
Есенин паб	проспект Ленина, 210а, центр	смешанная	50	Обслуживание официантами	пн-чт 17:00–1:00; пт,сб 17:00–3:00; вс 17:00–1:00	500
Кафе Щербет	Парковая улица, 1б	смешанная	60	Обслуживание официантами	пн-чт 11:00–1:00; пт,сб 11:00–4:00; вс 11:00–1:00	400
Ресторан Замок Де Санти	улица Горького, 8а, рядом Воскресенский собор	европейская, русская	70	Обслуживание официантами	ежедневно, 11:00–2:00	600

Охарактеризовав предприятия питания в Арзамасе, можно сделать вывод, о том, что раз город является промежуточным пунктом, осуществлять организацию питания здесь не стоит.

Дивеево. Предприятия питания в селе – это, в основном, кафе и рестораны, находящиеся при средствах размещения: кафе при гостинице «Дивеево–НБ», кафе при гостинице «Московская», кафе при гостинице «Заречная», ресторан «Малиновый звон» в ГК «Дивеевская слобода», кафе «Раздолье» в ГК

«Дивеевская слобода», Столовая, закусочная «Исток», монастырская паломническая трапезная, трапезная храма Александра Невского.

Самым приемлемым вариантом для организации питания на маршруте для группы туристов является кафе при гостинице «Заречная», средний чек в котором от 300 рублей. Также на маршруте для группы туристов может быть предложен ужин в трапезных.

Городец. Предприятия питания города: кафе «Легенда», кафе «У причала», кафе «Аура».

Охарактеризуем предприятия питания города Городец (см.таблицу 7).

Таблица 7 – Характеристика предприятия питания города Городец

Название	Расположение	Кухня	Количество посадочных мест	Форма обслуживания	Режим работы	Средний чек/рублей
кафе Легенда	Новая улица, 2а, рядом музейный квартал и центр города	европейская, русская, авторская	70	Комбинированное	ежедневно, 11:00–23:00	400
Кафе У причала	улица Орджоникидзе, 117, пристань «Ганино»	европейская, русская, смешанная	60	Комбинированное	ежедневно, 7:00–21:00	350
кафе Аура	ул. Республиканская, 105б, на выезде из города	европейская, кавказская, русская	50	Комбинированное	пн-чт 9:00–21:00; пт,сб 9:00–0:00; вс 9:00–21:00	400

Таким образом, можно сделать вывод, что самыми подходящими предприятиями питания для группы туристов являются кафе «Легенда» и кафе «У причала», так как эти кафе предлагают туристское меню, у них приемлемый ценник и положительные отзывы по данным сайта «Трипадвизор» [54].

Большое Болдино. Предприятия питания в селе – это ресторан при гостинице «Болдино», ресторан «Лучинник» и кафе «Березка» [56].

Охарактеризуем предприятия питания в селе Большое Болдино (см.таблицу 8).

Таблица 8 – Характеристика предприятия питания в селе Большое Болдино

Название	Расположение	Кухня	Количество посадочных мест	Форма обслуживания	Режим работы	Средний чек/рублей
Ресторан при гостинице Болдино	Юбилейная улица, 2а, центр	европейская, русская, смешанная	70	Обслуживание официантами	ежедневно, круглосуточно	600
ресторан Лучинник	Пролетарская ул., 2а	русская	120	Комбинированное	ежедневно, 8:00–2:00	350
кафе Березка	Кооперативная улица, 4	русская, смешанная	60	Комбинированное	ежедневно, 7:00–21:00	300

Таким образом, можно сделать вывод, что самыми подходящими предприятиями питания для группы туристов являются кафе «Лучинник» и кафе «Березка», так как у них демократичные цены, положительные отзывы по данным сайта «Трипадвизор» и в селе нет альтернативы, так как всего три предприятия питания.

#### Выводы по главе один

В данной главе были охарактеризована сущность понятия «инфраструктурный комплекс» туристских центров Нижегородской области; описаны туристские центры Нижегородской области и исследованы предприятия питания и средства размещения в них.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что область обладает значительным туристским потенциалом, который необходимо эффективно использовать, также повышать конкурентоспособность на внутреннем и международном рынках туристских услуг. Большая концентрация средств размещения и предприятий питания в Нижнем Новгороде по сравнению с другими городами области ставит задачу комплексного подхода к развитию туристской инфраструктуры и туристской индустрии на всей территории области.

## **2 ПРОЕКТИРОВАНИЕ КУЛЬТУРНО-ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ТУРА В НИЖЕГОРОДСКУЮ ОБЛАСТЬ**

### **2.1 Обоснование и реализация модели культурно-познавательного тура по туристским центрам Нижегородской области**

Технология проектирования – это конструктивная творческая деятельность, направленная на достижение цели с наименьшими ресурсными затратами (временными, материальными, финансовыми, трудовыми, человеческими и т.д.) с использованием целесообразных форм, методов и средств.

Тип туристического маршрута – культурно-познавательный, экскурсионный, маршрутный. Тур призван удовлетворить культурно-познавательные запросы туристов и их потребности в познании нового, получении ярких впечатлений, отдыхе и рекреации.

Культурно-познавательный туризм является одним из основных видов туризма в современной индустрии отдыха. Под культурно-познавательным туризмом понимаются различные виды путешествий, отвечающие потребности духовного освоения и духовного присвоения культуры мира через его посещение, непосредственное постижение и переживание в различных местах и протекающие в форме организованного отдыха и экскурсионной деятельности. В тур могут входить питание, проживание и экскурсии [18].

Тип тура – групповой, поскольку индивидуальный тур в данном случае будет неоправданно дорог. Количество человек экскурсионные группы может варьироваться от 15–20 человек до 40 человек и более.

Тур является круглогодичным, так как имеет круглогодичный график действия.

Выбор участников тура чрезвычайно важен. Так как тур включает в себя два продолжительных переезда, он будет неудобен для маленьких детей и людей



пожилого возраста. Поэтому тур по Нижегородской области ориентирован на молодежь, людей среднего возраста и детей от 10 лет.

ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» предусматривает согласование возможностей туристского предприятия с запросами туристов [11].

Порядок проектирования тура (в стандарте он определяется как услуга «Туристское путешествие») предусматривает два этапа:

- проектирование каждого тура, включаемого в услугу «Туристское путешествие» в соответствии с программой обслуживания туристов;
- проектирование услуги «Туристское путешествие» в целом.

Основой для проектирования тура является его вербальная модель (или краткое описание).

Краткое описание тура составляют на основе изучения потребностей и платежеспособного спроса населения на виды и формы туристских путешествий и возможностей рекреационных ресурсов в конкретном районе.

Разработка программы обслуживания включает определение:

- маршрута путешествия;
- исследование туристских ресурсов по предполагаемой трассе маршрута;
- выявление ограничений по потреблению туристских ресурсов;
- построение трассы маршрута: определение типа маршрута, построение эскизной модели маршрута, привязка маршрута к пунктам жизнеобеспечения;
- разработка схемы безопасности на маршруте;
- разработка карты скоростей маршрута;
- перечня туристских предприятий-исполнителей услуги;
- периода предоставления туров каждым предприятием-исполнителем услуги;
- состава достопримечательных объектов и экскурсий;
- перечня туристских походов, прогулок;

- комплекса досуговых мероприятий;
- продолжительности пребывания в каждом пункте маршрута;
- количества туристов, участвующих в путешествии;
- видов транспорта для внутри маршрутных перевозок;
- потребности в инструкторах-методистах по туризму, экскурсоводах, гидах-переводчиках, другом обслуживающем персонале и необходимой дополнительной их подготовки;
- необходимого количества транспортных средств;
- форм и подготовку рекламных, информационных и картографических материалов, описания путешествия для информационных листков к туристским путевкам.

Результатом проектирования тура (услуги «Туристское путешествие») являются следующие технологические документы туристского предприятия:

- технологическая карта туристского путешествия;
- информационный листок к туристской путевке, который предоставляется потребителю [41].

Первым этапом в разработке культурно-познавательного тура является определение направления, где будет проводиться тур.

Тур будет проводиться по Нижегородской области. Нижегородская область – это край, перспективный для самых разных видов путешествий: культурно-познавательного, круизного, лечебно-рекреационного, делового и событийного, экологического и приключенческого, сельского туризма и системы частных гостиниц, охоты и рыбалки. Наибольшую долю во внутреннем туризме занимают лечебно-рекреационный туризм благодаря своим природным ресурсам, огромное историко-культурное наследие Нижегородской области позволяет развивать культурно-познавательный и круизный виды туризма.

Следующий этап – это определение целей данного культурно-познавательного тура.

Цели культурно-познавательного тура в Нижегородскую область: познакомить туристов с историей одного из наиболее старых и интересных регионов России – Нижегородской областью; расширить представление туристов о культуре, религии, искусстве данной территории, повысить культурный уровень людей во время путешествия, удовлетворить их потребности в постижении нового, открытии культурно-исторических ценностей Нижегородской области.

После этого следует определить экскурсионные объекты. Этот момент очень важен в организации культурно-познавательного тура, так как экскурсия является основным элементом таких туров.

Тур по Нижегородской области насыщен экскурсионными объектами. Обзорная автобусная-пешеходная экскурсия по Нижнему Новгороду включает в себя посещение Кремля, также памятников и площадей, связанных с историей народного ополчения 1612 года. Так как Нижний Новгород – это еще и купеческая столица, туристы посетят Нижегородскую ярмарку. Недалеко от ярмарки находится монументальный собор, построенный в формах древнерусского зодчества – собор Александра Невского. На улице Рождественской – красивейший храм России – собор в честь Пресвятой Богородицы – шедевр «русского барокко».

Выездная экскурсия в Арзамас включает посещение Никольского женского монастыря. В Летнее время посещение Воскресенского собора и возможность приложиться к Животворящему кресту.

Далее экскурсионная программа продолжится в Дивеево: посещение Свято-Троицкого Серафимо-Дивеевского женского монастыря, Троицкого собора, где хранятся мощи преподобного Серафима Саровского и Преображенского собора. После этого туристов ждет поездка на источник (Казанский или матушки Александры), набор святой воды, купание в источнике [59].

После выбора объектов культурно-познавательного тура, в соответствии с их географическим расположением составляется маршрут тура. Очень важно, чтобы

маршрут был удобным и незатяжным, так как дорого в туре это 40% впечатлений туристов.

Тур по Нижегородской области – маршрутный, то есть такой, в рамках которого организуется посещение нескольких городов и центров достопримечательностей. Такие туры выстраиваются в виде маршрута путешествия, и даже не смотря на это, расстояние между центрами небольшое, и весь маршрут представляет удобный путь следования туристской группы. При организации данного маршрутного тура разрабатывался специальный график посещения запланированных пунктов. На город или туристский центр выделялось время от нескольких часов до одного дня в зависимости от величины туристского центра и объема достопримечательностей. Наибольшее время пребывания – только на самые крупные туристские центры.

Чтобы разработать конкурентоспособный туристский продукт в Нижегородскую область, необходимо провести исследование рынка туристских услуг по предоставлению аналогичных туристских программ. Ниже произведено исследование туристского рынка, как Нижнего Новгорода, так и города Челябинска.

В Нижегородской области зарегистрировано 82 туроператора, из них большая часть (66 операторов, или 80%) работают на внутреннем рынке, всего 9 операторов (11%) занимаются отправкой за рубеж, и 7 операторов (8,5%) занимаются въездным туризмом.

В настоящее время туроператоры Нижегородской области предлагают туристам достаточно большой выбор туристических программ по Нижегородской области. Одними из популярных являются двух- и трехдневные туры по северному и южному кольцу Нижегородской области. Например, один из ведущих нижегородских операторов по внутреннему туризму ЗАО «Турист» (Нижне-Волжская набережная, 9а) предлагает маршрут «Нижний Новгород – Городец – Семенов – Светлояр – Нижний Новгород», который предполагает посещение трех крупных туристических центров северного Заволжья, где можно

познакомиться с народными художественными промыслами; хохломской и городецкой росписью, золотой вышивкой и резьбой по дереву. Также маршрут «Нижний Новгород – Арзамас – Дивеево – Большое Болдино – Нижний Новгород» включает посещение основных достопримечательных мест южной части Нижегородской области: духовного центра Поволжья – села Дивеево и усадьбу А. С. Пушкина в Большом Болдино.

Каждое воскресенье ЗАО «Турист» проводит для нижегородцев и гостей города обзорную экскурсию «Город над Волгой и Окой». Кроме этого предлагаются интересные загородные маршруты: «Оринки – Лукино – Сартаково», «Городец – древнейший город земли нижегородской», «Древний Муром над тихой Окой».

Туристическая фирма ООО «Роза Ветров НН» (улица Минина, 18/3) фокусирует внимание на лечебно-оздоровительных, рекреационных турах и активных видах туризма, предлагая: базы отдыха, пансионаты, санатории в Нижегородской, Кировской областях, Чувашии; отдых на Черном море; экскурсионные туры по Нижегородской области; сплавы по рекам, горнолыжные и другие активные виды туризма.

Ведущим направлением деятельности компании ООО «Триэл-Тур НН» (улица Рождественская, 26, офис 14; улица Гайдара, 68) является туристско-экскурсионная деятельность по России, в том числе прием в Нижнем Новгороде отечественных и иностранных туристов. Экскурсионные туры по Золотому кольцу России включают такие интересные программы, как «Кострома весной», «Золотые купола» (Владимир – Суздаль – Ростов – Ярославль), «Гостеприимная провинция» (Углич – Мышкин – Мартыново).

Нижегородский туристический оператор ГК «ГАМА» (проспект Ленина, 11) является одним из лидеров в сегменте речных круизов не только в Приволжье, но и в России. Ассортиментная линия представлена широким спектром предложений по Волге, Оке и Каме на комфортабельных теплоходах «Алдан», «Александр Свешников», «А.С. Попов», «Афанасий Никитин», «Иван Кулибин»,

«Октябрьская революция». Кроме этого, турфирма предлагает большой выбор корпоративных программ в собственном бизнес-пансионате «Волга», автобусные путешествия по Нижегородской области и России, летний отдых на Черноморском побережье Кавказа, зарубежные туры.

На сегодняшний день многие турфирмы Челябинска предлагают туры в Нижний Новгород, которые отличаются между собой объектами посещения, количеством дней пребывания, предприятиями размещения и питания, а также экскурсионной программой [55].

Сравним стоимость и компоненты туров в Нижний Новгород у разных турфирм города Челябинска (см. таблицу 8).

Таблица 8 – Сравнительный анализ тура в Нижний Новгород с другими турфирмами

Статья калькуляции	Стоимость, руб. на 1 чел.			
	Рассчитываемый тур	Турфирма «Спутник»	Турфирма «Bus Service Tur»	Турфирма «Активная жизнь»
В стоимость включено	Проезд, проживание в гостинице в номерах с удобствами, питание по программе, экскурсионное обслуживание, входные билеты на платные объекты по программе, медицинская страховка	Проезд на автобусе туристического класса, транспортное и экскурсионное обслуживание по программе, проживание в 2-3-местных номерах с удобствами в гостинице Азимут 3*/ Ибис 3* в Нижнем Новгороде, питание по программе; мед.страховка.	Проезд на автобусе туристического класса, проживание в 2-3-местных номерах с удобствами в гостинице Русский Капитал 3*, питание по программе, экскурсионное обслуживание, сопровождение сотрудником компании, мед.страховка.	Проезд на автобусе, транспортное и экскурсионное обслуживание по программе, проживание в 2-3-местных номерах с удобствами в гостинице Русский Капитал 3* в Нижнем Новгороде, питание по программе; мед.страховка.
Количество дней	4 дня / 3 ночи	4 дня / 3 ночи	4 дня / 3 ночи	4 дня / 3 ночи
Полная стоимость		9600руб/чел., 9000 руб/чел. – пенсионеры и школьники	6900 руб/чел.	7900 руб/чел.

Таким образом, можно сделать вывод, что у турфирмы предлагают туры, отличающиеся по цене, экскурсионному обслуживанию и размещению. «Bus Service Tur» предлагает более бюджетный тур, который не уступает по насыщенности экскурсионных программ. Более низкая цена тура, чем у конкурентов, может объясняться тем, что турфирма «Bus Service Tur» небольшая и сравнительно недавно на рынке тур услуг, уменьшая цену на тур, тем самым привлекает людей, создает клиентскую базу. Стоимость туров варьируется от 6900 рублей до 9600 рублей с человека. Она зависит от уровня размещения, количества приемов пищи и экскурсионной программы. Также могут действовать скидки для школьников и пенсионеров в компаниях «Спутник» и «Активная жизнь», в «Bus Service Tur» делаются скидки по купонам «Гилмон».

Исходя из приведенного анализа рынка и предпочтений участников тура, была разработана программа культурно-познавательного тура, комплексно представляющая историко-культурные объекты Нижегородской области.

На основе изученных экскурсионных объектов и туристских центров в соответствии с ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» была разработана модель культурно-познавательного тура.

Проектирование туристских услуг (туристского продукта) – подготовка и разработка технических и технологических документов на туристские услуги/туристский продукт в соответствии с программой обслуживания туристов и условиями путешествия.

Моделирование в туризме представляет собой профессиональную деятельность, представляющую в соответствии со стандартом Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» один из этапов создания тура, результатом которого является туристский продукт.

На этапе моделирования происходит составление вербальной модели тура. Под моделью туристских услуг понимается набор требований, предъявляемых к туристской услуге и согласованных с туристом/заказчиком туристского продукта, и учитывающих возможности туроператора и соисполнителей услуг.

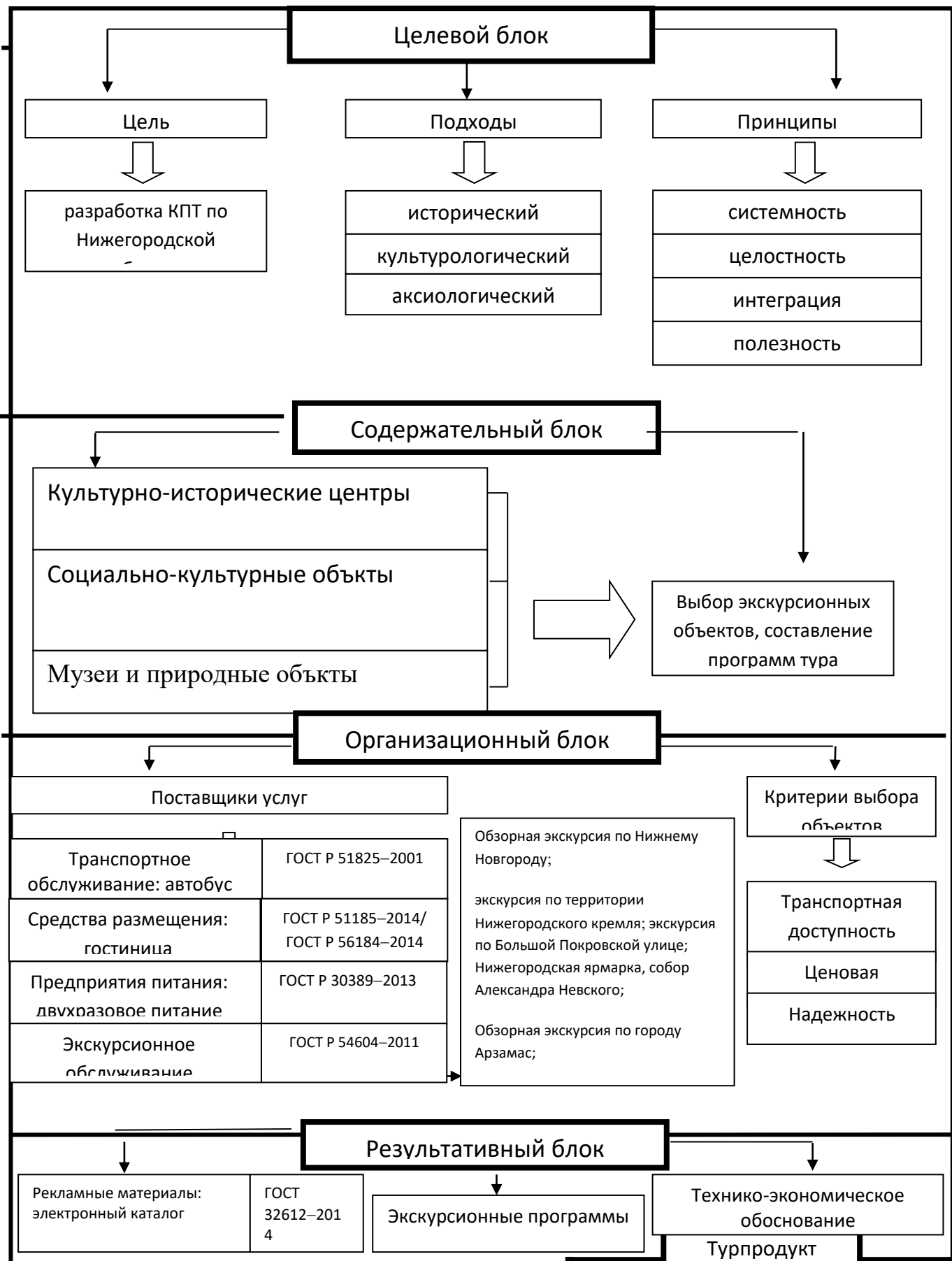


Рисунок 1 – Модель культурно-познавательного тура по Нижегородской области



ГОСТ Р 54604–2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования» основную направленность услуги, туристский маршрут, перечень и возможности субъектов туристской индустрии, предоставляющих услуги размещения и проживания, питания, перевозки туристов, экскурсионные и др., возможное качество оказания туристских услуг [40].

На основе изученных данных о историко-культурном потенциале Нижегородской области были отобраны наиболее attractive объекты (см.таблицы 9, 10).

Таблица 9 – Характеристика экскурсионных объектов второго дня

Название объекта	Местонахождение	Описание
Нижегородский Кремль	На правом высоком берегу, в месте слияния рек Волги и Оки. Северо-западная часть Кремля спускается к подножию склонов, юго-восточная часть выходит на площадь Минина и Пожарского, юго-западная – над глубоким Почаинским оврагом и площадью Народного единства.	Крепость в историческом центре Нижнего Новгорода и его древнейшая часть (начало XVI), главный общественно-политический и историко-художественный комплекс города.
Собор святого благоверного князя Александра Невского	В нижней части города, по адресу: улица Стрелка, 3а.	Православный кафедральный (с 2009 года) собор на стрелке Волги и Оки, напротив исторического центра Нижнего Новгорода. Построен в 1868 – 1881 годах по проекту архитектора Льва Даля.
Церковь Собора Пресвятой Богородицы	Улица Рождественская, 34а.	Действующая православная церковь. Построена в 1696 – 1719 годах на средства купца Г.Д. Строганова. Является одним из лучших образцов строгановского стиля, имеет статус памятника архитектуры федерального значения.

Таблица 10 – Характеристика экскурсионных объектов третьего дня

Название объекта	Местонахождение	Описание
Свято-Николаевский монастырь	На Соборной площади в городе Арзамас Нижегородской области.	Женский монастырь Нижегородской епархии Русской православной церкви. Основан при Иване Грозном в 1580 году. Строителем монастыря был житель Арзамаса Феофилакт Яковлев.
Серафимо-Дивеевский монастырь	Село Дивеево Нижегородской области.	Православный женский монастырь Нижегородской епархии РПЦ. Дата основания 1780-е годы. Почитается Поместными Православными Церквями как четвёртый «земной Удел Пресвятой Богородицы».
Троицкий Собор	Серафимо-Дивеевский монастырь	Главный храм Серафимо-Дивеевского монастыря. Построен на месте, избранном самим преподобным Серафимом. Эту землю Батюшка сравнил с гумном Орны Иевусеянина в Иерусалиме, на месте которого был поставлен храм царя Давида. Собор строился с 1848 по 1875 год.
Преображенский Собор	Серафимо-Дивеевский монастырь	О том, что в Дивеевской обители будет еще один собор, кроме Троицкого, говорил преподобный Серафим. Его торжественная закладка состоялась в июне 1907 года. Он построен в неорусском стиле по проекту московского архитектора А.Е. Антонова.

Организационный блок обусловлен выбором организаций-партнеров для осуществления трансфера, питания, размещения.

Ниже приведена таблица поставщиков услуг, с помощью которых был организован культурно-познавательный тур по Нижегородской области (см. таблицу 11).

Таблица 11 – Поставщики услуг

Название организации	Контактная информация
Транспортные услуги	
Транспортная компания ИП Гурьянов	г. Челябинск, Комсомольский проспект, д. 33, 178, телефон: +7 (906) 891-01-15

## Окончание таблицы 11

Название организации	Контактная информация
Предприятия питания	
Кафе при гостинице «Русский Капитал»	г. Нижний Новгород, улица Минеева, 29, телефон: +7 831 295-99-12, 295-99-13
Ресторан «Усадьба»	г. Нижний Новгород, улица Ошарская, 10, телефон: +7 831 411-83-84
Кафе при гостинице «Заречная»	Село Дивеево, улица Полевая, 2, телефон: +7 831 252-13-27
Средства размещения	
Гостиница «Русский Капитал»	г. Нижний Новгород, улица Минеева, 29, телефон: +7 831 295-99-12, 295-99-13

В обслуживании туристов во время путешествий участвует множество разнообразных предприятий и организаций. К ним относятся предприятия, предоставляющие средства размещения (гостиницы, турбазы, мотели), предприятия общественного питания (рестораны, кафе, столовые), экскурсионные фирмы, транспортные компании и предприятия; организации досуга, рекреационные предприятия и т. д [43].

При проектировании тура особую роль играла невысокая цена и оптимальное количество удобств. Услуги по размещению осуществлялись в гостинице «Русский капитал» 3\*, которая расположена в Нижнем Новгороде, по адресу улица Минеева, 29. Для проживания были предоставлены двухместные номера 1 категории «Стандарт twin». В отеле имеется всё необходимое в комнате: две отдельные кровати, прикроватные тумбочки, туалетный столик, зеркало, два стула, платяной шкаф, плазменный телевизор, мини-бар. В ванной комнате: душевая кабина, санузел, фен, макияжное зеркало, комплект полотенец, махровые халаты, набор туалетных принадлежностей.

При проектировании тура немаловажную роль играет выбор предприятий питания. Были выбраны предприятия с оптимальным соотношением вида предприятия и цены. Услуги по организации питания в туре оказывали следующие предприятия: кафе при гостинице «Русский капитал» (улица

Минеева, 29), ресторан «Усадьба» (улица Ошарская, 10), кафе при гостинице «Заречная» (село Дивеево, улица Полевая, 2).

Транспортным средством для перевозки туристов являлся автобус Otocar повышенной комфортности для поездок на малые, средние и дальние расстояния, вместимостью до 40 человек.

Результативный блок представлен такими элементами как программа тура и создание рекламно-информационных материалов.

Программа тура включает два экскурсионных дня с двумя ночными переездами. Первый экскурсионный день посвящен достопримечательностям Нижнего Новгорода. Второй день туристы едят в село Дивеево, по пути заезжая в Арзамас.

Рекламно-информационный материал представлен электронным каталогом, который предоставляет сведения о предприятиях питания и средствах размещения в туристских центрах Нижегородской области.

Таким образом, на основе данной модели согласно ГОСТ 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» был разработан культурно-познавательный тур по Нижегородской области.

## 2.2 Технико-экономическое обоснование тура

В данной главе будет произведен расчет себестоимости и точки безубыточности тура в Нижний Новгород.

Тур рассчитан на 4 дня и 3 ночи. Предполагаемая туристская группа состоит из 33 человек, из которых один сопровождающий и два водителя.

Затраты на размещение.

Стоимость размещения зависит от многих факторов: числа дней пребывания, количества ночевок, классности средства размещения, а также от количества туристов в группе [46].

В туре в Нижний Новгород туристы будут размещаться в гостинице «Русский капитал» 3\*. Общая стоимость затрат по размещению и проживанию в гостинице туристической группы рассчитывается следующим образом.

$$C_{Г} = (\sum CN * QN) * Д - C_{ск} \quad (1)$$

Где CN – стоимость двух-, трех- и более местных номеров, руб.; QN – количество двух-, трех- и более местных номеров, в которых общее количество койко-мест должно равняться количеству туристов в тургруппе; Д – число суток (дней) проживания, C<sub>ск</sub> – групповая скидка на проживание [26].

Стоимость затрат по размещению и проживанию одного туриста (C<sub>Г1ч</sub>):

$$C_{Г1ч} = C_{Г} / Ч_{сп} \quad (2)$$

Туристская группа, примерное количество которой 30 человек, 2 водителя и руководитель будут проживать в гостинице «Русский капитал» в двухместных номерах 1 категории «Стандарт twin». Стоимость проживания – 1000 рублей за сутки. Расчет проживания представлен в таблице 2.2.1.

Таблица 2.2.1 – Смета затрат по размещению в туре

День	Наименование гостиницы, город	Стоимость затрат, руб.	
		на 1 человека	на группу
2–3	Гостиница «Русский капитал», Нижний Новгород	1 000	30 000
Итого:		1 000	30 000

б) стоимость затрат по размещению руководителей и водителей:

$$C_{Г} = 1000 \times 3 = 3000$$

Затраты на транспорт.

При расчете транспортных услуг учитывают в себестоимости расходы, входящие в программу тура.

В туре в Нижний Новгород все перевозки туристов будут осуществляться автобусным транспортом, который предоставляется транспортной компанией ИП Гурьянов. Стоимость транспортного обслуживания зависит от дальности путешествия, цены за топливо и выбора экскурсионной программы. Общий расчет затрат по транспортному обслуживанию представлен в таблице 2.2.2.

Таблица 2.2.2 – Смета затрат по транспортному обслуживанию тура в Нижний Новгород

День	Вид транспорта, трансфера	Стоимость затрат, руб.	
		на 1 человека	на группу
1	Автобус	4666,67	140 000
Итого:		4666,67	140 000

Затраты на питание.

По программе тура предусмотрено 2-х разовое питание. Затраты на питание представлены в таблице 2.2.3.

Таблица 2.2.3 – Смета затрат по питанию тура в Нижний Новгород

Вид питания	Объект общественного питания	Стоимость затрат, руб.	
		на 1 человека	на группу
Обед	Кафе при гостинице «Русский капитал»	250	7500
Ужин	Ресторан «Усадьба»	240	7200
завтрак	Гостиница «Русский капитал»	200	6000
Обед	Кафе при гостинице «Заречная»	250	7500
Итого:		940	28200

Затраты на экскурсионное обслуживание.

Экскурсия по входным билетам рассчитывается по формуле:

$$С_{\text{ЭК}} = С_{\text{Б}} * Ч_{\text{СП}} \quad (3)$$

Где  $С_{\text{Б}}$  – стоимость билета на экскурсию, руб.

Если экскурсия с экскурсоводом ( $С_{\text{ЭК}}$ ), то стоимость одного билета ( $С_{\text{ЭК}} 1ч$ ) составит:

$$С_{\text{ЭК}} 1ч = С_{\text{ЭК}} / Ч_{\text{СП}} \quad (4)$$

Если в туре используется несколько экскурсий, то расчет представлен в таблице 2.2.4.

Таблица 2.2.4 – Смета затрат по экскурсионному обслуживанию тура в Нижний Новгород.

День	Название экскурсии, место проведения	Стоимость затрат, руб.	
		на 1 человека	на группу
2	Обзорная экскурсия по Нижнему Новгороду	100	3000
3	Выездная экскурсия в Дивеево	166,67	5000
Итого:		266,67	8000

Затраты по медицинскому обслуживанию, лечению и профилактике заболеваний.

В соответствии с Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, тур оператор должен предоставить туристу информацию об условиях договора добровольного страхования. Поскольку договор страхования заключается туристом добровольно, то турист может самостоятельно выбрать любого страховщика и заключить с ним договор страхования [38].

Стоимость по медицинскому обслуживанию, лечению и профилактике заболеваний на одного туриста (Смд 1ч) составит:

$$\text{Смд 1ч} = \text{Смд} / \text{Чсп} \quad (5)$$

При расчете себестоимости нашего тура мы рассчитали стоимость страхового полиса для одного туриста на всю продолжительность тура через электронный калькулятор РОСГОССТРАХ. Была выбрана программа «Комфорт», стоимость составила 40 рублей за весь период пребывания.

$$40 \times 30 = 1200 \text{ рублей}$$

Затраты по обслуживанию сопровождающего и водителей представлены в таблице 2.2.5.

Таблица 2.2.5 – Смета затрат по обслуживанию руководителя и водителей тура в Нижний Новгород

№	Статьи калькуляции	Руководитель группы	Водители автобуса
1	Размещение	1000	2000
2	Питание	940	1880
3	Экскурсионное обслуживание	266,67	
4	Страховка	40	
	Всего:	2246,67	3880
	ИТОГО:	6126,67	

Производственная себестоимость одной путевки и общая смета затрат на группу представлена в таблице 2.2.6.

Таблица 2.2.6 – Калькуляция себестоимости путевки и сметы затрат по туру  
в Нижний Новгород

№	Статьи калькуляции	Калькуляция розничной цены одной путевки, руб.	Смета затрат на группу, руб.
1.	Размещение	1 000	30 000
2.	Транспортное обслуживание	4666,67	140 000
3.	Питание	940	28200
4.	Экскурсионное обслуживание	266,67	8000
5.	Медицинская страховка	40	1200
6.	Затраты на руководителя и водителей	204,22	6126,67
7.	Производственная себестоимость	7117,56	213526,67
8.	Коммерческие расходы (20%)	1423,5	42705,33
9	Полная себестоимость (розничная цена – Р)	8541,06	256232

Таким образом, стоимость тура в Нижний Новгород на одного человека составила 8542 рублей, на группу 256260 рублей.

Далее произведем расчет точки безубыточности и выясним, какое количество туристских путевок по одной цене нужно продавать в месяц при заданных постоянных расходах туристской фирмы. Для этого рассчитаем расходы турфирмы в месяц (см. таблицу 2.2.7).

Таблица 2.2.7 – Расходы турфирмы

Статья расходов	Период 1 месяц, руб.
Аренда помещения, 25 кв.м	25000
Услуги связи	3000
Интернет	1500
Канцелярские товары	1000
Прочие административные расходы	6000
Заработная плата персонала	30000
Оплата систем онлайн-бронирования и поиска туров	1200
Заправка картриджей	400
Непредвиденные расходы	5000
Итого	73 100



Для расчета точки безубыточности необходимы следующие данные: сумма постоянных расходов турфирмы в месяц – 73100 руб., сумма переменных издержек в одном туре – 1980 руб., цена за тур – 8542 руб.

Расчет точки безубыточности приведен в таблице 2.2.8

Таблица 2.2.8 – Расходы турфирмы в месяц

Объем производства (количество проданных путевок)	Постоянные затраты	Переменные затраты	Общие затраты	Доход	Маржинальный доход	Чистая прибыль
1	73100	1980	75080	8542	6562	-66538
2	73100	3960	77060	17084	13124	-59976
3	73100	5940	79040	25626	19686	-53414
4	73100	7920	81020	34168	26248	-46852
5	73100	9900	83000	42710	32810	-40290
6	73100	11880	84980	51252	39372	-33728
7	73100	13860	86960	59794	45934	-27166
8	73100	15840	88940	68336	52496	-20604
9	73100	17820	90920	76878	59058	-14042
10	73100	19800	92900	85420	65620	-7480
11	73100	21780	94880	93962	72182	-918
12	73100	23760	96860	102504	78744	5644

Исходя из полученных данных, можно сделать вывод: точка безубыточности составляет 12 путевок. Это означает, что для покрытия постоянных расходов турфирмы в месяц, равных 73 100 рублей, необходимо продать более 12 путевок.

Графически точка безубыточности представлена на рисунке 1.



Рисунок 2 – Точка безубыточности

При нахождении точки безубыточности тура используется графический метод, при котором построение комплексного графика сводится к переменным «затраты – объем производства – прибыль».

При расчете себестоимости учитываются переменные и постоянные затраты. К постоянным расходам относятся аренда автобуса, расходы на водителя и сопровождающего и экскурсионное обслуживание.

К переменным расходам относятся размещение, питание, страхование и вход в музей, на выставку [21].

Далее представим расчет минимального количества туристов в группе, который будет проведен по аналогичному алгоритму на основе методики А.М. Лопаревой, который представлен в таблице 2.2.9.

К постоянным расходам в туре относятся: транспортные (140000 рублей), расходы на руководителя и водителей (6126,67 рублей) и экскурсионное обслуживание (8000 рублей). Всего они составляют 154126,67 рублей.

К переменным расходам относятся размещение (1000 рублей), питание (940 рублей), страховка (40 рублей). Переменные расходы составляют 1980 рублей.

Таблица 2.2.9 – Расчет минимального количества туристов в группе

Объем производства (количество туристов в группе)	Постоянные затраты	Переменные затраты	Общие затраты	Доход	Маржинальный доход	Чистая прибыль
1	154126,7	1980	156106,7	8542	6562	-147565
2	154126,7	3960	158086,7	17084	13124	-141003
3	154126,7	5940	160066,7	25626	19686	-134441
4	154126,7	7920	162046,7	34168	26248	-127879
5	154126,7	9900	164026,7	42710	32810	-121317
6	154126,7	11880	166006,7	51252	39372	-114755
7	154126,7	13860	167986,7	59794	45934	-108193
8	154126,7	15840	169966,7	68336	52496	-101631
9	154126,7	17820	171946,7	76878	59058	-95068,7
10	154126,7	19800	173926,7	85420	65620	-88506,7
11	154126,7	21780	175906,7	93962	72182	-81944,7

### Окончание таблицы 2.2.9

12	154126,7	23760	177886,7	102504	78744	-75382,7
13	154126,7	25740	179866,7	111046	85306	-68820,7
14	154126,7	27720	181846,7	119588	91868	-62258,7
15	154126,7	29700	183826,7	128130	98430	-55696,7
16	154126,7	31680	185806,7	136672	104992	-49134,7
17	154126,7	33660	187786,7	145214	111554	-42572,7
18	154126,7	35640	189766,7	153756	118116	-36010,7
19	154126,7	37620	191746,7	162298	124678	-29448,7
20	154126,7	39600	193726,7	170840	131240	-22886,7
21	154126,7	41580	195706,7	179382	137802	-16324,7
22	154126,7	43560	197686,7	187924	144364	-9762,67
23	154126,7	45540	199666,7	196466	150926	-3200,67
24	154126,7	47520	201646,7	205008	157488	3361,33

На основании полученных данных, можно сделать вывод о том, что минимальное количество туристов в группе составляет 24 человека.

### 2.3 Обеспечение безопасности тура

Все оказываемые туристские услуги должны учитывать интересы туристов, быть безопасными для жизни, здоровья туристов.

Согласно ФЗ № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» под безопасностью туризма понимается безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства».

Безопасность туристов (экскурсантов) при совершении путешествия распространяется на:

- жизнь, здоровье, личную неприкосновенность туриста (экскурсанта), включая физическое (телесное) и психическое (моральное) состояние, а также частную жизнь;
- имущество туриста (экскурсанта), в том числе предметы туристского снаряжения и инвентаря, багаж, предметы личного обихода и другие предметы,

которые используются и (или) приобретены туристом (экскурсантом) во время путешествия [23].

При проектировании и реализации культурно-познавательного тура в Нижегородскую область были учтены основные государственные стандарты:

- ГОСТ Р 51825–2001 «Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования»;
- ГОСТ Р 51185–2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;
- ГОСТ Р 30389–2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования»;
- ГОСТ Р 54604–2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования»;
- ГОСТ Р 32611–2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»;

Все трансферы во время культурно-познавательного тура осуществлялись на пассажирском автобусе. Обеспечение безопасности туристов во время переездов было обеспечено в соответствии с ГОСТ Р 51825–2001 «Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования», который устанавливает классификацию, общие требования к услугам пассажирского автомобильного транспорта, включая требования качества и безопасности, а также методы их контроля [30].

Основные требования, предъявляемые к транспортным услугам:

- транспортные средства должны быть зарегистрированы в органах Государственной инспекции безопасности дорожного движения; правилам и руководствам по их технической эксплуатации; не должны иметь неисправностей, при которых запрещается их эксплуатация; должны иметь документальное подтверждение своевременного прохождения государственного технического осмотра;

- назначение и вид исполнения автотранспортных средств должны соответствовать виду перевозок с учетом дорожных и погодных-климатических условий;

- количество перевозимых пассажиров не должно превышать норм вместимости, предусмотренных технической характеристикой автотранспортного средства или правилами осуществления конкретных видов перевозки;

- в процессе эксплуатации автотранспортных средств необходимо обеспечивать работоспособность систем, поддерживающих необходимую температуру, состав воздуха и уровень шума в кабине водителя и пассажирском салоне;

- в исключительных случаях, связанных с явлениями стихийного характера, изменениями дорожно-климатических условий, авариями на тепловых, газовых, электрических и других коммуникациях, при которых движение сопряжено с реальной угрозой жизни и здоровью пассажиров, исполнитель услуги обязан прекратить движение автотранспортного средства. Возобновление движения может быть произведено только после восстановления безопасных для движения условий;

- водители, осуществляющие перевозки пассажиров, должны иметь водительское удостоверение на право управления автотранспортным средством соответствующей категории, документ о прохождении в установленные сроки медицинского освидетельствования, путевой лист с отметками о прохождении предрейсового медицинского осмотра, предрейсового осмотра автотранспортного средства, а также другие документы (график движения, схема маршрута с указанием опасных участков и т.п.), необходимые для осуществления отдельных видов перевозок;

- квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики водителей должны соответствовать установленным требованиям для данного вида перевозок пассажиров;

- технологический процесс выполняют с обязательным соблюдением режимов труда и отдыха водителей, установленных в действующих нормативных документах;

- путь следования автотранспортного средства (маршрут) и параметры его движения (расписание, скорость, места остановок и т.п.) должны соответствовать условиям договора перевозки, установленным в технических документах с обязательным соблюдением правил дорожного движения;

- количество пассажиров в автотранспортном средстве должно соответствовать установленному в договоре перевозки (если это предусмотрено договором), а также нормам вместимости, предусмотренным технической характеристикой автотранспортного средства;

- посадку (высадку) пассажиров и погрузку (выгрузку) багажа следует производить в неподвижно стоящее автотранспортное средство в соответствии с правилами посадки – высадки на оборудованных или необорудованных остановочных пунктах (в зависимости от технологии перевозки) при соблюдении правил дорожного движения [29].

Во время культурно-познавательного тура в Нижегородскую область безопасность перевозки туристов соответствовала установленными требованиям:

- заказанный автобус, предназначенный для перевозки участников тура был технически исправен, имел медицинскую аптечку, огнетушитель, предупреждающий знак «Заказной», водители автобуса имели стаж вождения без ДТП от 10 лет;

- автотранспортное средство имело регистрацию в органах Государственной инспекции безопасности дорожного движения; не имело неисправностей, при которых запрещается их эксплуатация; имелось документальное подтверждение своевременного прохождения государственного технического осмотра;

- назначение и вид автотранспортного средства соответствовал виду перевозок с учетом дорожных и погодно-климатических условий (пассажирский

автобус был предназначен для дальних поездок и оборудован регулируемые мягкими креслами для сидений, ремнями безопасности, подставками для стаканов, отсеками для хранения мелких личных вещей, багажным отсеком для хранения багажа, помимо этого, на автобусе была поставлена, с учетом природно-климатических условий, демисезонная резина для колес);

- в процессе эксплуатации автотранспортного средства обеспечивалась работоспособность систем, поддерживающих необходимую температуру, состав воздуха и уровень шума в кабине водителя и пассажирском салоне (кондиционер, вентиляционные отсеки, отопительные печи);

- водители, осуществляющие перевозку экскурсантов, имели водительское удостоверение на право управления автотранспортным средством соответствующей категории, документ о прохождении в установленные сроки медицинского освидетельствования, путевой лист с отметками о прохождении предрейсового медицинского осмотра, предрейсового осмотра автотранспортного средства, а также другие документы (график движения, схему маршрута и т. п.);

- технологический процесс выполнялся с обязательным соблюдением режимов труда и отдыха водителей, в автобусе имелся тахограф (выполнялись междугородные перевозки, время осуществления которых превышает нормативную продолжительность рабочей смены водителя, в связи с этим в рейс направлялись два водителя);

- посадка и высадка пассажиров производилась в неподвижно стоящем автобусе в соответствии с правилами посадки-высадки на оборудованных или необорудованных остановочных пунктах при соблюдении правил дорожного движения;

- количество перевозимых пассажиров не превышало норм вместимости, предусмотренных технической характеристикой автотранспортного средства;

- салон автотранспортного средства был чистым, хорошо освещенным, не имелось неисправностей, которые могли нанести вред здоровью и имуществу пассажиров;

- багаж по окончанию тура был без потерь и повреждений;
- проводился инструктаж участников тура о правилах поведения в пути следования и пользования автобусом;
- во время движения автобуса все участники тура были пристегнуты [5].

Для организации автобусной перевозки туристов была выбрана транспортная компания ИП Гурьянов. На официальном сайте транспортной компании представлены копии документов, подтверждающих право на осуществление деятельности по перевозке пассажиров (лицензия на пассажирские перевозки, свидетельство о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя и пр.)

Средства размещения, в которых проживают туристы во время тура, должны соответствовать ГОСТ Р 54604–2011 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»:

- средства размещения должны быть расположены в благоприятных экологических условиях;
- они должны соответствовать требованиям пожарной безопасности;
- в средствах размещения должны соблюдаться санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы;
- питьевая вода должна быть безопасна в эпидемиологическом отношении, безвредна по химическому составу. При отсутствии гарантии качества питьевой воды следует обеспечить наличие бутыллированной чистой питьевой воды;
- обслуживающий персонал средств размещения должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах;
- при функционировании средств размещения и оказании ими услуг не должно быть вредных воздействий на окружающую среду.

Организация размещения производилась в гостинице «Русский капитал» город Нижний Новгород, улица Минеева, 29, условия проживания в котором полностью соответствуют требованиям, а именно:



- прилегающая территория благоустроена и хорошо освещена в ночное время;

- в жилых помещениях имеется естественное и искусственное освещение;
- в гостинице имеется горячее и холодное водоснабжение;
- минимальная площадь жилой комнаты составляет 15 м<sup>2</sup>;
- в каждом номере имеется куллер с бутилированной водой;
- соблюдены требования пожарной безопасности – имеются эвакуационные выходы и планы эвакуации.

В жилых комнатах имеется:

- мебель (кровать, тумбочка, стол, стул, шкаф), инвентарь (прикроватный коврик, зеркало и т.д.) и постельные принадлежности по количеству проживающих;
- плотные занавеси или жалюзи, обеспечивающие затемнение помещения;
- потолочные (настенные) и прикроватные светильники, электророзетки с указанием напряжения;
- замки в дверях с внутренним предохранителем.

Во время отдыха гости гостиницы могут хранить ценные вещи и документы в сейфе, расположенном в их номере. Территория гостиницы охраняется собственной службой безопасности, а так же ведется постоянное видеонаблюдение. На каждом этаже вывешен план эвакуации, а в номерах находятся детекторы дыма и система пожаротушения. Также гостиница оснащена аварийными выходами и огнетушителями.

Услуги питания должны соответствовать ГОСТ Р 50935–2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания», основными требованиями которого являются:

- на предприятиях общественного питания любого типа и класса должны обеспечиваться безопасность жизни и здоровья потребителей и сохранность их

имущества, санитарных и технологических норм и правил, а также требований пожарной и электробезопасности;

- на предприятиях общественного питания должны выполняться требования нормативных документов по безопасности услуг: санитарно-гигиенические, требования к безопасности продовольственного сырья и продуктов, экологической безопасности, противопожарной безопасности и электробезопасности;

- предприятия общественного питания любого типа должны иметь удобные подъездные пути и пешеходные доступы ко входу, необходимые справочно-информационные указатели;

- на территории, прилегающей к предприятию и доступной для потребителей, не допускается: проведение погрузочно-разгрузочных работ, складирование тары, размещение контейнеров с мусором, сжигание мусора, порожней тары, отходов;

- на предприятии должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, инструкция о действиях в аварийной ситуации, система оповещения и средства защиты от пожара;

- предприятия всех типов и классов должны быть оснащены инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими необходимый уровень комфорта, в том числе: горячее и холодное водоснабжение, канализация, отопление, вентиляция, радио- и телефонную связь [3].

В культурно-познавательном туре по Нижегородской области питание было организовано в следующих предприятиях питания: в двух ресторанах Нижнего Новгорода – при гостинице «Русский капитал» улица Минеева, 29 и в ресторане «Усадьба» улица Ошарская, 10, также в кафе при гостинице «Заречная» село Дивеево, Полевая улица, 2.

Кафе – предприятие общественного питания по организации питания и (или без) отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции общественного питания, реализующее фирменные, заказные блюда, изделия и алкогольные и безалкогольные напитки.

Ресторан – предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные; винно-водочные, табачные и кондитерские изделия, повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха.

Выбранные предприятия питания по ассортименту реализуемой продукции были – неспециализированные.

По местонахождению: находились в жилых и общественных зданиях, в том числе, в отдельно стоящих зданиях.

По методам и формам обслуживания – с самообслуживанием и обслуживанием официантами.

По времени функционирования – постоянно действующие.

Данные предприятия соответствовали установленным требованиям:

- имели удобные подъездные пути;
- в них имелись эвакуационные выходы и эвакуационные стенды;
- все предприятия были оснащены инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими необходимый уровень комфорта, в том числе: горячее и холодное водоснабжение, канализация, отопление, вентиляция;
- они имели вывески с указанием его типа его деятельности, фирменного названия, юридического лица (местонахождение собственника), информацией о режиме работы, об оказываемых услугах.

Безопасность экскурсионных услуг, предоставляемых за время тура, соблюдалась в соответствии с ГОСТ Р 54604–2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования».

Основными требованиями к экскурсионным услугам являются:

- экскурсионные услуги должны соответствовать требованиям безопасности к процессам оказания и результатам услуг, обеспечивать сохранность жизни, здоровья и имущества экскурсантов;
- при оказании экскурсионных услуг должна быть обеспечена экологическая безопасность, предусматривающая предотвращение возможности оказания

вредных воздействий на окружающую среду: флору, фауну, воздушный и водный бассейны, почву, недра, ионосферу и т.п.

Все оказанные за время тура экскурсионные услуги соответствовали установленным требованиям безопасности:

- экскурсионные маршруты были организованы в местностях с благоприятными экологическими, радиационными и санитарно-эпидемиологическими характеристиками;

- договоры были заключены только с организациями и индивидуальными предпринимателями, оказывающими туристские услуги, содержащие положения, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья и имущества туристов (экскурсантов), а также ответственность сторон и порядок возмещения ущерба в случае их нарушения.

Перед поездкой по Нижегородской области для участников тура был проведен инструктаж по технике безопасности. На время тура участники были застрахованы [3].

#### Выводы по главе два

После изучения культурно-исторического потенциала туристских центров Нижегородской области, был спроектирован культурно-познавательный тур по Нижегородской области. Во время проектирования была разработана технологическая карта культурно-познавательного тура, которая представлена в приложении.

Во второй главе представлены технико-экономические показатели культурно-познавательного тура в туристские центры Нижегородской области. Основываясь на теоретическую и законодательную базу, сформулированы основы обеспечения безопасности культурно-познавательного тура в туристские центры Нижегородской области.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Выпускная квалификационная работа посвящена исследованию и систематизации инфраструктурного комплекса Нижегородской области.

В ходе решения первой задачи, была охарактеризована сущность понятия «инфраструктурный комплекс» в туризме. Из этого можно сделать вывод о том, что туристская инфраструктура – это комплекс действующих сооружений и сетей производственного, социального и рекреационного назначения, предназначенный для функционирования сферы туризма, обеспечивающий нормальный доступ туристов к турресурсам и их надлежащее использование в целях туризма, а также обеспечение жизнедеятельности предприятий индустрии туризма.

Опираясь на данные интернет-ресурсов ([booking.com](http://booking.com) и [tripadvisor.ru](http://tripadvisor.ru)), выявлены и систематизированы данные о предприятиях питания и средствах размещения 5 туристских центров Нижегородской области.

Основываясь на изученном материале об историко-культурном потенциале Нижегородской области, была разработана модель культурно-познавательного тура по Нижегородской области. Культурно-познавательный тур, продолжительностью 3 дня и 2 ночи, включает в себя посещение 3 туристских центров Нижегородской области – Нижнего Новгорода, Арзамаса и Дивеево. В программу тура включено: проезд, проживание, питание, экскурсионная программа и страховка.

С целью апробации культурно-познавательного тура по Нижегородской области, была разработана комплексная программа. Тур будет апробирован в период с 20 по 23 июля 2018 года. Для организации культурно-познавательного тура разработана технологическая карта тура, которая представлена в приложении А и информационный листок к туристской путевке, который представлен в приложении Б.

Нижегородская область – один из центров внутреннего туризма. Так как обладает выгодным географическим положением и уникальным ландшафтом,

богатым историко-культурным наследием и уникальностью основных объектов показа. Имеет статус столичного города Приволжского федерального округа. Большое количество музеев, развитая система культурного досуга, значительный промышленный, научный, образовательный потенциал, широкие возможности и удобное транспортное расположение: пересечение железнодорожных и автомобильных дорог, также системы речного сообщения делают область находкой для развития туризма и инвестиционных проектов [59].

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов/ Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2004. – 265 с.
- 2 Арбузова, И.Ю. Технология и организация гостиничных услуг/ И.Ю. Арбузова. – М.: Издательский центр Академия, 2001. – 224 с.
- 3 Белов, С.В. Безопасность жизнедеятельности: учебник для вузов/ С.В. Белов. – М.: Высшая школа, 1999. – 448 с.
- 4 Биржаков, М. Б. Введение в туризм/ М.Б. Биржаков. – СПб. : Издательский дом «Герда», 2000. – 192 с.
- 5 Биржаков, М. Б. Индустрия туризма: Перевозки/ М.Б. Биржаков, В.И. Никифоров. – СПб. : Издательский дом Герда, 2007. – 528 с.
- 6 Гордин, В. Э. Уровни культурного туризма/ под ред. Я. Брауна, В. Андерсена, В. Гордина. – СПб. : СПбГУЭФ, 2001. – 146 с.
- 7 ГОСТ Р 51825–2001. Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования». Введен 01.07.2002. – М.: Изд-во стандартов, 2002. – 13 с.
- 8 ГОСТ 30389–2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. Введен 01.01.2016. – М.: Стандартиформ, 2014. – 14 с.
- 9 ГОСТ Р 51185–2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Введен 01.01.2016. – М.: Стандартиформ, 2015. – 18 с.
- 10 ГОСТ Р 54604–2011. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. Введен 01.07.2012. – М.: Стандартиформ, 2012. – 8 с.
- 11 ГОСТ Р 50681–2010. «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг». Введен 01.07.2011. – М.: Изд-во стандартов, 2011. – 24 с.
- 12 Гуляев, В.Г. Организация туристской деятельности /В.Г. Гуляев. – М. : НОЛИДЖ, 2005. – 344 с.

- 13 Дмитриев, М. Н. Экономика туристского рынка: учебник/ М. Н. Дмитриев, М.Н. Забаева, Е.Н. Малыгина. – М. : Юнити-Дана, 2010. – 312 с.
- 14 Дурович, А. П. Организация туризма: учебное пособие/ А.П. Дурович, Н. И. Кабушкин, Т. М. Сергеева. – Минск : Новое знание, 2003. – 632 с.
- 15 Зорин, И. В. Энциклопедия туризма. Справочник/ И.В. Зорин, В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 368 с.
- 16 Зорин, И.В. Туризм как вид деятельности/ И.В. Зорин, Т.П. Каверина, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 288 с.
- 17 Кауров, А. Д. Организация сферы туризма : учеб. пособие/А. Д. Кауров. – СПб : Изд. дом «Герда», 2005. – 455 с.
- 18 Кексель, О.С. Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме/ О.С. Кексель. – Томск: ТПУ, 2010. – 197 с.
- 19 Квартальнов, В.А. Туризм: учебник/В. А. Квартальнов – М. : Финансы и статистика, 2006. – 336 с.
- 20 Косолапов, А.Б. География российского и внутреннего туризма/ А.Б. Косолапов. – М. : КноРус, 2008.
- 21 Климова, Н.В. Экономический анализ/ Н.В. Климова. – М.: Вузовский учебник, 2008. – 188 с.
- 22 Котлярова О.В. География туризма и отдыха: курс лекций для студентов/ О.В. Котлярова. – Челябинск, 2008. – 225с.
- 23 Казаков, Н.П. Безопасность жизнедеятельности. Обеспечение безопасности в туризме/Н.П. Казаков, Н.А. Якубовская. – М.: Академия, 2011. – 240 с.
- 24 Кусков, А.С. Рекреационная география/ А.С. Кусков, В.Л. Голубева, Т.Н. Голубева. – М.: Флинта, 2005. – 496 с.
- 25 Лойко, О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство: учебное пособие/ О.Т. Лойко. – Томск : Издательство ТПУ, 2005. – 152 с.
- 26 Лопарева, А.М. Экономика организации (предприятия): учебно-методический комплекс/ А.М. Лопарева. – М. : ФОРУМ, 2013. – 399 с.



- 27 Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник/И.Ю. Ляпина. – М.: Издательский центр Академия, 2002. – 319 с.
- 28 Маринин, М. М. Туристские формальности и безопасность в туризме/ М.М. Маринин. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 144 с.
- 29 Омельченко, Б.Ф. Безопасность жизнедеятельности: учебное пособие для студ. всех спец/ Б.Ф. Омельченко. – СПб.: Лань, 2000. – 448 с.
- 30 Осипова, О.Я. Транспортное обслуживание туристов/ О.Я. Осипова. – М. : Академия, 2006. – 384 с.
- 31 Папирян, Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: Отели и рестораны/Г.А. Папирян. – М.: Высшая школа, 2000. – 409 с.
- 32 Пасечный, П.С. Научные проблемы туризма и отдыха/ П.С. Пасечный. – М.: ЦРИБ Турист, 1988. – 50 с.
- 33 Сапронов, Ю. Г. Безопасность жизнедеятельности : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. – М. : Академия, 2012. – 336 с.
- 34 Сенин, В.С. Введение в туризм/ В.С. Сенин. – М.: Высшая школа, 1995. – 97 с.
- 35 Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учебное пособие/В.С. Сенин, А.В. Денисенко. – М.: Высшая школа, 2004. – 144 с.
- 36 Сенин В.С. Организация туристско-экскурсионного обслуживания/ В.С. Сенин, В.А. Квартальнов. – М.:ЦРИБ ЦСТЭ, 1987. – 219 с.
- 37 Сервисная деятельность. учебное пособие/ под общ. ред. И.П. Павловой, В.К. Романович. – СПб.: СПбГУАП, 2002. – 237 с.
- 38 Станев В.А. Экономика и организация туризма/В.А. Станев. – М.: ЦРИБ ЦСТЭ, 1989. – 228 с.
- 39 Сфера услуг: Проблемы и перспективы развития/ под ред. акад. Ю.П. Свириденко: В 4 т. – М.: Кандид, 2000.

40 Третьякова, Т. Н. Универсальная модель культурно-познавательных туров/ Т. Н. Третьякова /Туризм в глубине России: сборник трудов III Международного научного семинара.– Пермь, 2014. – С. 7–11.

41 Третьякова, Т. Н. Модель тематических экскурсионных программ/ Т.Н. Третьякова/География и регион: материалы междунар. науч.-практ. конф. в 6 т., Перм. гос. нац. исслед. ун-т. – Пермь, 2015. – С. 258–265.

42 Туризм и гостиничное хозяйство/ под ред. Л.В. Шматько. – Ростов н/Дону: Феникс, 2004. – 153 с.

43 Черевичко, Т.В. Экономика туризма /Т.В. Черевичко. – М. : Дашков и К, 2010. – 264 с.

44 Запесоцкий, А.С. Стратегический маркетинг в туризме: теория и практика/ А.С. Запесоцкий. – СПб.: Изд-во СПбГУП, 2003. – 352 с.

45 Зорин, И.В. Туризм как вид деятельности/ И.В. Зорин, Т.П. Каверина, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 288 с.

46 Морозов, М.А. Экономика туризма/ М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Г.А. Карпова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 320 с.

47 Каширин С.В. Туристская инфраструктура как определяющий фактор развития туризма/С.В. Каширин. – М.: Социальная политика и социология, 2012. – 220 с.

48 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». – М.: Приор, 1999. – 14 с.

49 Приказ Госкомспорта РФ от 08.06.1998 №210 «Об утверждении особенностей состава затрат, включаемых в себестоимость туристского продукта организациями, занимающимися туристской деятельностью»/Финансовая Россия– 1998. – № 31.

50 Федеральный закон № 132 «Об основах туристской деятельности РФ». – М.: Рид Групп, 2007. – 16 с.

51 Чудновский, А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: Учебное пособие/А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с.

52 Инфраструктура Нижегородской области [электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://vuzlit.ru/366422/turistskaya\\_infrastruktura\\_nizhegorodskoy\\_oblasti/](https://vuzlit.ru/366422/turistskaya_infrastruktura_nizhegorodskoy_oblasti/).

53 Официальный сайт «Booking.com» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.booking.com>.

54 Официальный сайт «Ростуризм» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru/>.

55 Официальный сайт «Трипадвизор» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tripadvisor.ru/>.

56 Официальный сайт «Туристический портал Нижегородской области» [электронный ресурс]. – Режим доступа: [nnwelcome.ru](http://nnwelcome.ru).

57 Официальный сайт ГК «Пир» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pir.nnov.ru/>.

58 Перспективы развития Нижегородской области [электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://vuzlit.ru/1055516/prazvitiya\\_nizhegorodskoy\\_oblasti/](https://vuzlit.ru/1055516/prazvitiya_nizhegorodskoy_oblasti/).

59 Туристские центры Нижегородской области [электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://studfiles.net/preview/2854729/page:3/>.

60 Федеральное агентство по туризму [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### ПРИЛОЖЕНИЕ А

#### ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ТУРИСТСКОГО ПУТЕШЕСТВИЯ

#### ПО НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

на \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Маршрут путешествия Челябинск – Нижний Новгород – Дивеево – Челябинск.

Протяженность маршрута (км): около 3200 км.

Продолжительность путешествия (суток): 4 дня, 3 ночи.

Число туристов в группе (рекомендуемое): от 24 человек

Стоимость (ориентировочная): 8550 рублей

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
1–2 день г. Челябинск – г. Нижний Новгород, 1903 км, автобусом. 16:00 – выезд 14:00 – приезд на 2 день	ИП Гурьянов, автобус марки Otocar. Вместимостью до 40 человек	услуги по организации перевозки туристов	перевозка автобусом
г. Нижний Новгород, пешком. 14:00 – 15:00	Гостиница «Русский капитал», двухместные номера категории «twin»	услуги по размещению туристов	нет
г. Нижний Новгород, гостиница «Русский капитал», пешком. 15:00 – 16:00	–	услуги по организации питания (обед)	нет
г. Нижний Новгород, 40 км, автобусом. 16:00 – 20:00	–	услуги по организации экскурсий (Кремль, собор Александра Невского, Нижегородская ярмарка)	автобус, пешком
г. Нижний Новгород, ресторан «Усадьба», пешком. 20:00 – 21:00	–	услуги по организации питания (ужин)	нет

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
3 день г. Нижний Новгород, гостиница «Русский капитал» 7:00 – 8:00	–	услуги по организации питания (завтрак)	нет
г. Нижний Новгород – село Дивеево 8:00 – 12:00, 171 км, автобус	ИП Гурьянов, автобус марки Otokar. Вместимостью до 40 человек	услуги по организации перевозок	перевозка автобусом
село Дивеево, гостиница «Заречна», пешком. 12:00 – 13:00	–	услуги по организации питания (обед)	нет
село Дивеево, 30 км, автобусом. 13:00 – 17:00	–	услуги по организации экскурсионного обслуживания (Свято-Троицкий монастырь, Преображенский собор, Казанский источник)	автобус, пешком
село Дивеево – г. Челябинск, 1152 км, автобусом. 18:00 – выезд 19:00 – приезд на 4 день	ИП Гурьянов, автобус марки Otokar. Вместимостью до 40 человек	услуги по организации перевозок	перевозка автобусом

Визовая поддержка и оформление въездных и выездных документов (перечень организаций, осуществляющих помощь в оформлении документов): медицинская страховка от несчастного случая, страховая компания «Екатеринбург» город Челябинск, улица Чайковского, дом 15.

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

«Русский капитал» 3\* Нижний Новгород, улица Минеева, 29, двухместные номера категории «twin».

Перевозки осуществляются предприятиями (перечислить наименования предприятий, месторасположение, вид перевозки на каждом этапе, класс обслуживания): автобусные перевозки, туристический класс ИП Гурьянов О.М. Офис в городе Челябинск: Комсомольский проспект, д. 33, 178; телефон: +7 (906) 891–01–15. Комфортабельные автобусы с кондиционерами и телевизорами, вместительностью до 40 человек.

Питание туристов осуществляются предприятиями (перечислить наименования, типы предприятий питания, месторасположение, формы и методы обслуживания туристов): кафе при гостинице «Русский капитал» Нижний Новгород, улица Минеева, 29, телефон: + 7 (831) 295–9912, 295–9913 (обслуживание официантами); ресторан «Усадьба» Нижний Новгород улица Ошарская, 10, телефон: +7 (831) 411–8384 (обслуживание официантами); кафе при гостинице «Заречная» село Дивеево, улица Полевая, 2, телефон: служба бронирования (883134) 4–3077 (самообслуживание).

Экскурсионные услуги (перечислить наименования организаций или индивидуальных предпринимателей, виды экскурсий, тематику экскурсий в каждом пункте по маршруту): автобусные и пешеходные экскурсии по Нижнему Новгороду и Дивеево. ЗАО «Турист» Нижний Новгород, Нижневолжская Набережная 9а, 3 этаж. Телефон: 8 (831) 430–2747 (Экскурсионный отдел), 430 – 2699 (Иностраный туризм), 8 (831) 430 – 4900 (Российский туризм).

Подписи руководителей и печати предприятий, обслуживающих маршрут:

---

Краткое описание путешествия (повторяется в информационном листке к туристской путевке): автобусный тур по Нижегородской области. Сбор туристов в городе Челябинск на Комсомольской площади (возле танка) в 16:00 в день отъезда по путевке. Отъезд обратно на четвертый день в 19:00.

Проезд осуществляется на автобусе, который оснащен кондиционерами, телевизорами, но без туалета. Продолжительность переезда около 24 часов. Маршрут автобуса: Челябинск – Нижний Новгород – Дивеево – Челябинск; протяженность пути: 3200 км. Тип поездки: туристическое путешествие. Порядок проводов туристов к месту отдыха: встреча группы осуществляется в городе Челябинск на Комсомольской площади (возле танка), в 16:00 в день отъезда по путевке. Стоимость тура 8550 рублей. В стоимость тура включено: транспортное обслуживание, проживание, питание по программе, экскурсионное обслуживание, сопровождение сотрудником компании, страховка. Местное время отличается от Челябинского на –2 часа. Проживание запланировано в гостинице «Русский капитал» (Нижний Новгород, улица Минеева, 29); размещение в двухместных номерах категории «twin», комнаты со всеми удобствами (душ, туалет). В каждом номере телевизор и холодильник. Во время двух экскурсионных дней запланировано: обзорная экскурсия по Нижнему Новгороду, с осмотром Кремля, памятников и площадей, посещение Нижегородской ярмарки, собора Александра Невского, собора в честь Пресвятой Богородицы. Также выездная экскурсия в Арзамас, с посещением Никольского женского монастыря, в Дивеево – Свято-Троицкого Серафимо-Дивеевского женского монастыря, Троицкого собора, Преображенского собора. Питание: по прибытии для туристов предусмотрен обед в кафе при гостинице «Русский капитал» (улица Минеева, 29), так как туристическая группа во время тура будет проживать в этой гостинице и затем ужин в ресторан «Усадьба» (улица Ошарская, 10). Во второй экскурсионный день завтрак при гостинице «Русский капитал» и обед перед отъездом в кафе при гостинице «Заречная» (село Дивеево, улица Полевая, 2. Страховка: все туристы на время поездки застрахованы от несчастных случаев в страховой компании «Екатеринбург». Документы, необходимые в поездке: паспорт, детям до 14 лет – свидетельство о рождении, медицинский полис.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Информационный листок к путевке туристического путешествия  
на автобусе по Нижегородской области

### *Памятка туриста*

**(ПОЖАЛУЙСТА, ПРОЧИТАЙТЕ ПАМЯТКУ ВНИМАТЕЛЬНО, ЭТО  
СДЕЛАЕТ ВАШ ОТДЫХ БОЛЕЕ КОМФОРТНЫМ)**

**Направление:** экскурсионные маршруты по Нижегородской области.

**Название тура:** «Нижний Новгород+Дивеево»

**Срок поездки:** \_\_\_\_\_

**Продолжительность тура:** 4 дня/3 ночи

**Место и время отъезда (подчеркнуть):**

16:00 Челябинск. Алое Поле, возле ЧГПУ.

**Как добраться:** Вблизи Алого Поля расположено несколько остановок, которыми вы можете воспользоваться в зависимости от местонахождения: Публичная библиотека, Граждан проект (автобусы, троллейбусы, маршрутки, трамваи).

**(Внимание! Если у вас изменилось место выезда, обязательно сообщите об этом в туристическую компанию «Бас Сервис Тур», тел. 89127749021).**

Внимание! Автобус отправляется в строго указанное время, и, как и другие транспортные средства (например, самолет, поезд) не ждет опоздавших туристов.

Деньги, опоздавшим туристам не возвращаются. Пожалуйста, приходите во время.

**Количество человек:** Сборная группа.

**Полное наименование туроператора на русском языке:** Общество с ограниченной ответственностью «Бас Сервис Тур» г. Челябинск

Адрес: 454091, г. Челябинск, пр. Ленина, 21В, оф. 509/7; тел. 89127749021

Сфера туроператорской деятельности: внутренний туризм; Размер финансового обеспечения: 500 000 руб.; Способ финансового обеспечения:



договор страхования гражданской ответственности туроператора; Документ: № 660 18 ГОТ–000008/18 от 16/01/2018; Срок действия финансового обеспечения: с 09/03/2018 по 08/03/2019; Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение: ООО «Центральное страховое общество» (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение: 620075, г. Екатеринбург, ул. Красноармейская, д. 10, оф. 7/05.

**Географическое положение:**

**Нижний Новгород** – город в центральной России, административный центр Приволжского федерального округа и Нижегородской области. Крупнейший по численности населения город в Приволжском федеральном округе и на реке Волге. Расположен в центре Восточно-Европейской равнины на месте слияния Оки и Волги. Ока делит город на две части: нагорную – верхнюю, на Дятловых горах, и заречную – нижнюю, на её левом низинном берегу. Волга разделяет Нижний Новгород и Бор.

**Время:** московское.

**Национальный состав:** русские, татары, мордва, украинцы, армяне, азербайджанцы, марийцы, белорусы и др.

**Общественный транспорт:** метро – 28 рублей; троллейбус – 28 рублей; маршрутное такси – 28 рублей.

**Связь:** «Мегафон», «Билайн», «МТС» и др.

**Транспорт:** Транспортное средство для тура зависит от количества человек: группа от 18 до 34 человек – автобус Шеен Лонг, Хундай; группа от 35 до 42 – автобусы Мерседес, Вольво, Неоплан.

**Правила отъезда-приезда:** Экскурсия начинается с момента посадки в автобус и заканчивается после высадки туристов из автобуса. Автобус подается за 10 минут до начала экскурсии. Посадка осуществляется в присутствии представителя туристической компании «Бас Сервис Тур» или экскурсовода. Регистрация туристов – обязательная процедура. Ответственность за прибытие

вовремя на место отправления автобуса полностью ложится на пассажира. При опоздании или неявке пассажира на посадку на автобус по любым причинам тур аннулируется, и стоимость не возвращается

**Правила автобусного проезда:** пассажирские места в автобусе пронумерованы, посадка туристов производится согласно заранее забронированных мест.

**Ваши места в автобусе:** \_\_\_\_\_ (места 3-4 не занимаются)

Каждый турист обязан пройти инструктаж по технике безопасности и правилам поведения в салоне автобуса.

Согласно правилам техники безопасности дорожного движения пассажиры обязаны быть пристегнуты ремнями безопасности.

Водитель автобуса, автотранспортная компания и представитель ООО «Бас Сервис Тур» не несет материальной ответственности (в виде штрафа) в случае проверки представителями автотранспортной инспекции и ГИБДД, и обнаружения фактов нарушения данных правил пассажирами автобуса. Ответственность за оплату штрафа несет пассажир, нарушивший правила техники безопасности.

Время в пути: 22 часа в одну сторону. Санитарные остановки (15-20 минут) – каждые 4 часа. Туалет на стоянках платный – 10-15 рублей с человека. Санитарная остановка может быть задержана, если остановка транспорта невозможна согласно правилам дорожного движения. Обязанность пассажира - прибыть вовремя в автобус в период санитарных остановок.

Автобус не маршрутное такси, у водителей автобуса нет обязанностей забирать и высаживать туристов на транспортных остановках, не включенных в маршрут. Поэтому не стоит ругаться с водителем и экскурсоводом, если Вам говорят, что остановки не будет, так как она не запланирована.

**Запрещено:** курение в автобусе, распитие алкогольных напитков, провоз в ручной клади легко воспламеняющихся веществ, хаотичное перемещение по

салону автобуса во время его движения. **Пассажиры, злостно нарушающие правила поведения в автобусе** и не выполняющие обоснованные требования водителей, руководителей группы и пассажиров, могут быть высажены в ближайшем населенном пункте без каких-либо компенсаций.

В случае технической поломки автобуса во время совершения маршрута компания оставляет за собой право замены транспортного средства в течение 10 часов с момента поломки.

Инструктаж по технике безопасности пройден:

\_\_\_\_\_ (подпись)

**Необходимые документы:** Путевка и страховая памятка (групповые, на время поездки находятся у руководителя группы), **ОРИГИНАЛЫ ДОКУМЕНТОВ:** паспорт - обязательно, свидетельство о рождении (для детей) – обязательно.

**Страховка:** В стоимость путевки включена медицинская страховка. Страховка групповая (по списку), на время тура находится у сопровождающего группы. Для получения экстренной медицинской и другой помощи Вам необходимо:

- обратиться к представителю туристической компании «Бас Сервис Тур» (руководитель группы);

- связаться с круглосуточным Центром помощи Сервисной компании «КЛАСС - АССИСТ» по телефону: +7 812-640-72-92, +7 812-644-72-86, +7 812-339-21-86, либо через сайт (<http://www.class - assistance.com/>);

**Сервисная компания: Class Assistance, fax +7 (812) 644-72-87; Viber/WhatsApp/sms +7 (812) 640-72-92.**

- сообщить следующую информацию: Ваши ФИО, номер полиса, срок действия полиса, что Вы застрахованы в компании СК «Екатеринбург», причину обращения за помощью, ваше местонахождение (страна, город), код и номер телефона, по которому координатор КЛАСС-АССИСТ может связаться с Вами.

- сохранить документ, подтверждающий оплату телефонного звонка в КЛАСС-АССИСТ – по возвращении страхования компания оплатит его.

**Особенности пребывания, личная безопасность, сохранность здоровья и имущества туристов:**

**Внимание! Водители и туроператор не несут ответственность за оставленные без присмотра вещи в автобусе.**

**Страхование пассажиров** (включено в стоимость путевки). Все пассажиры застрахованы согласно ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров». Согласно которого все отдыхающие застрахованы от несчастного случая в обязательном порядке на период нахождения в салоне автобуса.

**Юридическая поддержка в сфере туризма:**

[www.travelexpert.ru](http://www.travelexpert.ru)

Гостиница в Автозаводском районе города, 2х местные номера с удобствами в номере.

**Гостиница «Русский Капитал» 3\***

**Адрес:** Нижний Новгород, ул. Минеева, д. 29

«Русский Капитал» – современный гостиничный комплекс, расположенный в самом крупном и динамично развивающемся районе Нижнего Новгорода – Автозаводский. Удобная транспортная развязка, близость к станции метро, позволяет без труда добраться в любую часть города.

**Ближайшая станция метро:** «Парк Культуры».

**Как добраться:** на общественном транспорте до остановки «ул. Академика Павлова».

**От ж/д вокзала:**

На метро до ст. «Парк Культуры», далее – маршрутное такси № 15 (115), 46, трамвай №8 – до ост. «ул. Академика Павлова».

**Размещение (нужное подчеркнуть):**

**От аэропорта до отеля:** Маршрутное такси № 15, 46 – до ост. «ул. Академика Павлова».

**Номер 1 категории стандарт «twin»** с удобствами в номере. Комфортный однокомнатный номер площадью 18 кв. м. В каждом номере: две кровати 90\*200, Wi-fi, письменный стол, прикроватные тумбочки, фен, телевизор, холодильник, кондиционер. Санузел оборудован импортной сантехникой с душевой кабиной.

**Инфраструктура:** Лобби-бар, кафе, конференц-зал, парковка, автомойка, парикмахерская, стоматология, банный комплекс.

**Завтрак:** не включен.

**Время заселения в гостиницу:** 13:00.

**Время освобождения номеров:** 12:00.

ООО «Бас Сервис Тур» не гарантирует размещение по желанию или требованию. Размещение проходит по списку (пары и компании не разбиваются в разные номера).

**В программе тура:**

**1 день.** Отъезд: 16:00 Алое поле, возле ЧГПУ

**2 день:** Прибытие на автобусе в Нижний Новгород, заселение в гостиницу, обед в кафе. Встреча с гидом. Обзорная автобусная-пешеходная экскурсия по Нижнему Новгороду с осмотром основных достопримечательностей города: Кремля, памятников и площадей. Нижний Новгород известен как «Родина» народного ополчения 1612 года, купеческая столица, символом которой остается Нижегородская ярмарка. Недалеко от ярмарки Вы увидите монументальный собор, построенный в формах древнерусского зодчества – собор Александра Невского. На улице Рождественской Вы увидите красивейший храм России - собор в честь Пресвятой Богородицы. Ужин в ресторане. Возвращение в гостиницу.

**3 день:** Завтрак в гостинице. Освобождение номеров. Сбор в автобусе. Отъезд в Арзамас – Дивеево. Остановка в Арзамасе на Соборной Площади. Небольшая экскурсия и посещение Никольского женского монастыря. Прибытие в Дивеево, обед. Посещение Свято-Троицкого Серафимо-Дивеевского женского монастыря. Вы пройдете по территории Дивеевского монастыря, ознакомитесь с его историей и обычаями в монастыре. Затем вы посетите Троицкий собор, где хранятся мощи преподобного Серафима Саровского, и Преображенский собор. После этого вас ждет поездка на источник (Казанский или матушки Александры), набор святой воды, купание в источнике (по желанию). Ужин самостоятельно в трапезной.

4 день: 19:00 прибытие в Челябинск.

**Питание:** 2х разовое (обеда и ужин – во второй день; завтрак и обед – в третий день).

Экскурсовод или сопровождающий отвечает только за организационные вопросы экскурсии.

За безопасность передвижения автобуса по маршруту ответственность несет водитель.

За личную жизнь и личную безопасность туристы несут ответственность самостоятельно.

Туристы обязаны соблюдать законы, нормы поведения, уважать традиции, культурные и религиозные обычаи места пребывания.

Необходимо проявлять осторожность во время путешествия, соблюдать правила личной безопасности, следить за сохранностью своего имущества и документов.

Соблюдайте чистоту!!!

**Что с собой взять:** сменную одежду, сухой паек, можно с собой взять подушечку и плед для ночных переездов в автобусе. Для женщин рекомендуем взять платки и длинные юбки для посещения культовых объектов.

## Окончание приложения Б

Для более комфортного переезда рекомендуем взять в дорогу сланцы и тапочки, чтобы в течение длительного переезда ноги были свободны. Также для соблюдения чистоты в автобусе и вашего удобства необходимо взять с собой мешки для мусора, влажные салфетки или антибактериальный гель для рук.

**Каблуки в такой поездке не приветствуются.**

**Внимание! Отмена тура возможна:**

- если группа не набралась (менеджер туристической компании «Бас Сервис Тур» сообщают за 24 часа об отмене тура).
- в связи с форс-мажорными обстоятельствами независимыми от ООО «Бас Сервис Тур».

**Информационно-консультативную помощь:** можно получить в офисе ООО «Бас Сервис Тур».

**Менеджер компании** – Ирина Неклюдова, тел.: 8(351) 263–40–01 (с 10:00 до 19:00). 8–982–303–5902, 8–912–774–9021.

ООО «Бас Сервис Тур» не гарантирует хорошую погоду и не бронирует ее заранее.

**ЖЕЛАЕМ ВАМ ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!**

**С памяткой ознакомлен**

---

**подпись, расшифровка подписи, дата.**