

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

РАБОТА ПРОВЕРЕНА

Рецензент,

_____/ /
«__»_____2018 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой,

д.п.н., профессор

_____/Т.Н. Третьякова/
«__»_____2018 г.

Проектирование тура «Сказка Малого моря» на озеро Байкал

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ
ЮУрГУ–43.03.02.2018.353.ПЗ ВКР

Консультанты

Безопасность жизнедеятельности,
ст. преподаватель

_____/И.А. Горбунова
«__»_____2018 г.

Экономическая часть,
к.п.н., доцент

_____/И.А. Фрейнкина
«__»_____2018 г.

Руководитель ВКР, к.п.н., доцент

_____/О.В. Котлярова
«__»_____2018 г.

Автор ВКР, студент группы СТ-451

_____/М.И. Дюрягина
«__»_____2018 г.

Нормоконтролер, ст. преподаватель

_____/М.Н. Малыженко
«__»_____2018 г.

АННОТАЦИЯ

Дюрягина М.И. Проектирование тура «Сказка Малого моря» на озеро Байкал – Челябинск: ЮУрГУ, СТ-451, 2018. – 95 с., 6 ил., 9 табл., библио. список. – 76 наим., 6 прил., 1 презентация – CD-RW, 1 электр. верс. ВКР – CD-RW.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью разработки тура в Иркутскую область на озеро Байкал, под названием «Сказка Малого моря».

В выпускной квалификационной работе охарактеризованы особенности и потенциал Байкальского района.

На основе системного подхода была построена модель тура, апробация которой прошла на базе индивидуального тура в город Иркутск, поселок Листвянка и на остров Ольхон.

При написании работы были использованы различные материалы, как печатные, так и электронные.

В рамках выпускной квалификационной работы осуществляется проектирование тура на озеро Байкал: изучается понятие и технология проектирования туристского продукта; характеризуется ресурсная база озера Байкал и разработанный туристский продукт; на основе модели разрабатывается экскурсионная программа тура; дается технико-экономическое обоснование тура; проводится анализ безопасности маршрута и результатов реализации тура.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	7
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ТУРА НА ОЗЕРО БАЙКАЛ	
1.1 Анализ материалов технологической деятельности по проектированию туристский услуг	13
1.2 Характеристика ресурсной базы Байкальского района.....	20
1.3 Обоснование модели тура «Сказка Малого моря»	28
Выводы по главе один.....	36
2 ТЕХНОЛОГИЯ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ТУРА «СКАЗКА МАЛОГО МОРЯ» НА ОЗЕРО БАЙКАЛ	
2.1 Формирование туристского продукта «Сказка Малого моря».....	38
2.2 Техничко-экономическое обоснование тура	55
2.3 Обеспечение безопасности тура.....	64
Выводы по главе два	75
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	76
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	79
ПРИЛОЖЕНИЯ	
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Нитка маршрута тура на озеро Байкал	86
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Технологическая карта тура на озеро Байкал.....	87
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Информационный листок туристу	94
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Рекламный материал	
ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Презентация по теме ВКР на CD-RW диске	
ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Электронная версия ВКР на CD-RW диске	

ВВЕДЕНИЕ

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. Поэтому сейчас в России акцентируется внимание на внутреннем туризме – это туризм лиц, постоянно проживающих в пределах территории какого-то определенного государства.

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. Возникает необходимость проводить глубокое изучение стратегии планирования и организации туристических маршрутов, с целью достижения наиболее полного удовлетворения потребностей в путешествии различных групп населения.

Иркутская область считается одной из наиболее населенных областей Сибири с административным центром городом Иркутском. Регион вмещает в себя около семидесяти музеев, ради которых, как мотыльки на свет, слетаются историки, туристы и другие образованные люди с развитым чувством прекрасного из Европы и Азии.

Иркутская область входит в первую десятку регионов-лидеров по приему туристов в России, что обусловлено наличием на территории региона уникальных природно-рекреационных ресурсов, в первую очередь, озера Байкал – самым глубоким пресноводным озером в мире. Благодаря своим уникальным природным свойствам озеро занесено в список всемирного наследия ЮНЕСКО. Это не только природный феномен, но и сокровищница материальной и духовной культуры Центральной Азии, о чем свидетельствуют археологические памятники,

ритуальные шаманские тексты, петроглифы и сохранившиеся обряды байкальских бурят [56].

Туризм в свою очередь стимулирует развитие других смежных отраслей экономики: транспорта, связи, сельского хозяйства, торговли, производства потребительских товаров и др. Помимо существенного экономического потенциала, туризм имеет большое значение для социальной сферы, так как влияет на занятость населения.

При изучении ресурсной базы для развития туризма в Иркутской области было обнаружено, что территория района обладает ресурсами, необходимыми для развития разных видов туризма: курортно-оздоровительный, активный отдых на побережье и в горах, экотуризм, экскурсионный, этнографический и в некоторых районах даже пляжный.

В настоящее время для обеспечения успешной продажи услуг туристской компании надо сделать больше, чем просто создать туристический маршрут и отследить его отличное качество, установить цены и организовать размещение наилучшим способом. Необходимо стремиться планировать и организовывать туристические маршруты, опираясь на эффективные интегрированные логические системы, разрабатывая стратегические направления деятельности, также уделяя особое внимание информативному сопровождению маршрутов, то есть развивать коммуникационные функции маркетинга, особенно рекламу. Таким образом, актуальность темы выпускной квалификационной работы обусловлена тем, что в условиях развития внутреннего туризма важное значение придается разработке новых туристских продуктов.

Теоретической базой выпускной квалификационной работы послужили труды таких авторов, как Н.Ю. Веселова, М.А. Жукова, И.Ф. Карташевская, Ю.А. Колесова, И.И. Пядушкина, которые раскрывают основные вопросы индустрии туризма, обобщают многолетний опыт развития туристского дела в России, истории, методики проектирования и реализации туров [3, 25, 27, 31, 37].

Такие авторы, как И.В. Зорин и В.А. Квартальнов, представляют развернутые характеристики терминов и понятий, принятые в туризме, а также рассматривают исторические аспекты и современные тенденции развития индустрии туризма [26].

При написании выпускной квалификационной работы были использованы печатные источники, связанные с туристскими ресурсами Иркутской области и озера Байкал. Среди них труды авторов Я.М. Грушко, О.К. Гусева, М.М. Кожова, Е.Н. Кузевановой и Г.И. Новолодской, содержащие данные по природным ресурсам края, историко-культурному наследию и туристскому потенциалу [5, 21, 29, 33, 35]. Кроме того, помощь в написании работы оказали картографические издания, буклеты, статьи и интернет-ресурсы.

Основой проектирования в туризме является нормативно-правовая база, мы руководствовались основными положениями ГОСТ 53522–2009. «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения Общие требования» [15]. Также применен ГОСТ Р 53997–2010. «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования» [16]. Проектирование новых туристских услуг осуществляется в соответствии с ГОСТ 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» [9]. Также применен ГОСТ Р 32611–2014 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов» [7].

Целью выпускной квалификационной работы является разработка тура в Иркутскую область на озеро Байкал, под названием «Сказка Малого моря».

Объектом выпускной квалификационной работы – ресурсная база Байкальского района.

Предмет выпускной квалификационной работы – процесс проектирования и реализация тура «Сказка Малого моря» на озеро Байкал.

В связи с выше поставленной целью решались следующие задачи:

- изучить материалы технологической деятельности по проектированию туристский услуг;
- охарактеризовать ресурсную базу озера Байкал;
- разработать модель тура «Сказка малого моря»;
- произвести технико-экономическое обоснование стоимости предлагаемого турпродукта.

Для реализации поставленных задач использовались следующие методы:

- аналитический (анализ литературы, правовых документов по туризму, интернет-ресурсов);
- эмпирический (изучение практического опыта проведения подобных туров);
- коммуникативной (прямой и телефонный опрос работников туристской индустрии);
- математический (расчет технико-экономических показателей);
- картографический (работа с картографическим материалом при проектировании маршрута).

Новизна работы заключается в создании нового туристского продукта на туристическом рынке, связанного как с легкой доступностью, так и с внедрением всех объектов, позволяющих воспринимать озеро Байкал как общедоступную достопримечательность. Как известно, озеро Байкал находится в Восточной Сибири и является самым глубоким и одним из самых больших озер планеты, благодаря чему выстраивается ассоциативный ряд объектов: объекты города Иркутска, который называют «Воротами Байкала», расскажет об истории этой местности и жителях в целом; Кругобайкальская железная дорога (КБЖД) – это тоже история, ее строили более 14 лет люди, которых ссылали в Восточную Сибирь на работы; объекты пос. Листвянка – это уже конкретная история самого величественного Байкала, его обитатели и, конечно, пейзажи; объекты о. Ольхон – это непосредственно сам Байкал, величественность, красота и атмосфера этого озера.

Практическая значимость ВКР 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.

Этапы работы над ВКР:

- первый этап – выбор объектов показа, создание программы тура, выбор соисполнителей услуг, создание модели тура, расчет себестоимости туристского продукта, разработка информационно-рекламных материалов, участие в выставке «Туризм Региона – 2016»;
- второй этап – апробация тура (август 2017 г.) и устранение недочетов;
- третий этап – анализ результатов проектной деятельности по разработке нового туристского продукта, проверка технико-экономических расчетов, расчет тура для туристических предприятий.

На защиту выносятся следующие положения:

- обоснование названия тура «Сказка Малого моря»;

Такое название выбрано не случайно. В переводе с бурятского Нарин далай – «узкое море» – часть озера Байкал в средней его части, отделённая островом Ольхон. Акватория Малого Моря входит в Прибайкальский национальный парк в Иркутской области. В народе же Байкал именуют морем по причине его величины и невероятной глубины.

Сказкой же назван тур, потому что, когда человек попадает туда, он не может поверить в увиденное и происходящее. Его завораживает красота природы, чистый воздух, величественное озеро Байкал и его прозрачные воды.

- программа тура;

Рассчитан тур «Сказка Малого моря» на озеро Байкал на 14 дней и 13 ночей с посещением минимум 44-х экскурсионных объектов.

В Иркутске: сквер Вечного огня, памятник Петру и Февронии Муромским, Польский костел, Спасская церковь, собор Богоявления, памятник первопроходцам, Московские ворота, сквер им. Кирова, площадь Труда, особняки

купцов, 130-й квартал, музей декабристов, памятник женам декабристов, Знаменский женский монастырь, место расстрела Колчака, памятник Колчаку, прогулка по набережной р. Ангара, музей истории города Иркутска и усадьба им. В.П. Сукачева. По КБЖД: м. Крутая Губа. Шабартуйский комплекс искусственных сооружений, комплекс «Киркирейский», падь Половинная, м. Половинный, могила инженера Бравидани, подпорная стенка «Итальянская», ст. Хвойная, м. Толстый, бухта Березовая и ЖД мост через р. Б. Понамаревка. В пос. Листвянка: смотровая площадка «Камень Черского», Байкальский музей, Нерпинарий, Свято-Никольская церковь, рыбный рынок и музей деревянного зодчества «Тальцы». На о. Ольхон: о. Харанцы, о. Едор, о. Крокодильчик, м. Бурхан (скала Шаманка), бухта Песчаная, м. Хобой, ходульный лес, м. Саган-Хушун (скалы Три Брата), падь Узуры и в хорошую погоду можно увидеть Ушканьи острова и полуостров Святой Нос. Проживание происходит в Хостеле «Sweet Home» и на Базе Отдыха «Солнечная». Питание только по КБЖД и на Базе Отдыха «Солнечная».

- информационно-рекламные материалы по туру.

Для продвижения тура в рамках студенческой выставки «Туризм региона – 2016» нами разработан баннер 1700x800 «Сказка Малого моря», в рамках выпускной квалификационной работы разработаны: баннер на высотное здание «Лучшие виды Байкала», буклет с программой тура и визитная карточка для сопровождающего группы.

Выпускная квалификационная работа состоит из 95 страниц, введения, двух глав, библиографического списка из 76 источников, 9 таблиц, 6 рисунков, 6 приложений, в т.ч. 1 презентация – CD-RW, 1 электронная версия ВКР – CD-RW.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ТУРА НА ОЗЕРО БАЙКАЛ

1.1 Анализ материалов технологической деятельности по проектированию туристский услуг

Технология проектирования туристского продукта заключается в комплектации турпродукта из различных услуг: транспорта, питания, размещения и т.п. Отсюда большое количество правовых и нормативных документов, регулирующих туристскую деятельность.

Национальное туристское законодательство можно разделить на две группы. В первую входят общие нормативные правовые акты: Конституция РФ [32], Гражданский кодекс РФ [4], Закон «О защите прав потребителей» [70], Федеральные законы «О лицензировании отдельных видов деятельности» [73], «О техническом регулировании» [75], «Об охране окружающей среды» [71], «О рекламе» [72] и др.;

Вторую группу составляют специальные нормативные правовые акты: Федеральные законы «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», ГОСТ 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» [9], ГОСТ Р 54604–2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования» [18]; ГОСТ Р 53423–2009 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» [14] и др.

К национальному туристскому законодательству относятся также нормативные правовые акты, принятые субъектами РФ, регулирующие эту отрасль.

В соответствии с задачами выпускной квалификационной работы рассмотрим более подробно некоторые нормативно-правовые документы, касающиеся проектирования тура.

Основным законом государства, имеющим высшую юридическую силу и регулирующим наиболее важные общественные отношения, является Конституция РФ. Согласно статье 41, «...поощряется деятельность,

способствующая укреплению здоровья человека, развитию физической культуры и спорта...». В статье 44 отмечено, что «каждый имеет право на участие в культурной жизни и пользование учреждениями культуры, на доступ к культурным ценностям». Вместе с тем «каждый обязан заботиться о сохранении исторического и культурного наследия, беречь памятники истории и культуры» [32].

Отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) регулирует Закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. Настоящий Закон также устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

В статье 7 п. 1 данного Закона сказано, что «потребитель имеет право на то, чтобы ...услуга при обычных условиях использования... была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды...». В п. 3 этой же статьи отмечено: «если для безопасного использования... услуги необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на услугу, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя» [70].

Важным документом является Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 г. Данный Закон регулирует отношения, возникающие при разработке, принятии, применении и исполнении обязательных, а также на добровольной основе, требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг. Настоящий Федеральный закон также

определяет права и обязанности участников, регулируемых данным законом отношений [75].

Основным специальным нормативным правовым актом является Федеральный закон. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. (от 05.02.2018 № 16-ФЗ (последняя редакция)). В нем подробно изложены основные принципы туристской деятельности на территории Российской Федерации. В Законе указаны основные цели, приоритетные направления и способы государственного регулирования туристской деятельности. В статье 4 отмечается, что «первостепенное значение имеет поддержка и развитие внутреннего, въездного, социального и самостоятельного туризма».

Данный Закон содержит подробное описание прав и обязанностей туриста, порядок предоставления льгот отдельным категориям туристов. Кроме того, документ дает определение понятия безопасности туристов, указывая возможные способы по ее обеспечению.

В соответствии с международной практикой в Законе представлен порядок формирования, продвижения и реализации туристского продукта и создания объединений туроператоров, турагентов и туристов [74].

В соответствии с Федеральным Законом «Об основах туристской деятельности» в Российской Федерации» проектирование туристского продукта вправе осуществлять только зарегистрированные на территории России юридические лица, имеющие финансовое обеспечение, и сведения о которых содержатся в Едином федеральном реестре туроператоров [74].

Реестр является федеральной информационной системой, содержащей зафиксированные на материальном носителе сведения в соответствии с законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации. Актуальный Единый федеральный реестр туроператоров см. на сайте Ростуризма [62].

Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком.

Продвижение и реализация туристского продукта осуществляются турагентом на основании договора, заключенного туроператором и турагентом. Турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта по поручению туроператора. Туроператор и турагент несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

Разработка конкретного туристского маршрута – сложная и многоступенчатая процедура, требующая высокой квалификации разработчиков и являющаяся основным элементом технологии туристского обслуживания. Данная процедура длительна во времени и подчас занимает несколько месяцев. Она завершается согласованием и утверждением паспорта маршрута. Паспорт маршрута используется при формировании туров [9].

Разработка маршрута, в соответствии с требованиями ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» включает в себя следующие основные этапы:

- исследование туристских ресурсов по предполагаемой трассе маршрута;
- маркетинг рынка на туристские услуги по данному маршруту;
- определение типа маршрута;
- построение эскизной модели маршрута;
- привязка маршрута к пунктам жизнеобеспечения;
- разработка схемы безопасности на маршруте;
- разработка паспорта маршрута;
- пробная обкатка маршрута и внесение необходимых изменений;
- утверждение паспорта маршрута.

Согласно ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг», под проектированием туристских услуг понимается то, что это подготовка и разработка технических и технологических документов на туристские услуги/туристский продукт в соответствии с программой обслуживания туристов и условиями путешествия [9].

Проектирование туристского продукта осуществляется с учетом некоторых факторов:

- запросов на туристский продукт;
- результатов маркетинговых исследований;
- обеспечение безопасности туристского продукта;
- наличие договоров на оказание туристских услуг с соисполнителями.

Согласно ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» под соисполнителями понимается, что это организации и предприятия туристской индустрии, а также частные предприниматели, оказывающие отдельные услуги (размещение, питание, трансфер, выставочные комплексы, музеи и т.п.), по договорам, заключаемым с туроператорскими компаниями при формировании туристского продукта.

Теперь, исходя из ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг», можно выделить этапы проектирования туристского продукта:

- составление моделей туристского продукта;
- установление нормируемых характеристик тура;
- определение технологии процесса обслуживания клиентов;
- определение методов контроля качества проектируемого туристского продукта;
- утверждение документации для проектируемого туристского продукта.

Проектирование туристского продукта осуществляется только в соответствии с обязательными техническими и технологическими требованиями, которые также описаны в ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг». Такое установление технических и технологических

требований при проектировании туристских услуг осуществляется для того, чтобы сформировать, продвигать и реализовывать туристские продукты.

К техническим требованиям в туристской индустрии относятся:

- требования к документации (к картам и схемам маршрута, паспортам трасс походов и т.п.);
- требования, учитывающие географические характеристики территории;
- регламенты использования технических средств (паспорта объектов, правила пользования туристским снаряжением и др.).

А к технологическим требованиям относят:

- требования, описанные в технологической карте (маршрут, экскурсии и т.п.);
- требования, прописанные в технологических инструкциях;
- требования, которые предусмотрены стандартами и нормами;
- квалификационные требования, установленные в должностных инструкциях и в стандартах работы персонала.

Проектирование туристского продукта в обязательном порядке должно содержать ряд конкретных требований и мероприятий для обеспечения безопасности туристского продукта – это документация, которая предъявляет требования к процессам обслуживания туристов. Под такой документацией, как правило, принимается ГОСТ Р 32611–2014 «Туристские услуги. Требование по обеспечению безопасности туристов» [7] или ГОСТ Р 50690–2017 «Туристские услуги. Общие требования» [10]. Исходя из этого, проектирование туристского продукта должно включать следующие позиции:

- договорное обеспечение туров;
- детальное описание процессов, методов и форм обслуживания туристов;
- расчет количества обслуживающего персонала и их уровень профессиональной подготовки;
- определение значений характеристик процессов обслуживания туристов.

Согласно ГОСТ Р 50681–2010, одним из этапов проектирования является составление модели туристского продукта. Так вот при составлении такой модели туристского продукта используется в качестве основы ГОСТ Р 53522–2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» [15]. Согласно этому ГОСТу составление модели туристского продукта должно учитывать некоторые факторы:

- вид туристского продукта;
- направленность туристского продукта (т.е. оздоровление, посещение достопримечательностей, активный отдых и т.д.);
- маршрут тура (т.е. точки отправления и точки прибытия, точки стоянок и точки ночевки);
- список поставщиков услуг на маршруте;
- метод обслуживания туристов;
- перечень организаций, оказывающих дополнительные услуги (по развлечениям, по информации и т.п.).

Так, исходя из всего вышесказанного можно сделать вывод, что на основании ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» спроектированный туристский продукт должен включать:

- разработку маршрута путешествия;
- формирование списка поставщиков услуг (размещение, питание, трансферное обслуживание и т.д.);
- составление перечня экскурсий, с указанием посещаемых объектов;
- разработку списка туристских прогулок, комплекса услуг по организации досуга;
- расчет продолжительности нахождения туристов в каждой точке маршрута;
- расчет численности группы;
- определение видов и количества транспортных средств, используемых для перевозки туристов;

- определение потребности в гидах, гидах-переводчиках, инструкторах-проводниках, сопровождающих лицах или в другом обслуживающем персонале с необходимым уровнем подготовки и квалификации;

- разработку форм и видов рекламных, информационных и картографических материалов, описаний путешествия, памятки и др.

Также исходя из ГОСТ Р 50681–2010, можно сказать, что результатом проектирования туристских услуг являются следующие документы:

- карта-схема туристского маршрута с указанием точек остановок, ночевок, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др.;

- технологическая карта туристского путешествия;

- информационный листок к туристской путевке;

- листок с дополнительной информацией;

- список основных работников, обеспечивающих услуги;

- должностные инструкции.

Также обязательным является то, что информационный листок к туристской путевке должен соответствовать ГОСТ Р 32612–2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования» [8].

Исходя из всего вышеперечисленного, можно сделать вывод, что проектирование туристского продукта – это очень кропотливая и трудная работа. Нужно учитывать абсолютно все: выбрать направление маршрута, составить экскурсионную и досуговую программы, найти качественных поставщиков различных услуг, проанализировать географические особенности района путешествия и ко всему этому нужно оформить соответствующую документацию.

1.2 Характеристика ресурсной базы Байкальского района

Изучение Байкальского района включает: знакомство с литературой, картографическим материалом, беседы с людьми, побывавшими в этих местах. Полезно также воспользоваться отчетами туристов, сделать выписки о рельефе,

гидрографии, климате, растительности, животном мире, истории, экономике и быте населения.

С помощью литературы и карт нужно составить подробное описание пути с указанием расстояний; особенностей местности, по которой пролегает маршрут; с характеристикой дорог; с описанием ориентиров, которые будут видны вблизи и вдали с разных точек, и т.д.

Байкальский рекреационный район включает в себя: Иркутскую область, Забайкальский край (бывш. Читинская обл.) и республику Бурятию, которые расположены в южной части Восточной Сибири в Прибайкалье и Забайкалье. Природные рекреационные ресурсы данного района достаточно разнообразны.

Ландшафты

Рельеф Байкальского района преимущественно низко- и среднегорный, территория поднята на высоту 500–2000 метров, а самые высокие вершины, популярные среди альпинистов, достигают высоты 3000–3500 м (гора Мунку-Сардык – 3491 м).

На западе района раскинулось волнистое Лено-Ангарское плато, покрытое сосновыми и лиственничными южно-таежными лесами, здесь же расположено несколько горных хребтов: Приморский, Байкальский, Хамар-Дабан, Баргузинский, а также Витимское плоскогорье и Становое нагорье.

В Забайкалье с юго-запада на северо-восток тянутся многочисленные средневысотные хребты, такие как: Малханский, Яблоновый и Олекминский, которые соседствуют с обширными нагорьями и плоскогорьями.

Биоклимат

Биоклиматические условия Байкальского района устойчивые, благоприятные в теплое время года. Климат изменяется от континентального до резко континентального. Весна сухая и солнечная. Лето теплое, с малооблачной погодой. Средняя температура июля составляет +21°C на юге и +17°C на севере. Осадки главным образом выпадают в летнее время, причем в горах летом преобладает пасмурная погода с частыми, морозящими дождями.

Зима холодная и малоснежная, преобладает ясная ветреная погода без осадков. Средняя температура января -15°C на юге и -33°C на севере. Снежный покров в горах держится около 8 месяцев, а в межгорных котловинах около 5 месяцев. Для лыжного туризма наиболее комфортна вторая половина зимы. В целом биоклимат района из-за большого числа солнечных дней, чистоты и сухости воздуха весьма целителен для оздоровления. Количество солнечного сияния колеблется от 1 700 до 2 500 часов в году.

Особые климатические условия складываются вблизи Байкала. Озеро оказывает смягчающее влияние на прибрежные территории. Зима здесь мягче, лето прохладнее. Самый теплый месяц – август. Благоприятный для отдыха и туризма период длится с июня по сентябрь. Количество часов солнечного сияния на берегах озера даже больше, чем на черноморских и азовских курортах. Температура воды летом на побережье Байкала достигает $+22^{\circ}\text{C}$ – $+25^{\circ}\text{C}$.

Гидроресурсы

Главным водным объектом района является озеро Байкал – это самое глубокое озеро на Земле (максимальная глубина – 1637 м, средняя – 730 м). Его площадь составляет 31,5 тыс. км². Для примера: площадь Бельгии 30,5 тыс. км², Голландии – 41,5 тыс. км². В рекреационном отношении Байкал используется для теплоходных путешествий и отдыха на его берегах, где организованы эколого-экскурсионные маршруты.

Главные реки Лена и Ангара, они судоходны. Имеется водохранилища: Братское, Усть-Илимское и др., их акватории пригодны для купаний, но только в течение короткого промежутка времени – около 30 дней. Реки, которые спускаются с Байкальских хребтов, быстры в верховьях, порожицы, с извилистыми руслами, холодной водой, в нижнем и среднем течении полноводны. Путешественники имеют возможность осуществлять сплавы на различных туристских судах и на моторных лодках. Наличие большого числа рек позволяет прокладывать маршруты, различные по степени сложности.

Это реки: Верхняя Ангара, Витим (приток Лены), Селенга, Баргузин, Снежная, Хара-Мурин, Китой, Утулик и др.

На территории района расположены многочисленные озера, площадь которых менее одного квадратного километра. Это лечебные озера, обладающие запасами лечебной рапы, ледниковые водоемы, горько-соленые пересыхающие озера (Зун-Торей и Барун-Торей).

Гидроминеральные ресурсы

Район располагает обширными и разнообразными запасами гидроминеральных ресурсов. Освоено свыше 300 различных по консистенции источников минеральных вод, среди них углекислые с содержанием железа (курорт «Дарасун», Забайкальский край). Есть радоновые хлоридные натриевые рассолы с содержанием брома (курорт «Усть-Кут», Иркутская область), углекислорадоновые воды с очень высокой концентрацией свободной углекислоты и малой радиоактивностью (санаторий «Молоковка», Забайкальский край), сульфатно-хлоридные натриевые воды (санаторий «Братское взморье», Иркутская область), сульфатно-гидрокарбонатные натриевые воды (термальный источник Дзелинда, республика Бурятия), гидрокарбонатно-сульфатно-магниевые воды (курорт «Аршан», республика Бурятия), азотные кремнистые термальные воды (курорт «Горячинск», республика Бурятия) и др.

Месторождения иловых лечебных грязей разрабатываются в озерах Иркутской области и Забайкальского края таких как: Мальтийское озеро, озеро Усть-Кут и озеро Угдан. На побережье Байкала, имеются благоприятные микроклиматические условия для проведения аэро- и гелиотерапии.

Биоресурсы

На территории Байкальского района можно встретить большинство российских ландшафтов. Здесь есть труднодоступная тайга и болотистые мари, горы с ледниками и степи с богатейшим разнотравьем, горные реки и живописные озера, уникальные минеральные источники.

Растительность района в основном таежная. Глубокие сухие котловины, расположенные между хребтами, заняты степной и лесостепной растительностью.

В лесах обитают ценные промысловые звери: соболь, белка, лисица, колонок, горноста́й, рысь, лось, косуля, изюбрь, кабан, бурый медведь и др. Встречаются животные, которые ввиду своей малочисленности находятся под запретом для охоты: красный волк, выдра, манул, снежный барс, северный олень, сибирский горный козел, архар.

В Байкале насчитывается 53 вида и подвида рыб, относящихся к 13 семействам. Главная промысловая рыба Байкала – омуль. В реках обитают ценные виды рыбы (хариус, ленок, таймень, сиг и др.).

Ну и наконец, природные достопримечательности Байкальского района

Озеро Байкал. Имеет площадь водного зеркала 3147 км². Объем воды в Байкале около 24 тыс. м³, что составляет 20% мировых и 90% российских запасов пресной воды. Для того, чтобы представить всю громадность водного объема Байкала, представьте, что реке Ангаре, ежегодно выносящей из озера 60,9 км³ воды, нужно 387 лет непрерывной работы, чтобы осушить его чашу. При условии, что за это время в него не попадет и с его поверхности не испарится ни литра воды.

Байкальская вода необыкновенно прозрачна, чиста и насыщена кислородом. На Байкале очень много солнца. По количеству солнечных дней, он превосходит многие курорты Черноморского и Средиземноморского побережья. На берегах озера Байкал много прекрасных пляжей, горячих целебных источников, которые по своим лечебным свойствам не уступают прославленным курортам Кавказа.

Бухта Песчаная – это одно из самых известных мест озера Байкал. В бухте растут знаменитые ходульные деревья, вода и ветер из-под которых постоянно вымывают и выдувают почву. Могучие ходульные сосны и лиственницы с закрученными ветром ветвями поднялись на корнях-ходулях выше человеческого роста. В бухте Песчаной мягкий климат и большое количество

солнечных дней в году. Это бухта единственное место в Восточной Сибири, где среднегодовая температура плюсовая.

Далее остров Ольхон – это сердце Байкала, его название произошло от бурятского слова «ольхан» – сухой. Остров Ольхон – это исторический и сакральный центр озера Байкал. Самый крупный из всех 22 островов на озере Байкал, его длина – более 70 км, ширина более 10 км, а его площадь более 700 км².

Также на Ольхоне есть мыс Бурхан или Шаман-скала (скала Шаманка) – это одна из святынь Азии, которая ранее называлась «камень-храм». Мыс является самым знаменитым образом Байкала, он практически стал визитной карточкой озера. Скала сложена из кристаллического известняка, смешанного с мрамором, она покрыта ярким лишайником красного цвета. В скале есть сквозная пещера Байкала, которая особо почитаема бурятами хоринского и баргузинского родов. Раньше в этой пещере проходили обряды шаманов острова Ольхон, после прихода буддизма в ней находился «Алтарь Будды», после него хранились христианские святыни.

Помимо знаменитого озера Байкал, район имеет и другие озера, и одно из них – это озеро Фролиха, которое находится в 8 км от бухты Ая в горах. Это живописное ледниковое озеро. Площадь озера 16,5 км², глубина до 80 м. В озере водится редкая для Сибири красная рыба «даватчан» – реликтовая форма ледниковой эпохи.

Также достопримечательностью района считаются Шумакские источники – священное место – это свыше 100 выходов термальных углекислых вод, имеющих разнообразные лечебные свойства, что является уникальным на территории Восточной Сибири. Находится Шумак в труднодоступном месте, куда можно попасть пешком или на лошадях, а также на вертолете.

Культурно-исторический потенциал

Культурно-исторический потенциал Байкальского района представлен главным образом в старинных сибирских городах: Иркутск, Чита, Усть-Кут, Усолье-Сибирское и Улан-Удэ. Имеются архитектурные памятники и достопримечательности XVIII–XIX вв., краеведческие музеи.

Исторические и культурные достопримечательности сосредоточены главным образом в Иркутске и Улан-Удэ. Интересны этнографические памятники коренного бурятского населения. например, Лапаны, культовые постройки, жилища, одежда и др. У села Качуг на скальных берегах Лены в Иркутской области имеются уникальные древние наскальные росписи и археологические находки – стоянка и захоронение первобытных людей.

В окрестностях Байкала находятся несколько месторождений полудрагоценных камней – лазурита, нефрита, а также единственное в мире месторождение красивейшего фиолетового камня – чароита. Ювелирные изделия здесь пользуются большой популярностью.

Также из культурно-исторических ценностей на территории Байкальского района имеется Иволгинский дацан – это резиденция главы Традиционной Сангхи России Бандидо-хамбо-ламы. Дацан находится в 40 км от г. Улан-Удэ, он был открыт в 1946 году. Постепенно сложился монастырский комплекс, ставший местом тяготения паломников и туристов. На территории дацана находится малый храм, субурганы – ступы, которые возводятся в местах нахождения буддийских реликвий, оранжерея со священным деревом Бодхи, крупнейшая в России библиотека буддийских текстов. В 1991 г. при дацане создан буддийский институт Даши Чойнхорлин, где в настоящее время обучаются около 100 хувараков-студентов.

К объектам культурно-исторического наследия мирового значения следует отнести старый участок Кругобайкальской железной дороги – памятник железнодорожного строительства в Сибири на рубеже XIX–XX вв.

Инфраструктура

Рекреационно-туристский потенциал района используется слабо, инфраструктура района развита в недостаточной мере, но есть большие возможности в развитии индустрии туризма.

К предприятиям лечебного отдыха относятся курорты и санатории. На побережьях Иркутского и Братского водохранилищ имеются базы отдыха, пансионаты, дома отдыха. В окрестностях крупных городов развита дачная рекреация. Разветвленная сеть туристских баз и комплексов наблюдается на берегу озера Байкал. Здесь относительно хорошо сохранилась природа, стремительно развивается инфраструктура, близко расположены транспортные развязки.

Большой вклад в развитие туризма в Республике Бурятия и на озере Байкал вносит особая экономическая зона «Байкальская гавань», она представляет собой всесезонный курорт, с современной гостиничной инфраструктурой, с крупнейшим горнолыжным курортом в Сибири «Гора Бычья», с большим центром SPA, бальнеологии и тибетской медицины, как центр проведения международных соревнований и фестивалей.

В г. Байкальске (Иркутская область) расположен горнолыжный комплекс «Гора Соболиная», где проходят соревнования не только регионального, но и всероссийского значения. В Забайкальском крае популярны горнолыжные курорты «Молоковка» и «Высокогорье».

Район обладает значительным рекреационным потенциалом, полное использование которого способно в значительной мере удовлетворить потребность в санаторно-курортном лечении, туризме и отдыхе населения, как самой республики, так и других регионов России, СНГ, а также иностранных туристов из стран Азии, Европы, Америки.

Транспортная доступность

По территории проходят Транссибирская магистраль, БАМ, автодороги, местных авиалиний мало.

В Братске, Иркутске, Чите и Улан-Уде имеются аэропорты, вокзалы, туристские гостиницы. В Иркутске имеется порт на р. Ангаре.

Виды туризма Байкальского рекреационного района:

- летний отдых в пансионатах, на турбазах, базах отдыха и в палаточных кемпингах на побережье оз. Байкал;

- круизы по Байкалу;
- пляжный отдых;
- охота и рыбалка;
- яхтинг и дайвинг;
- детский отдых;
- лечебно-оздоровительный туризм;
- спортивный туризм (водный, пешеходный, горный, спелеотуризм, горнолыжный спорт);
- экологический туризм;
- культурно-познавательный (экскурсионный) туризм;
- этнографический туризм;
- религиозный туризм;
- комбинированные туры с посещением Монголии и Китая.

1.3 Обоснование модели тура «Сказка Малого моря»

В параграфе приводится характеристика понятий моделирования и модели, дается обоснование моделей тура «Сказка Малого моря» на озеро Байкал.

Изучением вопроса моделирования в туризме занимались: О.С. Бекасова, В.А. Киселева, Н.В. Королева.

Согласно Н.В. Королевой, моделирование – это один из главных методов научного исследования, с помощью которого можно ускорить существующие

технологические процессы, сократить сроки освоения новых. Этот метод применяют при изучении различных технологий, режимов работы аппаратов, машин, агрегатов, промышленных комплексов и хозяйств, а также в управлении предприятиями, распределении материальных ресурсов и т.д.

Важным аспектом метода моделирования, является то, что если для обычного эксперимента характерно непосредственное взаимодействие с объектом исследования, то в моделировании такого взаимодействия нет, поскольку изучают не сам объект, а его заменитель.

Моделирование в туризме заключается в построении и изучении специальных объектов (моделей), свойства которых являются важными с точки зрения исследователя. Оно позволяет изучать построение и использование моделей для познания реальных процессов в туризме, т. е. основывается на исходных понятиях и определениях, позволяющих понимать язык, применяемый в исследовании [1, с. 111].

Моделирование содержит специальные понятия, которые составляют начало методологических основ туризма. Концепция моделирования как теория отражения и познания составляет основу процесса, к которому относятся подобие, эксперимент, математическая статистика, математическая логика, статические и динамические информационные модели. Это те предметные области туризма, которые подлежат исследованию методами моделирования. Метод моделирования используется для теоретического представления методов проектирования тура, через описание основных функций, целей и характеристик [1].

Результатом моделирования является создание модели.

В.А. Киселева, О.С. Бекасова трактуют модель как один из важнейших инструментов научного познания, условный образ объекта исследования, отображающий характеристики объекта исследования, существенные для цели исследования.

Учитывая сложность развития отрасли туризма – конструирование модели на основе предварительного изучения объекта и выделения его существенных характеристик, теоретический анализ модели, сопоставление результатов с данными об объекте, корректировка модели и т.д., т.е. моделирование представляется наиболее актуальным методом планирования. Модель определяет последовательность элементов, которые должны быть включены во время планирования тура. Это – пошаговая процедура, позволяющая поставить развитие проектирования тура на плановую основу [41, с. 76].

При моделировании в туризме необходимо учитывать следующие условия:

- психофизиологические, социально-психологические особенности туристов (возраст, социальная принадлежность, уровень образования, интересы и потребности и т.д.);
- особенности тура, основанные на дифференциации туризма по различным признакам – продолжительности (тур выходного дня, каникулярный, во время отпуска);
- целям путешествия (культурно-познавательный, оздоровительный, спортивный и т.д.);
- месту пребывания (гостиница, санаторий, база или лагерь отдыха и т.д.);
- способу передвижения и т.д.

Формирование модели в туризме происходит поэтапно, о чем говорится в публикациях Е.В. Рябовой. На первом этапе необходимо проанализировать особенности тура, выявить специфику, определить направленность участников путешествия, на которую рассчитана программа. При этом осуществляется также анализ существующих туров с целью отбора и дальнейшей интерпретации. На втором этапе происходит перенос известных элементов тура в структуру нового туристского продукта.

Третий этап предполагает введение элементов новизны в программу тура.

Четвертый этап – создание новой (авторской) модели программы, когда во всех структурных звеньях программы есть элементы новизны. Таким образом, создается совершенно новый туристский продукт [38, с. 23].

В настоящее время выделяют множество моделей и наиболее распространенными признаками, по которым они классифицируются являются:

- цель использования;
- область знаний;
- фактор времени;
- способ представления.

Стоит отметить, что границы между моделями различных типов или классов, а также отнесение модели к какому-то типу или классу чаще всего условны.

По целям использования выделяются модели учебные, опытные, имитационные, игровые, научно-технические.

По области знаний выделяются модели биологические, экономические, исторические, социологические и т.д.

По фактору времени разделяются модели динамические и статические. Статическая модель отражает строение и параметры объекта, поэтому ее называют также структурной. Она описывает объект в определенный момент времени, дает срез информации о нем. Динамическая модель отражает процесс функционирования объекта или изменения и развития процесса во времени. Любая модель имеет конкретный вид, форму или способ представления, она всегда из чего-то сделана или представлена и описана. В этом классе, прежде всего, модели рассматриваются как материальные и нематериальные.

Материальные модели – это материальные копии объектов моделирования.

Нематериальное моделирование использует теоретический метод познания. По-другому его называют, абстрактным, идеальным. Абстрактные модели, в свою очередь, делятся на воображаемые и информационные.

Информационная модель – это совокупность информации об объекте, описывающая свойства и состояние объекта, процесса или явления, а также связи и отношения с окружающим миром.

Информационные модели представляют объекты в виде, словесных описаний, текстов, рисунков, таблиц, схем, чертежей, формул и т.д. Информационную модель нельзя потрогать, у нее нет материального воплощения, она строится только на информации. Ее можно выразить на языке описания (знаковая модель) или языке представления (наглядная модель).

Рассмотрим подробнее класс информационных моделей с позиции способов представления информации.

Воображаемое (мысленное или интуитивное) моделирование – это мысленное представление об объекте. Такие модели формируются в воображении человека и сопутствуют его сознательной деятельности. Например, музыкальная тема в мозгу композитора – интуитивная модель музыкального произведения.

Вербальное моделирование (относится к знаковым) – это представление информационной модели средствами естественного разговорного языка (фонемами). Мысленная модель, выраженная в разговорной форме, называется вербальной. Форма представления такой модели – устное или письменное сообщение. Примерами являются литературные произведения, информация в учебных пособиях и словарях, инструкции пользования устройством, правила дорожного движения.

Наглядное (выражено на языке представления) моделирование – это выражение свойств оригинала с помощью образов. Например, рисунки, художественные полотна, фотографии, кинофильмы. Сюда же относятся геометрические модели – информационные модели, представленные средствами графики.

Образно-знаковое моделирование использует знаковые образы какого-либо вида: схемы, графы, чертежи, графики, планы, карты. К этой группе относятся структурные информационные модели, создаваемые для наглядного изображения

составных частей и связей объектов. Наиболее простые и распространенные информационные структуры – это таблицы, схемы, графы, блок-схемы, деревья.

Знаковое (символическое выражено на языке описания) моделирование использует алфавиты формальных языков: условные знаки, специальные символы, буквы, цифры и предусматривает совокупность правил оперирования с этими знаками. Примеры: специальные языковые системы, физические или химические формулы, математические выражения и формулы, нотная запись и т.д. Программа, записанная по правилам языка программирования, является знаковой моделью.

Математическая модель – способ представления информационной модели, отображающий связь различных параметров объекта через математические формулы и понятия.

Компьютерная модель – это созданный за счет ресурсов компьютера виртуальный образ, качественно и количественно отражающий внутренние свойства и связи моделируемого объекта, иногда передающий и его внешние характеристики. Компьютерная модель представляет собой материальную модель, воспроизводящую внешний вид, строение или действие моделируемого объекта посредством электромагнитных сигналов. Разработке компьютерной модели предшествуют мысленные, вербальные, структурные, математические и алгоритмические модели [36].

Описание модели отражено в ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» согласно ГОСТу, модель туристской услуги – набор требований, предъявляемых к туристской услуге и согласованных с туристом/заказчиком туристского продукта, и учитывающих возможности туроператора и соисполнителей услуг. Разработка модели является одним из этапов проектирования тура [9].

Автором, на основании данного ГОСТа, была разработана модель туристской услуги – тура «Сказка Малого моря» на озеро Байкал.

Модель на основании ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» включает в себя:

- виды туристских услуг – услуги по организации питания туристов, услуги по организации перевозки туристов, услуги по размещению (проживанию) туристов, экскурсионные услуги, посреднические услуги по страхованию;

- основная направленность туристской услуги – посещение объектов историко-культурного наследия;

- маршрут путешествия – г. Челябинск – г. Иркутск – пос. Слюдянка – г. Иркутск – пос. Листвянка – г. Иркутск – пос. Хужир – г. Иркутск – г. Челябинск, пролегающий через такие крупные города как Курган, Омск, Новосибирск, Томск, Красноярск, общий километраж тура за 14 дней составил 7 852 км;

- перечень соисполнителей представлен транспортной организацией, средством размещения туристов, страховой компанией, турагентами, предоставляющими экскурсии. Графически модель представлена на рисунке 1.

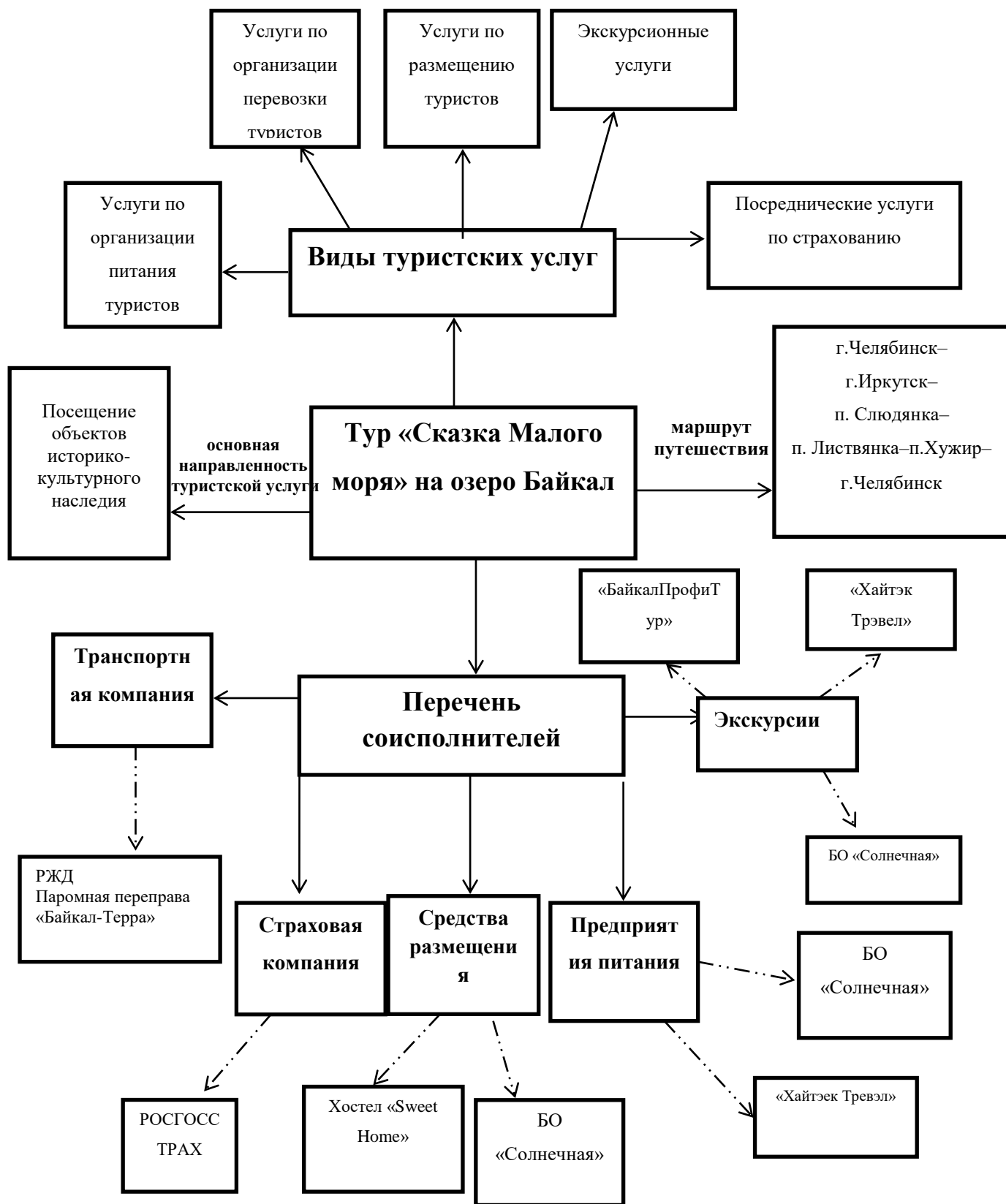


Рисунок 1 – Модель туристских услуг на основе ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»

Исходя из вышеизложенного, мы делаем вывод, что моделирование является наиболее эффективным инструментом при проектировании туров. Автором была создана модель тура, разработанная в соответствии с ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг». Модель включает в себя: виды туристских услуг, основную направленность туристской услуги, маршрут путешествия и перечень соисполнителей.

Выводы по главе один

Исходя из всего вышесказанного, можно сделать вывод, что процесс проектирования туристского продукта для последующей его продажи на рынке является своего рода производственной функцией туроператора.

Также следует упомянуть, что все процессы проектирования туристского продукта подчиняются ряду нормативных и правовых документов, таких как: Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Федеральный закон «О защите прав потребителей», Федеральные законы «О лицензировании отдельных видов деятельности», «О техническом регулировании», «Об охране окружающей среды», «О рекламе» и др и ряд Государственных стандартов Российской Федерации.

В зависимости от его направленности, масштабов, сезонности предлагаемых туров и их новизны этот процесс носит более или менее постоянный характер и предполагает ряд последовательных этапов:

- составление моделей туристского продукта;
- установление нормируемых характеристик тура;
- определение технологии процесса обслуживания клиентов;
- определение методов контроля качества проектируемого туристского продукта;
- утверждение документации для проектируемого туристского продукта.

Так как целью выпускной квалификационной работы является разработка тура в Иркутскую область на озеро Байкал, под названием «Сказка Малого моря»,

следовательно, была сделана характеристика Байкальского района, который включает в себя Иркутскую область, Забайкальский край и республику Бурятию.

Из анализа ресурсной базы Байкальского района было выявлено, что рекреационно-туристский потенциал используется слабо, инфраструктура развита в недостаточной мере, но есть большие возможности в развитии индустрии туризма. Район имеет ресурсную базу для развития многих видов туристской деятельности, таких как:

- лечебно-оздоровительный туризм;
- круизы туризм;
- пляжный туризм;
- детский туризм;
- спортивный туризм (водный, пешеходный, горный, спелеотуризм, горнолыжный спорт);
- экологический туризм;
- культурно-познавательный (экскурсионный) туризм;
- этнографический туризм;
- религиозный туризм.

Также, основываясь на цели выпускной квалификационной работы – проектирование тура «Сказка малого моря» на озеро Байкал, была затронута тема моделирования в туристской индустрии. И на основе ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» и работ таких авторов как: Е.В. Рябова, О.С. Бекасова, В.А. Киселева и Н.В. Королева автором выпускной квалификационной работы была создана модель тура, разработанная в соответствии с ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг», которая включает в себя: виды туристских услуг, основную направленность туристской услуги, маршрут путешествия и перечень соисполнителей.

2 ТЕХНОЛОГИЯ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ТУРА «СКАЗКА МАЛОГО МОРЯ» НА ОЗЕРО БАЙКАЛ

2.1 Формирование туристского продукта «Сказка Малого моря»

В туристской деятельности за правильную разработку туристского продукта отвечает ряд нормативных документов, таких как Федеральный закон № 132–ФЗ от 24 ноября 1996 года (изменен 31 декабря 2017 года) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [74] и ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» [9].

Согласно статье 9 Федерального закона №132–ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заявке туриста или иного заказчика туристского продукта.

Туроператор обеспечивает оказание всех услуг, которые входят в туристский продукт. Он также несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств перед туристом.

На основании ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» спроектированный туристский продукт должен включать:

- разработку маршрута путешествия;
- формирование списка поставщиков услуг (размещение, питание, трансферное обслуживание и т.д.);
- составление перечня экскурсий, с указанием посещаемых объектов;
- разработку списка туристских прогулок, комплекса услуг по организации досуга;
- расчет продолжительности нахождения туристов в каждой точке маршрута;
- расчет численности группы;
- определение видов и количества транспортных средств, используемых для перевозки туристов;

- определение потребности в гидах, гидах-переводчиках, инструкторах-проводниках, сопровождающих лицах или в другом обслуживающем персонале с необходимым уровнем подготовки и квалификации;

- разработку форм и видов рекламных, информационных и картографических материалов, описаний путешествия, памятки и др.

Также исходя из ГОСТ Р 50681–2010, можно сказать, что результатом проектирования туристских услуг являются следующие документы:

- карта-схема туристского маршрута с указанием точек остановок, ночевок, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др.;

- технологическая карта туристского путешествия (см. приложение Б);

- информационный листок к туристской путевке (см. приложение В);

- листок с дополнительной информацией;

- список основных работников, обеспечивающих услуги;

- должностные инструкции.

Также обязательным является то, что информационный листок к туристской путевке должен соответствовать ГОСТ Р 32612–2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования» [8].

Продвижение и реализация туристского продукта, согласно ст. 9 ФЗ № 132, осуществляется турагентом на основании договора, заключенного туроператором и турагентом. Турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта по поручению туроператора.

При реализации туристского продукта туроператор и турагент, действуя в качестве страхового агента от имени и за счет страховщика, вправе заключить с туристом договор добровольного страхования имущественных интересов туриста в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и учетом положений статьи 17 Федерального закона № 132–ФЗ.

Но перед всеми вышеперечисленными требованиями и задачами, первое, что нужно сделать, это выбрать направление, куда будет проектироваться тур.

Во время прохождения преддипломной практики было выбрано восточное направление по отношению к г. Челябинску – это озеро Байкал.

Изучение Байкальского района включает в себя: знакомство с литературой, картографическим материалом, беседы с людьми, побывавшими в местах путешествия. Полезно также воспользоваться отчетами туристов, сделать себе выписки о рельефе, гидрографии, климате, растительности, животном мире, истории, экономике и быте населения.

Одним из главных пунктов изучения района и реализации тура, является апробация спроектированного тура. Делается это для того, чтобы лично осмотреть, проверить и попробовать все, что запланировано в программе для дальнейшего усовершенствования или редактирования программы туристского продукта.

В случае с туром «Сказка Малого моря» на озеро Байкал апробация состоялась летом 2017 года. Даты: с 28 июля по 10 августа.

С помощью апробации составлено подробное описание пути с указанием расстояний; особенностей местности, по которой пролегает маршрут; с характеристикой дорог; с описанием ориентиров, которые будут видны вблизи и вдали с разных точек, также усовершенствована программа и указаны различные рекомендации.

Также проведен отбор наиболее значимые и интересных экскурсионных объектов, проанализирована информация об их существовании, о начале их постройки, уточнены адреса, их состояние на данный период времени и изменения в постройках.

На основе проведенных анализов, различных характеристик и улучшений, составлен окончательный календарный план поездки и маршрут, который получился следующий: г. Челябинск – г. Иркутск – пос. Слюдянка – г. Иркутск – пос. Листвянка – г. Иркутск – пос. Хужир (остров Ольхон) – г. Иркутск – г. Челябинск.

Для апробации и дальнейшей реализации за основу поиска информации был взят интернет, где происходили сравнения средств размещения и питания, экскурсионного обслуживания, трансфера, страховки и др.

Средства размещения искали только среди хостелов, изначально выбор пал на Хостел «Байкалер», но после апробации хостел был сменен на «Sweet Home». Оба хостела расположены в центре города, но у первого хостела произошли технические неполадки с бронью номера и, как следствие, незаселение из-за переполненности, и, чтобы избежать данного инцидента в дальнейшем, был выбран второй хостел, где не было никаких проблем.

Хостел «Sweet Home» – это новый, яркий, уютный хостел, находящийся в центре города, где вокруг много достопримечательностей, рядом остановка общественного транспорта. Очень гостеприимный и доброжелательный персонал.

Так как питание в г. Иркутске не включено в стоимость тура, то предприятие в Иркутске выбиралось для туристов, как запасной вариант для тех, кто не захочет готовить на кухне хостела, также чтобы было вкусно, близко к хостелу и невысокий средний чек. В центре города проблем с предприятиями питания нет, но то кухня специфическая, то средний чек заведения достаточно высокий, то далеко от хостела, поэтому выбор сделан в пользу сети столовых «Аппетит», одна из таких столовых находится в 5-7 минутах от хостела, в п. Слюдянка питание обеспечивается во время экскурсии по КБЖД, в п. Листвянка питание также не включено, но по желанию экскурсовод покажет, где можно пообедать там, на о. Ольхон питание входит в стоимость проживания на базе отдыха «Солнечная».

После всего вышесказанного программа следующая:

1 День (28.07)

04:00 (по Члб) – сбор на ЖД вокзале г. Челябинск

06:11 – отправление в Иркутск (поезд 242С Адлер-Иркутск)

2 День (29.07)

В пути

3 День (30.07)

13:30 (по Ирк) – прибытие на ЖД вокзал г. Иркутск

13:40–14:00 – трансфер до хостела «Sweet Home» (ул. Ленина, 9)
на общественном транспорте

14:00–15:00 – размещение

15:00–15:10 – по желанию пешком до столовой Appetite (ул. Горького, 42)

15:10–16:00 – обед

16:30–19:30 – Обзорная экскурсия по Иркутску с посещением музея декабристов, музея истории города Иркутска и усадьбы В.П. Сукачева

20:00 – 21:00 – по желанию ужин в столовой Appetite (ул. Горького, 42)

21:00 – свободное время

4 День (31.07)

06:00 – подъем

07:00–07:25 – трансфер до ЖД вокзала на общественном транспорте

07:46–09:40 – трансфер от ЖД Вокзала до п. Слюдянка

09:51–17:10 – экскурсия по КБЖД

17:10–20:00 – трансфер до Иркутска (ЖД вокзал)

20:00–20:20 – трансфер до хостела на общественном транспорте, свободное время

5 День (01.08)

Свободный день

Рекомендации: прогулка по городу, поездка на пляж «Якоби», прогулка по р. Ангара на теплоходе, катание на велосипеде.

6 День (02.08)

08:30 – подъем

09:30–10:30 – по желанию завтрак в столовой Appetite (ул. Горького, 42)

11:00–18:00 – экскурсия в Листвянку с посещением Музея деревянного зодчества «Тальцы», Нерпинария и Байкальского музея

18:00 – 19:00 – по желанию ужин в столовой Appetite (ул. Горького, 42)

19:00 – свободное время

7 День (03.08)

07:00–09:15 подъем, сборы, сдача номеров

09:15–09:30 – пешком до турфирмы «Байкал–Терра», где будет ждать автобус

10:00–18:00 – трансфер до БО «Солнечная» на о. Ольхон

18:00–19:00 – размещение на БО «Солнечная»

19:00–20:00 – ужин

20:00 – свободное время

Рекомендация: тепло одеться и проводить закат на берегу озера Байкал

8 День (04.08)

09:00 – подъем

10:00–11:00 – завтрак

11:00–18:00 – свободное время

18:00–18:30 – ужин

19:00–21:00 – экскурсия на катере по островам Малого моря

21:00 – свободное время

Рекомендация: прогулка по острову, купание в оз. Байкал, баня, катание на лошадях/велосипедах, рыбалка, в свободное время купить продуктов для пикника на следующий день

9 день (05.08)

08:00 – подъем

09:00–09:30 – завтрак

10:00–18:00 – экскурсия «От мыса Хобой до пади Узуры»

19:00–20:00 – ужин

20:00 – свободное время

Рекомендация: приобретение сувениров и перекуса в дорогу до г. Иркутска

10 день (06.08)

09:00 – подъем, сборы, освобождение номеров

10:00–11:00 – завтрак

12:00–20:00 – трансфер до Иркутска

20:00 – заселение в хостел «Sweet Home», свободное время

11 день (07.08)

Свободный день

Рекомендация: покупка сувениров и еды в поезд

12 День (08.08)

09:00 – подъем, сборы, освобождение номеров

10:00–11:00 – по желанию завтрак в столовой Appetite (ул. Горького, 42)

12:30–13:00 – трансфер до ЖД Вокзала на общественном транспорте

13:00 – сбор на ЖД Вокзале г. Иркутска

15:31 (по Ирк) – отправление в Челябинск (поезд 057И Иркутск–Кисловодск)

13 День (09.08)

В пути

14 День (10.08)

19:25 (по Члб) – прибытие на ЖД Вокзал г. Челябинска

Далее охарактеризуем полученный разработанный тур, его средства размещения, экскурсии, предприятия питания, дополнительные места, оказывающие услуги, а также транспортные компании.

Средства размещения

Хостел «Sweet Home»

Находится в центре города Иркутска, по улице Ленина дом 9. Очень уютный и абсолютно новый хостел начал свою работу летом 2017 года. Связаться можно через сайт www.sweethomehost.com или через телефон 8 (914) 899–91–19.

Цена за койку-место колеблется от 600 до 1200 рублей в сутки, в зависимости от комнаты.

В наличии хостела имеются комнаты:

- спальня Sweet Home 1 (S=20м², 3 двух-ярусные кровати, письменный стол, 600р/сутки)

- спальня Sweet Home 2 (S=20м², 3 двух-ярусные кровати, письменный стол, балкон, 600р/сутки)
- Sweet Home Lough (S=20м², 3 двух-ярусные кровати, 1 двухспальная кровать, зона отдыха, плазма, 700р/сутки)
- Sweet Home Family (S=20м², 3 двухспальные кровати, душевая, телевизор, письменный стол, 1200р/сутки)

База отдыха «Солнечная»

Находится на острове Ольхон, поселок Хужир ул. Солнечная, 14. База находится на холме, откуда открывается вид на поселок Хужир. На базе расположены деревянные домики, разной вместительности, от чего зависит и стоимость (цены представлены на период 1.07-20.08.18):

- 2х, 3х местный номер эконо – 1400р;
- 4х местный номер эконо – 1300р;
- 2х, 3х местный номер с отдельным входом – 1600р;
- 2х местный отдельный домик – 1600р;
- 4х местный отдельный домик – 1450р;

В стоимость входит 2-х разовое питание – завтрак и ужин.

Связаться с базой можно также по телефону: +7 (395) 268–32–16 или посмотреть информацию на сайте: <http://www.olkhon.com/ru/tours/Prices.html>.

Предприятия питания

Питание во время экскурсии по КБЖД

Во время экскурсии будет осуществляться питание в виде завтрака и обеда, предоставляет его группа компаний BaikalExpressRu, в Иркутске эту группу представляет турфирма ООО «Хайтек Трэвел», расположенная по адресу: ул. Партизанская, 102, оф. 203.

Связаться с ними можно по телефону: 8 (395) 223–55–56.

Столовая на базе отдыха «Солнечная»

Питание будет осуществляться в виде завтрака и ужина. Находится на базе отдыха «Солнечная», по адресу: пос. Хужир, ул. Солнечная, 14.

Транспортные услуги

РЖД

Поездом 242С Адлер–Иркутск отправляется из г. Челябинска до г. Иркутска в 06:11 по челябинскому времени. Проезд составляет 2 дня 4 часа 19 минут. Стоимость билета – 5 657р.

Поездом 057И Иркутск–Кисловодск отправляется из г. Иркутска до г. Челябинска в 15:31 по иркутскому времени. Путь составляет 2 дня 6 часов 4 минуты. Стоимость билета – 5 657р [61].

Также через РЖД и ООО «Хайтэк Трэвел» используется трансфер из г. Иркутска в пос. Слюдянка.

Автобус

Автобус KIA маршрутом г. Иркутск–пос. Хужир предоставляется туристической фирмой «Байкал-Терра». Вместимость 43 посадочных места, кондиционер, микрофон.

Паромная переправа МРС–остров Ольхон

На остров Ольхон можно попасть только через паромную переправу МРС. В доке переправы держаться 3 парома: «Ольхонские ворота», «Дорожник» и «Семен Багатаев» [58].

Анимация

Анимационных программ на маршруте, как таковых не нет.

В программе присутствуют только рекомендации по досугу или прогулкам, например, водные развлечения на озере Байкал (на пляже острова Ольхон есть водные аттракционы: надувной банан, надувные таблетки, гидроциклы, прогулочные катера) или прогулка на теплоходе по р. Ангара или поездка на пляж «Якоби» в г. Иркутске, прогулка до мыса Бурхан (скала Шаманка) на о. Ольхон.

Цены на эти развлечения приемлемые. Надувная таблетка – 250р/чел, прокат гидроцикла – 100р/мин. и т.д.

Также в Иркутске или на Ольхоне, можно брать в прокат велосипеды, на острове можно устроить пикник, взять в прокат рыбацкие снаряжения или устроить конные прогулки.

Дополнительные услуги

К организациям, оказывающие дополнительные услуги можно отнести Иркутский Нерпинарий, расположенный по адресу: пос. Листвянка ул. Горького, 101А, он входит в состав экскурсии по пос. Листвянка.

В иркутском нерпинарии, кроме знакомства с характером нерпы, ее поведением, можно увидеть первое в мире шоу дрессированных нерп. Они умеют петь, танцевать, играть с мячом и даже считать. Вы можете стать свидетелем уникального явления – рисующей нерпы, а также обладателем картины, нарисованной нерпой, во время представления проводится аукцион. Вы сами придумаете название для созданного в Вашем присутствии шедевра.», – именно так на сайте нерпинария приглашают посетителей полюбоваться на этих милых созданий [53].

Байкальский музей. Он расположен по адресу: пос. Листвянка, ул. Академическая, 1А. В этом музее можно познакомиться с различными экспозициями, посвященными изучению озера Байкал, его обитателями, дном, происхождением и изменением [45].

Музей деревянного зодчества «Тальцы». Он располагается в 47 км от Иркутска, пос. Бутырки. Это уникальное собрание памятников истории, архитектуры и этнографии XVII–XX вв.

В музее ретроспективно воссоздано четыре историко-культурные зоны: русская, бурятская, эвенкийская и тофаларская. Буряты, эвенки и тофы – коренные народности Прибайкалья. Об их быте, особенностях жизни и верованиях рассказывают эвенкийские и тофаларские стойбища, комплекс эвенкийских захоронений и бурятский улус-летник [50].

Иркутский музей декабристов. Иркутский областной историко-мемориальный музей декабристов расположен по адресу: г. Иркутск, пер. Волконского, 10

и ул. Дзержинского, 64. Музей состоит из двух усадеб с мемориальными домами князей С.П. Трубецкого и С.Г. Волконского, открытых в 1970 и 1985 гг [48].

Музей истории города Иркутска им. А.М. Сибирякова. Он расположен по адресу: г. Иркутск, ул. Франк-Каменецкого, 16А. Музей представляет жизнь иркутян на разных исторических отрезках через быт, традиции и уклад жизни. Основной определяющей характеристикой музея является музейный фонд, составляющий более 60,000 единиц хранения (по состоянию на 2008 год) [51].

Усадьба В.П. Сукачева. Иркутский художественный музей им. В.П. Сукачева расположен по адресу: г. Иркутск, ул. Декабрьский событий, 112. В экспозиции представлены мемориальные вещи, принадлежавшие самому В. П. Сукачеву и его семье – мебель, часы, фарфор, музыкальные инструменты, книги, фотографии, документы, а также произведения искусства из коллекции В.П. Сукачева – западноевропейская и русская живопись, декоративно-прикладное искусство, скульптура. В экспозицию включен уникальный исторический Зимний сад, существовавший в доме еще при Владимире Платоновиче, воссозданный по фотографиям и документам [69].

Экскурсии

Трехчасовая автобусно-пешеходная обзорная экскурсия по городу Иркутску (увидим – Вечный огонь, памятник Петру и Февронии Муромским, Польский костел, Спасская церковь. Собор Богоявления, памятник первопроходцам, Московские ворота, памятник женам Декабристов, Знаменский женский монастырь, место расстрела Колчака, памятник Колчаку, памятник туристу, памятник Александру III, посещение – музея Декабристов, музея истории города Иркутска, усадьбы В. П. Сукачева). Туроператор «БайкалПрофиТур», г. Иркутск, ул. Советская 58, ТЦ «Иркутский», офис 4. Тел. 8 (395) 255–04–64 [68].

Восьмичасовая экскурсия по КБЖД (можно увидеть все красоты озера Байкал, старинные мосты и крепости). Турфирма «Хайтэк Трэвел», г. Иркутск, ул. Партизанская, 102, оф. 203. Тел. 8 (3952) 23–55–56 [46].

Шестичасовая экскурсия в Листвянку (посещение – Байкальского музея, Нерпинария, музея деревянного зодчества «Тальцы», рыбный рынок с дегустацией, увидеть – исток р. Ангара, Свято-Никольскую церковь, камень Черского, горы Хамар-Дабан). Туроператор «БайкалПрофиТур», г. Иркутск, ул. Советская 58, ТЦ «Иркутский», офис 4. Тел. 8 (3952) 55–04–64 [68].

Двухчасовая экскурсия на катере по островам Малого моря (увидеть – острова Харанцы, Едор, Крокодилчик). о. Ольхон, пос. Хужир, ул. Солнечная, 14, БО «Солнечная». Тел. 8 (3952) 68–32–16.

Восьмичасовая экскурсия «От мыса Хобой до пади Узуры» (увидеть м. Хобой, бухту «Песчаная», м. Саган-Хушун, в хорошую погоду – Ушканьи острова и полуостров Святой Нос, местность Узуры). о. Ольхон, пос. Хужир, ул. Солнечная, 14, БО «Солнечная». Тел. 8 (3952) 68–32–16 [44].

Создав туристский продукт, необходимо провести маркетинговые исследования туристского рынка, чтобы заранее выявить преимущества и возможные недостатки перед основными конкурентами, которые тоже предлагают данное направление.

Многие люди хоть раз мечтали воочию увидеть самое чистое и самое глубокое озеро планеты, но из-за труднодоступности или высоких цен на трансфер многие отказываются туда ехать.

Турфирмы, в свою очередь, предлагают туры на озеро Байкал без учета стоимости проезда, т.е. люди должны платить не только за тур. программу, но и отдельно за переезд. В туре, который просчитывался в данной курсовой, уже учтен переезд до Иркутска.

В быстро изменяющихся условиях рынка важнейшей маркетинговой функцией любого туристического предприятия является проведение маркетинговых исследований. Без них компания не сможет ориентироваться в бизнес-среде, узнать характеристики интересующих её рынков, изучить действия конкурентов и потребности своих клиентов.

Проведенные в плановом порядке маркетинговые исследования дают возможность получать конкурентные преимущества, снижать финансовые и коммерческие риски предпринимательской деятельности, определять отношение покупателей к оказываемой услуге, давать оценку стратегической и тактической деятельности фирмы, повышать эффективность коммуникационных рыночных мероприятий, определять оптимальные сегменты позиционирования услуг, определять характер жизненного цикла услуг.

Сегодня достаточно много предложений действует от турфирм на озеро Байкал из Челябинска, которые отличаются между собой объектами посещения, количеством дней пребывания, предприятиями размещения и питания, экскурсионной программой и способом трансфера.

Сравнения стоимости и компонентов туров на озеро Байкал разных туроператоров города Челябинска представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Сравнительный анализ туров на озеро Байкал с другими туроператорами

Статья калькуляции	Тур «Сказка Малого моря»	Туроператор «Русь-Тревел»	Туроператор «Вита-Трэвел»
В стоимость включено	<ul style="list-style-type: none"> •ПРОЕЗД до Иркутска и обратно, •проживание в хостеле в Иркутске и на базе отдыха на о.Ольхон, •питание на о. Ольхон, •экскурсионное и транспортное обслуживание, •входные билеты на платные объекты по программе, •медицинская страховка •услуги гида 	<ul style="list-style-type: none"> • ПРОЕЗД НЕ ВКЛЮЧЕН. • транспортное и экскурсионное обслуживание по программе. • размещение в Иркутске и на о. Ольхоне. • питание по программе. • входные билеты на платные объекты. • услуги гида 	<ul style="list-style-type: none"> • ПРОЕЗД НЕ ВКЛЮЧЕН • транспортное и экскурсионное обслуживание согласно программе • проживание на Ольхоне мини-отеле «Байкал». • питание по программе.

Окончание таблицы 1

Статья калькуляции	Тур «Сказка Малого моря»	Туроператор «Русь-Тревел»	Туроператор «Вита-Трэвел»
Количество дней/ночей	14 дней/13 ночей	7 дней/6 ночей	7 дней/ 6 ночей
Полная стоимость	40 166,10 руб/чел	29 950 руб/чел	33 900 руб/чел

Исходя из произведенного анализа, можно сделать несколько выводов:

- туроператоры не предоставляют трансфер Челябинск–Иркутск–Челябинск;
- комплектация туров у всех разная (есть/нет питание, благоустроенное/нет размещение, количество дней, в основном, не превышает 7);
- из вышеперечисленных пунктов, соответственно, разная стоимость, которая, если прибавить трансфер из п.1, будет насчитываться от 40 тыс. руб.

Когда уже проведены маркетинговые исследования, нужно подумать, как раскрутить свой продукт, показать, почему нужно купить именно этот тур, и в данном случае понадобятся знания о рекламе.

Невозможно представить современный мир без рекламы. Она окружает нас везде: дома, когда мы слушаем радио или смотрим телевизор, на улице в виде вывесок и стендов, в газетах, журналах и даже книгах, которые мы читаем. Иногда реклама раздражает, иногда забавляет и даже развлекает, но всегда от ее воздействия в сознании остается определенный образ, яркий и выразительный, всегда к чему-то побуждающий.

Туристская реклама представляет собой систему оплачиваемых мероприятий, направленных на доведение специально подготовленной, умело обработанной информации о турах и туруслугах или товаров для туризма и отдыха потребителя.

Реклама, как и любой другой вид маркетинговых коммуникаций, играет важную роль в реализации стратегии туристской фирмы. Она оказывает социально-культурное и психологическое воздействие на общество.

Цивилизованная реклама – это не манипулирование общественным сознанием, а формирование актуальных, направленных на саморазвитие потребностей человека. Реклама дает потребителю новые знания, опыт, усиливает удовлетворенность от покупки. С помощью рекламы туристские предприятия осваивают новые рынки сбыта. Будучи средством конкурентной борьбы, реклама обостряет ее, способствуя повышению качества туристского обслуживания.

Реклама позволяет увеличить объемы продаж. Масштабный сбыт туристских услуг обеспечивает туристской фирме рост доходов, достойную оплату труда персонала.

Отличительные черты рекламы, как одного из главных средств маркетинговых коммуникаций в сфере туризма, определяются как спецификой рекламы, так и особенностями туристской индустрии и ее товара – туристского продукта, а именно:

- **неличный характер.** Коммуникационный сигнал поступает к потенциальному клиенту не лично от сотрудника фирмы, а через посредника (средства массовой информации);
- **неопределенность с точки зрения измерения эффекта.** Данная особенность является логическим продолжением предыдущей. Обратная связь в рекламной деятельности носит вероятностный характер. Факт приобретения туристского продукта зависит от большого количества факторов, часто не имеющих прямого отношения к рекламе, носящих субъективный характер и практически не поддающихся формализации;
- **комплексность.** На впечатление, которое остается у туриста после потребления турпродукта, влияет множество факторов, даже такие как поведение горничной, официанта, представителя встречающей стороны. Именно это дополняет впечатление, остающееся после потребления турпродукта;
- **броскость и убедительность.** Специфика туристских услуг обуславливает необходимость использования наглядных средств, обеспечивающих наиболее полное представление об объекте туристского интереса.

- неосвязаемость или нематериальный характер. Туруслугу невозможно продемонстрировать, увидеть, попробовать или изучить до получения. Покупатель вынужден верить продавцу на слово. Продавец же может лишь описать преимущества, которые получит покупатель после предоставления услуги, а сами услуги можно оценить только после их выполнения.

Реклама в туризме может выглядеть абсолютно по-разному, это может быть баннер, расположенный где-то на улице, буклеты, лежащие в каком-нибудь офисе партнеров турфирмы, звуковая запись по радио или несколько секундное видео по телевизору и в интернете и, наконец, информационный листок.

Реклама тура «Сказка Малого моря» на озеро Байкал может обеспечиваться баннером, представленным на рисунке 2, буклетом, представленном на рисунках 3 и 4, визитной карточкой сопровождающего группы, представленной на рисунке 5, а также в приложении В можно увидеть информационный листок туристу, который тоже является рекламной составляющей тура.



Рисунок 2 – Образец рекламного баннера на высотное здание



Рисунок 3 – Образец внешней стороны буклета



Рисунок 4 – Образец внутренней стороны буклета



Рисунок 5 – Образец визитной карточки сопровождающего группы

Если же туристский продукт будет продаваться у туроператора, где есть единый стиль, то весь рекламный материал подгоняется по стиль этого туроператора.

2.2 Техничко-экономическое обоснование тура

В данном разделе будут рассчитаны себестоимость и точки безубыточности тура «Сказка Малого моря» на озеро Байкал на одного человека и на группу из 12 человек.

Тур составляет 14 дней и 13 ночей (вместе с проездом).

- затраты на размещение.

Стоимость размещения зависит от многих факторов: числа дней пребывания, количества ночевок на предприятии размещения, классности и местоположения гостиницы, а также от количества туристов в группе.

Во время тура «Сказка Малого моря» на озеро Байкал группа размещается в хостеле с 6-местными комнатами и на острове Ольхон на базе отдыха, поэтому общая стоимость размещения и проживания рассчитывалась по формуле (1):

$$C_{гр} = A * B * C \quad (1)$$

Где $C_{гр}$ – общая стоимость размещения на группу, руб.;

A – стоимость койко-места, руб.;

B – количество туристов в группе, чел;

C – число дней, сут.

Следовательно, затраты на размещение группы в хостеле «Sweet Home», согласно формуле (1) равны:

$$C_{гр} = 600 * 12 * 6 = 43\ 200$$

Также, согласно формуле (1), затраты на размещение группы на БО «Солнечная», равны:

$$C_{гр} = 1\ 600 * 12 * 3 = 57\ 600$$

Чтобы рассчитать стоимость затрат по размещению одного туриста используем формулу (2):

$$C_{1ч} = C_{гр} / V \quad (2)$$

Где $C_{1ч}$ – стоимость размещения одного туриста, руб.;

$C_{гр}$ – общая стоимость размещения на группу, руб.;

V – количество туристов в группе, чел.

Исходя из формулы (2), считаем, сколько обойдется размещение в хостеле «Sweet Home» одному туристу:

$$C_{1ч} = 43\ 200 / 12 = 3\ 600$$

А на БО «Солнечная»:

$$C_{1ч} = 57\ 600 / 12 = 4\ 800$$

Смета затрат по размещению туристов в туре «Сказка Малого моря» на озеро Байкал представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Смета затрат по размещению в туре «Сказка Малого моря» на озеро Байкал

Кол-во суток	Наименование гостиницы, город	Стоимость затрат, руб.	
		на 1 человека	на группу
6	Хостел «Sweet Home», Иркутск	3 600	43 200
3	База Отдыха «Солнечная», п. Хужир о. Ольхон	4 800	57 600
Итого:		8 400	100 800

- затраты на транспорт.

В туре «Сказка Малого моря» на озеро Байкал использованы разные виды транспорта: железнодорожный транспорт, автобус, общественный транспорт и паромная переправа.

Железнодорожный транспорт используется для трансфера Челябинск–Иркутск и Иркутск–Челябинск. Автобус и паромная переправа используются для переезда Иркутск–о. Ольхон–Иркутск. Общественный транспорт используется для переездов по городу Иркутску.

Для расчета общей стоимости на транспортном обслуживании используется формула (3):

$$C_{\text{то}} = D * V \quad (3)$$

Где $C_{\text{то}}$ – общая стоимость транспортного обслуживания, руб.;

D – стоимость транспорта на одного туриста, руб.;

V – количество туристов в группе, чел.

Согласно формуле (3), считаем, что на поезд будет потрачено:

$$C_{\text{то}} = 5\,657 * 12 = 67\,884$$

Согласно формуле (3), считаем, что на автобус и паром будет потрачено:

$$C_{\text{то}} = 2\,000 * 12 = 24\,000$$

Согласно формуле (3), считаем, что на общественный транспорт будет потрачено:

$$C_{\text{то}} = 80 * 12 = 960$$

Исходя из этого, общий расчет затрат по транспортному обслуживанию туристов в туре «Сказка Малого моря» на озеро Байкал представлен в таблице 3.

Таблица 3 – Смета затрат по транспортному обслуживанию тура «Сказка Малого моря» на озеро Байкал

День	Вид транспорта, трансфера	Стоимость затрат, руб.	
		на 1 человека	на группу
1–3	Поезд Челябинск–Иркутск	5 657	67 884
7, 10	Автобус и паром Иркутск–о. Ольхон–Иркутск	2 000	24 000

Окончание таблицы 3

День	Вид транспорта, трансфера	Стоимость затрат, руб.	
		на 1 человека	на группу
3, 4, 12	Общественный транспорт (приблизительно)	80	960
11–13	Поезд Иркутск–Челябинск	5 657	67 884
Итого:		13 394	160 728

- затраты на питание.

По программе тура «Сказка Малого моря» на озеро Байкал питание не входит в стоимость, за исключением завтраков и ужинов на о. Ольхон на БО «Солнечная», где питание входит в стоимость размещения на базе и питания во время экскурсии по Кругобайкальской Железной дороге;

- затраты на экскурсионное обслуживание.

Общая стоимость посещения по входным билетам рассчитывается по формуле (4):

$$C_{\text{пм}} = C_6 * M * V \quad (4)$$

Где $C_{\text{пм}}$ – общая стоимость посещения, руб.;

C_6 – стоимость одного входного билета, руб.;

M – число билетов на одного человека;

V – количество туристов в группе, чел.

Исходя из этого рассчитываем по формуле (4) стоимость посещения по входным билетам в городе Иркутске:

$$C_{\text{пм}} = 250 * 2 * 12 = 6\,000$$

Стоимость посещения по входным билетам в поселке Листвянка будет равна:

$$C_{\text{пм}} = 350 * 3 * 12 = 12\,600$$

Стоимость посещения по входным билетам экскурсии по КБЖД получается:

$$C_{\text{пм}} = 4\,500 * 12 = 54\,000$$

По формуле (4) стоимость посещения по входным билетам экскурсии на катере по островам Малого моря:

$$C_{\text{пм}} = 700 \cdot 12 = 8\,400$$

Также согласно по формуле (4) стоимость посещения по входным билетам экскурсии «от мыса Хобой до пади Узуры»:

$$C_{\text{пм}} = 1\,100 \cdot 12 = 13\,200$$

Если экскурсия с экскурсоводом ($C_{\text{эк}}$), то стоимость одного билета ($C_{\text{эк1ч}}$) составит:

$$C_{\text{эк1ч}} = C_{\text{эк}} / B \quad (5)$$

Где B – количество туристов в группе, чел.

Согласно формуле (5), считаем, что на обзорную экскурсию по г. Иркутску для одного туриста будет потрачено:

$$C_{\text{эк1ч}} = 1608 / 12 = 134$$

Согласно формуле (5), считаем, что на экскурсию в пос. Листвянка для одного туриста будет потрачено:

$$C_{\text{эк1ч}} = 2004 / 12 = 167$$

Смета затрат на экскурсионное обслуживание в туре «Сказка Малого моря» на озеро Байкал представлен в таблице 4.

Таблица 4 – Смета затрат по экскурсионному обслуживанию тура на озеро Байкал.

День	Название экскурсии, место проведения	Стоимость затрат, руб.	
		на 1 человека	на группу
3	Обзорная экскурсия по городу Иркутску	134	1 608
3	Посещение музеев в г.Иркутске	500	6 000
4	Экскурсия по КБЖД	4 500	54 000
6	Экскурсия в пос. Листвянка	167	2 004
6	Посещение музеев в пос. Листвянка	1 050	12 600
8	Экскурсия на катере по островам Малого моря	700	8 400
9	Экскурсия «От мыса Хобой до пади Узуры»	1 100	13 200
Итого:		8 151	97 812

затраты по страхованию жизни туриста.

При расчете себестоимости тура «Сказка Малого моря» на озеро Байкал, была рассчитана стоимость страхового полиса для одного туриста на всю продолжительность поездки через электронный калькулятор РОСГОССТРАХ. Была выбрана программа «Комфорт», стоимость составила 952 рубля за весь период пребывания на одного человека.

$$952р*12чел = 11\,424 \text{ рублей}$$

- затраты по обслуживанию сопровождающего;

Из всего вышесказанного, составляется смета затрат по обслуживанию сопровождающего, которая представлена в таблице 5.

Таблица 5 – Смета затрат по обслуживанию сопровождающего

№	Статьи калькуляции	Расходы на руководителя группы, руб.
1	Транспортное обслуживание	13 394
2	Размещение	8 400
3	Экскурсионное обслуживание	8 151
4	Страховка	952
	Всего:	30 897

Согласно этой смете, каждый турист должен заплатить на обслуживание сопровождающего, исходя из расчета по формуле (6):

$$C_{oc1ч} = C_{oc}/B \quad (6)$$

Где $C_{oc1ч}$ – стоимость обслуживания сопровождающего для одного туриста, руб.;

C_{oc} – стоимость обслуживания сопровождающего на все группу, руб.;

B – количество туристов в группе, чел.

Расчет по формуле (6):

$$C_{oc1ч} = 30\,897/12 = 2574,75$$

Итак, исходя из всего вышеперечисленного произведены подсчеты себестоимости одной путевки и общая смета затрат на группу из 12 человек, данные которых представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Калькуляция себестоимости путевки и сметы затрат по туру на озеро Байкал

№	Статьи калькуляции	Калькуляция розничной цены одной путевки, руб.	Смета затрат на группу, руб.
1	Размещение	8 400,00	100 800,00
2.	Транспортное обслуживание	13 394,00	160 728,00
3.	Экскурсионное обслуживание	8 151,00	97 812,00
4.	Медицинское страхование	952,00	11 424,00
5.	Затраты на сопровождающего группы	2 574,75	30 897,00
6.	Производственная себестоимость	33 471,75	401 661,00
7.	Коммерческие расходы – 20%	6 694,35	80 332,20
8.	Полная себестоимость	40 166,10	481 993,20

Таким образом, цена тура на озеро Байкал на одного человека составила 40 166,10 рублей, на группу 481 993,20 рублей.

Далее производится расчет точки безубыточности и выясняется, какое количество туристских путевок по одной цене нужно продавать в месяц при заданных постоянных расходах туристской фирмы. Для этого нужно рассчитать расходы турфирмы в месяц, они представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Расходы турфирмы

Статья расходов	Период 1 месяц, руб.
Аренда помещения, 30 кв.м	55 000
Услуги связи	4 500
Интернет	5 000
Канцелярские товары	2 000

Окончание таблицы 7

Статья расходов	Период 1 месяц, руб.
Прочие административные расходы	5 000
Заработная плата персонала	25 000
Оплата онлайн-систем	1 500
Заправка картриджей	600
Непредвиденные расходы	10 000
Итого	108 600

Для расчета точки безубыточности необходимы следующие данные: сумма постоянных расходов турфирмы в месяц – 108 600 руб., производственная себестоимость – 33 471,75 руб., полная себестоимость – 40 166,10 руб.

Расчет точки безубыточности приведен в таблице 8.

Таблица 8 – Расчет точки безубыточности

Объем производства (количество проданных путевок – К)	Постоянные затраты (П)	Переменные затраты (ПЗ=ПЗ*К)	Общие затраты (О=П+ПЗ)	Доход (Д=К*40166,1)	Маржинальный доход (МД=Д-ПЗ)	Чистая прибыль (ЧП=МД-П)
1	108600	33471,75	142071,8	40166,1	6694,35	-101906
2	108600	66943,5	175543,5	80332,2	13388,7	-95211,3
3	108600	100415,25	209015,3	120498,3	20083,05	-88517
4	108600	133887	242487	160664,4	26777,4	-81822,6
5	108600	167358,75	275958,8	200830,5	33471,75	-75128,3
6	108600	200830,5	309430,5	240996,6	40166,1	-68433,9
7	108600	234302,25	342902,3	281162,7	46860,45	-61739,6
8	108600	267774	376374	321328,8	53554,8	-55045,2
9	108600	301245,75	409845,8	361494,9	60249,15	-48350,9
10	108600	334717,5	443317,5	401661	66943,5	-41656,5
11	108600	368189,25	476789,3	441827,1	73637,85	-34962,2
12	108600	401661	510261	481993,2	80332,2	-28267,8
13	108600	435132,75	543732,8	522159,3	87026,55	-21573,5
14	108600	468604,5	577204,5	562325,4	93720,9	-14879,1
15	108600	502076,25	610676,3	602491,5	100415,3	-8184,75
16	108600	535548	644148	642657,6	107109,6	-1490,4
17	108600	569019,75	677619,8	682823,7	113804	5203,95

Исходя из полученных данных, был сделан вывод, что точка безубыточности составляет 17 путевок. Это означает, что для покрытия постоянных расходов турфирмы в месяц, равных 108 600 рублей, необходимо продать минимум 17 путевок.

При нахождении точки безубыточности тура используется графический метод, при котором построение комплексного графика сводится к переменным «затраты – объем производства – прибыль». Графически точка безубыточности представлена на рисунке 6.

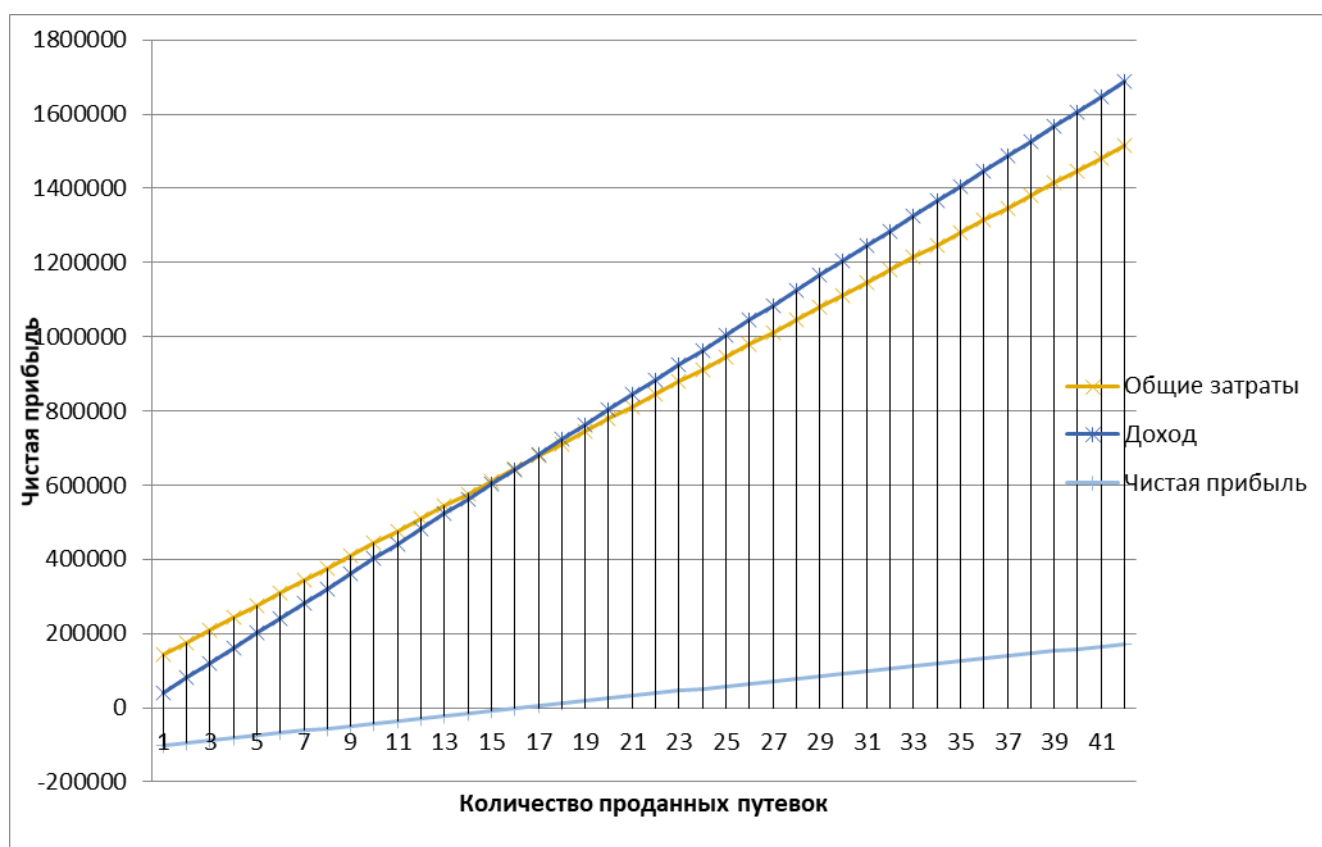


Рисунок 6 – Точка безубыточности

При расчете себестоимости учитываются переменные и постоянные затраты.

К постоянным затратам в туре «Сказка Малого моря» на озеро Байкал относятся: автобус и паром (24 000 рубля), расходы на сопровождающего группы (30 897 рублей) и экскурсионное обслуживание (97 812 рублей). Всего они составляют 152 709 рублей.

К переменным затратам относятся: жд-транспорт и общественный транспорт (11 394 рубля), размещение (8 400 рублей), страховка (952 рубля), входные

билеты в музей (1 550 рублей). Переменные затраты составляют 22 296 рубля.

Исходя из вышеперечисленного, делается расчет минимального количества туристов в группе. Расчет представлен в таблице 9.

Таблица 9 – Расчет минимального количества туристов в группе

Объем производства (количество туристов в группе – К)	Постоянные затраты (П)	Переменные затраты (ПЗ=ПЗ*К)	Общие затраты (О=П+ПЗ)	Доход (Д=К*40166,1)	Маржинальный доход (МД=Д-ПЗ)	Чистая прибыль (ЧП=МД-П)
1	152709	22296	175005	40166,1	17870,1	-134839
2	152709	44592	197301	80332,2	35740,2	-116969
3	152709	66888	219597	120498,3	53610,3	-99098,7
4	152709	89184	241893	160664,4	71480,4	-81228,6
5	152709	111480	264189	200830,5	89350,5	-63358,5
6	152709	133776	286485	240996,6	107220,6	-45488,4
7	152709	156072	308781	281162,7	125090,7	-27618,3
8	152709	178368	331077	321328,8	142960,8	-9748,2
9	152709	200664	353373	361494,9	160830,9	8121,9

Проанализировав данные таблицы 9, можно сделать вывод, что минимальное количество туристов в группе может составлять 9 человек.

2.3. Обеспечение безопасности тура

Обеспечение безопасности всегда являлось важнейшей проблемой человечества во всех сферах деятельности. Человек с момента своего зарождения подвергается изменяющимся опасностям природного, техногенного, антропогенного, биологического, социального, экологического характера.

В Федеральном законе № 132–ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» под безопасностью туризма понимается «личная безопасность туристов, сохранность их имущества и не нанесение ущерба окружающей среде при совершении путешествий»

Безопасность на маршруте – это один из ключевых пунктов подготовки туристского продукта к реализации. Чтобы обезопасить туристов от каких-либо ситуаций, нужно обязательно перед каждым выходом куда-либо напоминать группе о правилах поведения, обязательно нужно заключить страховку,

проводить инструктажи по технике безопасности, в том же автобусе, например, должны быть составлены все списки групп, подписаны все распоряжения и прочие документы для нормативно-правового регулирования выездной практической деятельности [74].

Известно, что в основе травматизма и возникновении чрезвычайных ситуаций в туризме часто лежат организационно-психологические причины:

- низкий уровень профессиональной подготовки работников;
- недостаточное воспитание, невнимательность и забывчивость путешественников;
- слабая установка инструктора на соблюдение безопасности;
- допуск к экстремальным видам туризма лиц с повышенным риском травматизма – ошибка инструкторов;
- пребывание людей в состоянии утомления или других психических состояниях (истерическом, паническом, страха, испуга и т.д.).

На основании п. 4.3 ГОСТ Р 32611–2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов», основные факторы, влияющие на безопасность туристов при совершении путешествия, включают в себя:

- географические и природные особенности места пребывания туристов;
- культурную, социальную среду временного пребывания, особенности местной пищи, язык, культурные, религиозные и этнические традиции и т.д.;
- особенности видов туристских путешествий (экстремальный туризм, спортивно-оздоровительный туризм, экскурсионный и др.);
- уровень качества и безопасности оказываемых услуг;
- соблюдение туристами правил личной безопасности, в том числе законов, правил и традиций места временного пребывания, санитарно-эпидемиологических норм и правил специальных предписаний, указаний и инструкций органов власти, специализированных служб МЧС, сопровождающих гидов и инструкторов-проводников, а также использование средств индивидуальной защиты.

Также согласно п. 8.3 ГОСТ Р 32611–2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» туроператоры при формировании и реализации туристского продукта, предусматривающего путешествие для туристов по территории государства, должны соблюдать следующие требования:

- формировать и организовывать путешествия по туристским и экскурсионным маршрутам на территории государства только в местностях с благоприятными экологическими, радиационными и санитарно-эпидемиологическими характеристиками;

- заключать договоры с организациями или индивидуальными предпринимателями, оказывающими туристские услуги, содержащие положения, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья и имущества туристов, а также ответственность сторон и порядок возмещения ущерба в случае их нарушения.

Сопровождающие групп, гиды, оказывающие туристские услуги, должны иметь документы, подтверждающие их квалификацию [7].

При проектировании тура и туристских услуг следует внимательно изучить различные факторы риска и его источники, исследовать возможность и вероятность проявления данного источника и, в итоге, предусмотреть комплекс мер по защите здоровья и жизни туриста и его имущества.

Согласно п.7 ГОСТ Р 32611–2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» существуют меры по обеспечению безопасности, которые должны соблюдать предприятия, оказывающие туристские услуги.

Перечень мер по обеспечению безопасности туристов включает:

- информирование туристов об угрозе безопасности на месте временного пребывания;

- выполнение требований безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, содержащихся в договорах о реализации туристского продукта;

- страхование жизни и здоровья туристов от несчастных случаев, страхование имущества;

- оказание помощи туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев;
- защиту персональных данных туристов, охрана их чести и достоинства на месте временного пребывания;
- обеспечение квалификационной и профессиональной подготовки работников туристской индустрии;
- сертификацию (аттестацию, декларирование соответствия) оборудования объектов туристской индустрии на соответствие заявленным требованиям;
- оповещения в случае возникновения угрозы безопасности;
- оказание помощи пострадавшим туристам (лечение, доставка потерпевших в медицинские учреждения и др.) [7].

При проектировании тура «Сказка Малого моря» на озеро Байкал были учтены требования следующих государственных стандартов:

- ГОСТ 32611–2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» [7];
- ГОСТ Р 50690–2017 «Туристские услуги. Общие требования» [10];
- ГОСТ Р 51825–2001 «Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования» [12];
- ГОСТ Р 54604–2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования» [18];
- ГОСТ Р 51185–2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» [11].

Одним из главных факторов, на которые нужно обратить внимание в безопасности туристов является транспорт. Транспортные услуги – один из основных видов обслуживания в туризме. На них приходится и основная доля цены туристского продукта: 40–60%. Различные виды транспорта используются туристскими учреждениями для организации путешествий.

Безопасность на всех видах транспорта – острая социально-экономическая проблема. Актуальность ее эффективного решения возрастает с каждым годом как для транспортных компаний, так и для их структурных подразделений.

Безопасность туристов напрямую зависит от транспорта, подразумевающую перемещение туриста с места жительства до планируемого места отдыха, безопасность непосредственно территории, на которой турист предполагает находиться, а также безопасность деятельности, которой турист собирается заниматься.

В спроектированном туре присутствует такие виды транспорта, как автобус и микроавтобус. Следовательно, безопасность туристов во время переездов на автотранспорте обеспечивается в соответствии с ГОСТ Р 51825–2001 «Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования», который устанавливает следующие требования к безопасной перевозке туристов:

- автотранспортное средство, которое предназначено для перевозки туристов, должно быть технически исправным, иметь медицинскую аптечку, огнетушитель;
- автотранспортное средство не должно иметь неисправностей, при которых запрещается их эксплуатация; должно иметься документальное подтверждение своевременного прохождения государственного технического осмотра; назначение и вид исполнения автотранспортного средства должно
- соответствовать виду перевозок с учетом дорожных и погодноклиматических условий;
- водитель, который осуществляет перевозку туристов, должен иметь водительское удостоверение на право управления автотранспортным средством соответствующей категории, а также другие документы (путевой лист о прохождении предрейсового медицинского осмотра и предрейсового осмотра автотранспортного средства, график движения, схема маршрута с указанием опасных участков и т. п.), необходимые для осуществления отдельных видов перевозок;

- в процессе эксплуатации автотранспортного средства должна обеспечиваться работоспособность систем, которые поддерживают необходимую температуру, состав воздуха и уровень шума в салоне;
- салон автотранспортного средства должен быть чистым, хорошо освещенным, не допускаются дефекты, которые могут нанести урон здоровью и имуществу пассажиров;
- количество перевозимых туристов не должно превышать установленных норм вместимости, предусмотренных технической характеристикой автотранспортного средства;
- посадка и высадка пассажиров производится в неподвижно стоящем транспорте в соответствии с правилами посадки-высадки на оборудованных или необорудованных остановочных пунктах при соблюдении правил дорожного движения;
- перед поездкой в автотранспортном средстве должен быть проведен инструктаж о правилах поведения в пути следования и пользования автотранспортным средством [12].

Также важным является соответствие микроклимата в автобусе санитарно-гигиеническим нормам и международным стандартам. Систему кондиционирования воздуха необходимо отрегулировать так, чтобы температура в салоне соответствовала интервалу +22...+24°С при воздухообмене 9,15 м/с.

Максимальная скорость туристического автобуса 90 км/ч. Водитель автобуса при движении должен быть пристегнут ремнем безопасности и следить, чтобы пассажиры также их пристегнули.

Для организации автобусных перевозок туристов в туре предоставлялись автобусы такими турфирмами, как: «БайкалПрофиТур» и «Байкал-Терра». Мы имели в туре экскурсионный автобус фирмы KIA на 43 места, большой и комфортный салон и микроавтобус Mercedes Benz, вместимостью 20 мест. Перед началом поездок, в имеющийся микрофон сопровождающие и экскурсоводы оповещали о правилах безопасности во время движения

автотранспорта, проверяли все ли пристегнуты и предупреждали о употреблении пищи в салоне.

Также, как и все остальные виды деятельности, предприятия размещения подчиняются правовым актам. Одним из таких является ГОСТ Р 51185–2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» [11], согласно которому средство размещения – объект туристской индустрии, включающий в себя здание/здания/часть здания/строения/сооружения, в которых расположены одно или несколько оборудованных жилых комнат/помещений, предназначенных для размещения и временного проживания туристов и безопасность проживания в средствах размещения туристов обеспечивается соблюдением:

- требований, установленных нормативными документами, действующими на территории государства, принявшего стандарт;
- требований нормативными документами в сфере проектирования и строительства объектов размещения туристов;
- требований безопасности технической эксплуатации зданий, сооружений и оборудования, установленных нормативными документами;
- мер, гарантирующих личную безопасность туристов и сохранность их имущества.

Так как туристы в разработанном туре размещаются в хостеле и на базе отдыха, то эти средства размещения подчиняются еще одним правовым актам.

Так хостелы должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 56184–2014 «Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам», согласно п. 5:

- архитектурно-планировочные, строительные элементы и конструктивные решения хостелов должны соответствовать требованиям строительных норм;
- не допускается использование в качестве жилых комнат цокольных этажей, подвальных помещений и комнат, не имеющих окон;
- многоместные жилые комнаты/номера в хостелах могут быть как общими для мужчин и женщин (смешанный номер), так и отдельными, на усмотрение администрации хостела;

В хостелах должны соблюдаться применимые требования пожарной безопасности и санитарно-эпидемиологические требования, в т.ч.:

- наличия необходимого противопожарного оборудования и инвентаря;
- наличия планов эвакуации, инструкций о действиях персонала и проживающих в случае пожара и чрезвычайных ситуаций в жилых комнатах/номерах и в общих зонах хостела;
- оборудования противопожарными средствами;
- содержания прилегающей территории, мест общего пользования, общественных зон и помещений хостела;
- уборки жилых комнат, других общественных и служебных помещений;
- уборки и обработки санузлов, кухонных уголков, помещений для самостоятельного приготовления пищи;
- обработки (стирка, глажение, хранение) постельного белья и полотенец (при их наличии);
- содержания и обработки уборочного инвентаря;
- удаления отходов и защиты от насекомых и грызунов;
- качества питьевой воды и воды хозяйственного назначения;
- освещения состояния микроклимата в номерах, жилых комнатах, общественных помещениях [19].

Все базы отдыха должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 54599–2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха», в п.6 которого сказано, что в санаториях, пансионатах, центрах отдыха следует соблюдать санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы в части:

- содержания прилегающей территории, мест общего пользования, всех помещений средств размещения;
- уборки номеров, других общественных и служебных помещений;
- уборки и обработки санузлов, кухонь или кухонных уголков, помещений для самостоятельного приготовления пищи;

- обработки (стирки, глажения, хранения) белья;
- содержания и обработки уборочного инвентаря;
- удаления отходов и защиты от насекомых и грызунов;
- качества питьевой воды и воды хозяйственного назначения;
- освещения и состояния микроклимата в номерах, общественных и производственных помещениях [17].

В спроектированном туре оба средства размещения соответствуют нормативно-правовым актам, что хостел, что база отдыха расположены правильно, везде были чистые, убранные помещения, выдано свежее постельное белье, во время нашего пребывания, проводились уборки и чистки общепользовательских помещений.

Безопасность питания – это одно из наиболее важных требований, предъявляемых турпродукту. Чрезвычайно распространенным является пищевое отравление. При подборе предприятий общественного питания учитываются правовые нормы, а именно ГОСТ 30389–2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования», который устанавливает следующие требования к предприятиям общественного питания:

- предприятие общественного питания может располагаться в жилых, общественных и отдельно стоящих зданиях, в гостиницах и других средствах размещения, в культурно-развлекательных комплексах, в спортивных, образовательных, научных и медицинских организациях, офисах компаний, на вокзалах, на территории промышленных объектов, воинских частей, исправительных учреждений, санаторно-курортных и оздоровительных учреждений, на транспорте;
- на предприятии общественного питания должны обеспечиваться безопасность жизни и здоровья потребителей, сохранность их имущества и выполняться требования нормативно-правовых актов;

- на предприятии общественного питания должны быть аварийные выходы, лестницы, инструкции о действиях в аварийной ситуации, а также хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию потребителей в обычной и чрезвычайной ситуации;

- предприятие общественного питания должно иметь удобные подъездные пути, пешеходные доступы к входу, справочно-информационные указатели;

- территория, которая прилегает к предприятию общественного питания, должна быть благоустроена и освещена в темное время суток [6].

В разработанном туре «Сказка Малого моря» на озеро Байкал предприятиями питания можно считать БО «Солнечная», где был предоставлен завтрак и ужин. В соответствии с ГОСТом, в столовой базы отдыха были аварийные выходы и подъездные/пешеходные пути, на кухне было замечено, что соблюдаются, как санитарные нормы, так и техника безопасности.

Следующий пункт, который должен соответствовать требованиям правовых актов – это экскурсионные услуги. Для этого пункта есть свой документ – ГОСТ Р 54604–2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования». В п. 6 этого ГОСТа сказано:

- экскурсионные услуги должны соответствовать требованиям безопасности к процессам оказания и результатам услуг, обеспечивать сохранность жизни, здоровья и имущества экскурсантов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными документами федеральных органов исполнительной власти и ГОСТ Р 32611–2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»;

- сохранность имущества экскурсантов может быть обеспечена гарантией компенсации ущерба или определена условиями страхования 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 [18].

Также согласно этому ГОСТу каждый турист должен застраховать свою жизнь, здоровье и имущество для несчастных случаев и непредвиденных обстоятельств. В связи с этим в разработанном туре турист застрахован по программе «Комфорт» в страховой компании «РОСГОССТРАХ».

Формирование тура «Сказка Малого моря» на озеро Байкал осуществлялось путем разработки программы туристского путешествия по определенному маршруту, включающего предоставление комплекса услуг.

Поставщики услуг обязаны иметь необходимые лицензии и сертификаты соответствия оказываемых туристских услуг, которые отвечают требованиям безопасности для жизни и здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и норм международного права.

Выбранные поставщики услуг имеют сертификаты и лицензии соответствия оказываемых туристских услуг. Предоставление услуг должно осуществляться на основе договоров с туроператорами и организациями или индивидуальными предпринимателями, предоставляющими или организующими:

- услуги средств размещения;
- услуги питания;
- услуги по перевозке пассажиров;
- услуги по организации познавательных мероприятий в соответствии с программой пребывания.

Таким образом, проблема обеспечения безопасности путешествий – одна из самых важных и в то же время одна из самых сложных проблем туристского движения. Травматизм в туризме встречается довольно часто. Туристические ведомства обращают большое внимание на эти проблемы: создаются проекты, инструкции по обеспечению безопасности.

Туристические фирмы, организовавшие путешествия, плотно сотрудничают со спасательными службами, гидрометеослужбами региона. Они обязаны информировать туристов об изменении особенностей маршрута, погодных условиях, и т.д.

На экскурсионном маршруте всегда присутствует элемент случайности. Однако, если соблюдать правила поведения в путешествии, четко следовать инструкциям – травматизма в туре можно избежать.

Выводы по главе два

Во время разработки туристского продукта были изучены, проанализированы и охарактеризованы различные предприятия размещения, предприятия питания, транспортные компании, оказывавшие свои услуги и экскурсионное обслуживание, включая музеи.

Итогами второй главы стали: разработанный маршрут, расписанная программа, дизайн рекламных материалов, составленная технологическая карта, представленная в приложении Б и информационный листок, представленный в приложении В.

Были рассмотрены различные правовые акты, которые устанавливают требования по безопасности различные организации, задействованные в разработанном туре «Сказка Малого моря» на озеро Байкал.

Также были проведены маркетинговые исследования, которые отображены в таблице 1, там произведено сравнение туров на Байкал у разных туроператоров с разработанным туром, таких как «Русь-Тревел» [67] и «Вита-Трэвел» [66].

Затем, итогом второй главы стал расчет себестоимости и точки безубыточности для разработанного тура, где, исходя из полученных данных, получается, полная себестоимость – 40 166,10 рублей на одного туриста из группы в 12 человек, далее, чтобы турфирма окупил свои расходы и получила прибыль, нужно продать 17 путевок, а в одной группе может быть от 9 человек.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Так как целью выпускной квалификационной работы является разработка тура в Иркутскую область на озеро Байкал, под названием «Сказка Малого моря», а объектом выпускной квалификационной работы – ресурсная база Байкальского туристского района, следовательно, из всего Байкальского района была выделена Иркутская область.

Иркутская область входит в первую десятку регионов-лидеров по приему туристов в России, что обусловлено наличием на территории региона уникальных природно-рекреационных ресурсов, в первую очередь, озера Байкал – самым глубоким пресноводным озером в мире. Благодаря своим уникальным природным свойствам озеро занесено в список всемирного наследия ЮНЕСКО. Это не только природный феномен, но и сокровищница материальной и духовной культуры Центральной Азии, о чем свидетельствуют археологические памятники, ритуальные шаманские тексты, петроглифы и сохранившиеся обряды байкальских бурят.

Итак, подводя итоге по поставленным задачам, можно сделать несколько выводов.

При решении первой задачи, отмечено, что вся туристская индустрия, как и другие виды деятельности на территории Российской Федерации, подчиняются нормативными и правовым актам, таким как: Конституции РФ, Гражданскому кодексу РФ, Федеральным законам РФ и Государственным стандартам РФ. В ходе решения первой задачи были использованы различные ресурсы, в том числе работы таких авторов, как Н.Ю. Веселова, М.А. Жукова, И.Ф. Карташевская, Ю.А. Колесова, И.И. Пядушкина, которые раскрывают основные вопросы индустрии туризма, обобщают многолетний опыт развития туристского дела в России, истории, методики проектирования и реализации туров, а такие авторы, как И.В. Зорин и В.А. Квартальнов, представляют развернутые характеристики терминов и понятий, принятые в туризме, а также

рассматривают исторические аспекты и современные тенденции развития индустрии туризма.

В ходе решения второй задачи из анализа ресурсной базы Байкальского района было выявлено, что рекреационно-туристский потенциал используется слабо, инфраструктура развита в недостаточной мере, но есть большие возможности в развитии индустрии туризма. Район имеет ресурсную базу для развития многих видов туристской деятельности (лечебно-оздоровительный, спортивный, познавательный и др.). В это помогли разобраться работы, связанные с туристскими ресурсами Иркутской области и озера Байкал. Среди них труды авторов Я.М. Грушко, О.К. Гусева, М.М. Кожова, Е.Н. Кузевановой и Г.И. Новолодской, содержащие данные по природным ресурсам края, историко-культурному наследию и туристскому потенциалу

При решении третьей задачи была затронута тема моделирования в туристской индустрии. И на основе ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» и работ таких авторов как: Е.В. Рябова, О.С. Бекасова, В.А. Киселева и Н.В. Королева автором выпускной квалификационной работы была создана модель тура, разработанная в соответствии с ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг», которая включает в себя: виды туристских услуг, основную направленность туристской услуги, маршрут путешествия и перечень соисполнителей.

И наконец, в ходе решения четвертой, заключительной, задачи, было произведено технико-экономическое обоснование тура «Сказка Малого моря» на озеро Байкал, что включает в себя расчет себестоимости тура, расчет точки безубыточности и расчет минимального количества человек в группе. Исходя из полученных данных, полная себестоимость тура составила 40 166,10 рублей для одного туриста из группы в 12 человек, из этого был сделан вывод, что для покрытия постоянных расходов турфирмы в месяц, равных 108 600 рублей, необходимо продать минимум 17 путевок. Также при расчете минимального количества челок, был сделан вывод, что при постоянных расходах

размером 152 709 рублей и переменных расходах размером 22 296 рублей, минимальное количество человек в группе может составлять 9.

Новизна выпускной квалификационной работы заключается в создании нового туристского продукта на туристическом рынке, связанного как с легкой доступностью, так и с внедрением всех объектов, позволяющих воспринимать озеро Байкал как интересную, историческую и общедоступную достопримечательность. Как известно, озеро Байкал находится в Восточной Сибири и является самым глубоким и одним из самых больших озер планеты, благодаря чему выстраивается ассоциативный ряд объектов: объекты города Иркутска, который называют «Воротами Байкала», расскажет об истории этой местности и жителях в целом; Кругобайкальская железная дорога – это тоже история, ее строили более 14 лет люди, которых сослали в Восточную Сибирь на работы; объекты пос. Листвянка это уже конкретная история самого величественного Байкала, его обитатели и, конечно, пейзажи; объекты о. Ольхон – это непосредственно сам Байкал, величественность, красота и атмосфера этого озера.

Практическая значимость ВКР 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.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Барчуков, И. С. Методы научных исследований в туризме: учебное пособие для вузов/ И.С. Барчуков. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 224 с.
- 2 Бухаров, А.А. Байкал в цифрах: краткий справочник/ А.А. Бухаров. – Иркутск: Изд-во ИП «Макаров С.Е.», 2001. – 72 с.
- 3 Веселова, Н.Ю. Организация туристской деятельности: учебное пособие/ Н. Ю. Веселова. – М: Дашков и К, 2015. – 254 с.
- 4 Гражданский кодекс РФ. Принят 21.10.1994. Издания под ред. Р. Мубаракшин. – М: Эксмо, 2018. – 576 с.
- 5 Грушко, Я.М. По Байкалу: Путеводитель/ Проф. Я.М. Грушко. – Иркутск: Вост-Сиб кн. изд-во, 1967. – 252 с.
- 6 ГОСТ Р 30389–2013. Издания. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. Введен 01.01.2016. – М: Стандартиформ, 2014. – 16 с.
- 7 ГОСТ Р 32611–2014. Издания. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. Введен 01.01.2016. – М: Стандартиформ, 2014. – 12 с.
- 8 ГОСТ Р 32612–2014. Издания. Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования. Введен 01.01.2016. – М: Стандартиформ, 2014. – 10 с.
- 9 ГОСТ Р 50681–2010. Издания. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. Введен 01.07.2011. – М.: Стандартиформ, 2011. – 16 с.
- 10 ГОСТ Р 50690–2017. Издания. Туристские услуги. Общие требования. Введен 01.06.2018. – М: Стандартиформ, 2017. – 11 с.
- 11 ГОСТ Р 51185–2014. Издания. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Введен 01.01.2016. – М: Страндартиформ, 2015. – 20 с.
- 12 ГОСТ Р 51825–2001. Издания. Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования. Введен 01.07.2002. – М: ИПК Издательство стандартов, 2002. – 13 с.

13 ГОСТ Р 52113–2014. Издания. Услуги населению. Номенклатура показателей качества. Введен 01.01.2016. (изменен 11.01.2018) – М: Стандартиформ, 2015. – 19 с.

14 ГОСТ Р 53423–2009. Издания. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. Введен 01.07.2010. – М: Стандартиформ, 2010. – 19 с.

15 ГОСТ Р 53522–2009. Издания. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения. Введен 01.07.2010. – М: Стандартиформ, 2009. – 12 с.

16 ГОСТ Р 53997–2010. Издания. Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования. Введен 01.07.2011. – М: Стандартиформ, 2011. – 12 с.

17 ГОСТ Р 54599–2011. Издания. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха. Введен 01.07.2012. – М: Стандартиформ, 2012. – 16 с.

18 ГОСТ Р 54604–2011. Издания. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. Введен 01.07.2012. – М: Стандартиформ, 2012. – 12 с.

19 ГОСТ Р 56184–2014. Издания. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам. Введен 01.01.2015. – М: Стандартиформ, 2014. – 16 с.

20 ГОСТ Р 56643–2015. Издания. Туристские услуги. Личная безопасность туриста. Введен 01.07.2016. – М: Стандартиформ, 2016. – 15 с.

21 Гусев, О.К. Священный Байкал. Заповедные земли Байкала/ О.К. Гусев. – М.: Агропромиздат, 1986. – 184 с.

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

23 Дмитриев, М.Н. Экономика туристского рынка: учебник/ Н.М. Дмитриев, М.Н. Забаева, Е.Н. Малыгина. – М: Юнити-Дана, 2010. – 312 с.

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

- 25 Жукова, М.А. Индустрия туризма: Менеджмент организации/ М.А. Жукова. – М., 2007. – 95 с.
- 26 Зорин, И.В. Энциклопедия туризма. Справочник/ И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 368 с.
- 27 Карташевская, И.Ф. Географические аспекты познавательного туризма. Рынок экскурсионных услуг/ И.Ф. Карташевская. – Ялта, 2000. – 234 с.
- 28 Кистерева, Е.В. Методика расчета себестоимости продукции/ Е.В. Кистерева. – М: Справочник экономиста, 2006. – №7. – С.20–27.
- 29 Кожов, М.М. Биология озера Байкал/ М.М. Кожов; под ред. Г.И. Галазий. – М.: Изд-во АН СССР, 1962. – 316 с.
- 30 Кожов, М.М. Очерки по байкаловедению/ М.М. Кожов. – Иркутск: Вост.-Сиб. кн. изд-во, 1972. – 254 с.
- 31 Колесова, Ю.А. Туристско-рекреационное проектирование: учебное пособие/ Ю.А. Колесова. – М: ИНФРА-М, 2016. – 352 с.
- 32 Конституция РФ. Издания. Введена 12.12.1993. – М: «Юридическая литература», 2009. – 64 с.
- 33 Кузеванова, Е.Н. Байкаловедение: живой мир Байкала. Человек на Байкале: Спецкурс для общеобразов. учеб. завед/ Е.Н. Кузеванова. – Иркутск: Вост.-Сиб. кн изд-во, 2013. – 224 с.
34. Лопарева, А.М. Экономика организации: учебно-методический комплекс/ А.М. Лопарева. – М.: ФОРУМ-М, 2013. – 400 с.
- 35 Новолодская, Г.И. Развитие туризма в туристско-рекреационных зонах (на примере Иркутской области)/ Г.И. Новолодская, под общ. ред. Л.А. Понкратовой, А.А. Забияко. – Иркутск: Proceedings of the 2nd International Scientific Conference, 2014. – С. 18–24.
- 36 Олзоева, С.И. Моделирование и расчёт распределённых информационных систем: учеб. пособие/ С.И. Олзоева. – Улан-Удэ: Изд-во ВСГТУ, 2004. – 67 с
- 37 Пядушкина, И.И. Современные проблемы сервиса и туризма/ И.И. Пядушкина. – М., 2007. – 115 с.

- 38 Рябова, Е.В. Досуговые программы в социокультурной деятельности/ Е.В. Рябова// Материалы международной научно-практической конференции «Педагогические и рекреационные технологии в современной индустрии досуга». – Киев: Сацьяльна-педагогічна работа, 2004. – №3
- 39 Сарафанова, Е.В. Маркетинг в туризме/ Е.В. Сарафанова, А.В. Яцук. – М: Альфа-М, 2007. – 158 с.
- 40 Сергеев, И.В. Экономика предприятия/ И.В. Сергеев. – М.: Финансы и статистика, 2015. – 620 с.
- 41 Сидоренко, О.В. Социальное прогнозирование: учебное пособие/ О.В. Сидоренко, Ю.С. Гнатовская. – Хабаровск: РИЦ ХГАЭП, 2008 – 140 с.
- 42 Тертышник, М.И. Экономика предприятия. Учебно-методический комплекс: учеб. пособие для вузов/ М.И. Тертышник. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 300 с.
- 43 Федотов, Ю.Н., Спортивно-оздоровительный туризм: учебное пособие/ Ю.Н. Федотов, И.Е. Востоков; под ред. Ю.Н. Федотов, И.Е. Востоков. – М.: Изд-во Советский спорт, 2008. – 464 с.
- 44 База отдыха «Солнечная» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.olkhon.com>.
- 45 Байкальский музей [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bm.isc.irk.ru>.
- 46 Группы туристических компаний BaikalExpressRu [электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.baikalexpress.ru>.
- 47 Иркипедия [электронный ресурс]. – Режим доступа: http://irkipedia.ru/content/irkutskaya_oblast.html.
- 48 Иркутский музей декабристов [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.imd38.ru>.
- 49 Калькулирование цены туристского продукта [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://lektsii.com/2-107797.html>.

50 Музей деревянного зодчества «Тальцы» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://talci-irkutsk.ru>.

51 Музей истории города Иркутска [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://irkmuseum.ru>.

52 Налоговый кодекс РФ. Часть 2. Глава 25. Статья 252 [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://finansovyvesovety.ru/statya252-nk-rf.html>.

53 Нерпинарий [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.baikalnerpa.ru>.

54 Нормативно-правовая база калькулирования себестоимости [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rooteconomic.ru/roecons-920-1.html>.

55 Основы туроперейтинга [электронный ресурс]. – Режим доступа: http://juliaturpereyting.blogspot.ru/2013/02/blog-post_510.html.

56 Официальный сайт Агентства по туризму Иркутской области [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://irkobl.ru/sites/tour.html>.

57 Официальный портал Иркутской области [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://irkobl.ru/region/turizm.html>.

58 Паромная переправа МРС [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vsrp.ru>.

59 Приказ Госкомспорта РФ №402 от 04.12.1998 «Об утверждении Методических рекомендаций по планированию, учету и калькулированию себестоимости туристского продукта и формированию финансовых результатов у организаций, занимающихся туристской деятельностью» [электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_25803.html.

60 Приказ Минфина России №33Н от 06.05.1999 (ред. от 06.04.2015) «Об утверждении Положения по бухгалтерскому учету «Расходы организации»» [электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12508.html.

61 РЖД России [электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pass.rzd.ru>.

62 Сайт РОСТУРИЗМ [электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru>.

63 Сайт Сибирского Федерального округа [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://xn----9sbubb4ahmf1byf.xn--p1ai/irkutsk.html>.

64 Требования по обеспечению безопасности туризма [электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.atarussia.ru>.

65 Туризм в России. Байкальский рекреационный район [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sokolov33.ru/index.php/rekreazija/yugsib-2/baykal.html>.

66 Туроператор «Вита-Трэвел» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vita-travel.com/ture-po-rossii/bajkal.html>.

67 Туроператор «Русь-Тревел» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rusch.ru/service/otdykh-po-rossii/ekskursionnye-ture-po-rossii-i-sng/ture-na-baykal.html>.

68 Турфирма «БайкалПрофиТур» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.baikalvisa.ru>.

69 Усадьба В.П. Сукачева [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sukachoff.ru>.

70 Федеральный закон №2–ФЗ от 09.11.1996 (изменен 18.04.2018) «О защите прав потребителей» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/9005388.html>.

71 Федеральный закон №7–ФЗ от 10.01.2002 (изменен 31.12.2017) «Об охране окружающей среды» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901808297.html>.

72 Федеральный закон №38–ФЗ от 13.03.2006 (изменен 03.04.2018) «О рекламе» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901971356.html>.

73 Федеральный закон №99–ФЗ от 04.05.2011 (изменен 31.12.2017) «О лицензировании отдельных видов деятельности» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/902276657.html>.

74 Федеральный закон №132–ФЗ от 26.11.1996 (изменен 31.12.2017) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/136248.html>.

75 Федеральный закон №184–ФЗ от 27.12.2002 (изменен 29.07.2017) «О техническом регулировании» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901836556.html>.

76 Федеральный закон №402–ФЗ от 06.12.2011 «О бухгалтерском учете» [электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122855.html.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Нитка маршрута тура на озеро Байкал

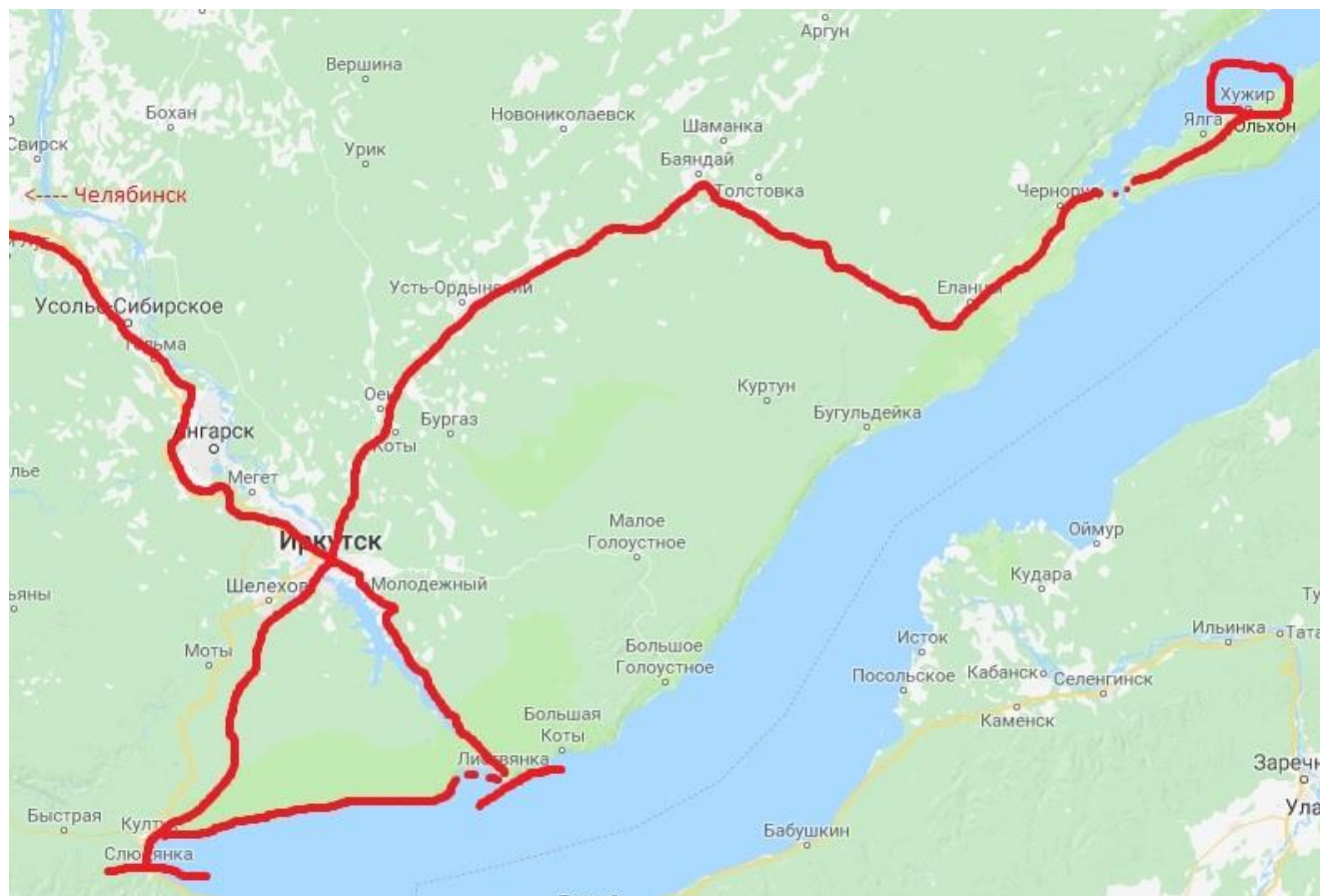


Рисунок А.1 – Нитка маршрута тура на озеро Байкал

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Технологическая карта тура на озеро Байкал

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель туристской организации

Инициалы, фамилия

Личная подпись, печать

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ТУРИСТСКОГО ПУТЕШЕСТВИЯ

На июль – август 2018

Маршрут путешествия: тур «Сказка Малого моря» на оз. Байкал, активно – познавательный тур по маршруту: г. Челябинск – г. Иркутск – пос. Слюдянка – г. Иркутск – пос. Листвянка – г. Иркутск – о. Ольхон – г. Иркутск – г. Челябинск.

Протяженность маршрута (км): 7 852 км

Продолжительность путешествия (суток): 14 дней

Число туристов в группе (рекомендуемое): 12

Стоимость (ориентировочная): 40 166.10р.

Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту

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 туристских походов и т.п	Перевозка туристов	Другие услуги
г. Челябинск сбор на ЖД вокзале в 04:00 (1 день)				
г. Челябинск – г. Иркутск Выезд в 06:11 (3 400 км) (1–3 день)		ТРАНСФЕР	РЖД России	

Продолжение таблицы

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 туристских походов и т.п	Перевозка туристов	Другие услуги
г. Иркутск Прибытие в 13:30 (3 день)	Размещение в хостеле Sweet Home, по адресу: ул. Ленина 9 6-местные комнаты	Обзорная экскурсия по Иркутску с посещением музея декабристов, музея истории г. Иркутска и усадьбы В.П. Сукачева	Общественный транспорт Микроавтобус для экскурсии, предоставляется туроператором «БайкалПрофи-Тур»	
г. Иркутск – пос. Слюдянка – г. Иркутск Сбор в 07:25 на ЖД вокзале Выезд в 07:46 (181 км) (4 день)	Размещение в хостеле Sweet Home, по адресу: ул. Ленина 9 6-местные комнаты	Экскурсия по КБЖД	Общественный транспорт Поезд I класса	Питание во время экскурсии предоставляет турфирма «Хайтэк Тревелл»
г. Иркутск (5 день)	Размещение в хостеле Sweet Home, по адресу: ул. Ленина 9 6-местные комнаты	Свободный день		

Продолжение таблицы

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 туристских походов и т.п	Перевозка туристов	Другие услуги
г. Иркутск – пос. Листвянка – г. Иркутск (140 км) Выезд в 11:00 (6 день)		Экскурсия в пос. Листвянка с посещением Нерпинария, Байкальского музея и музея деревянного зодчества «Тальцы»	Микроавтобус предоставляет туроператор «БайкалПрофиТур»	
г. Иркутск – о. Ольхон (293 км) Сбор у турфирмы «Байкал-Терра» в 09:40 Выезд в 10:00, (7 день)	Размещение в домиках БО «Солнечная», по адресу: пос. Хужир, ул. Солнечная, 14.		Автобус KIA, 43 места предоставляет турфирмой «Байкал-Терра» Микроавтобус предоставляет-ся БО «Солнечная»	Питание в столовой на БО «Солнечная», адрес: о. Ольхон, пос. Хужир, ул. Солнечная 14.
о. Ольхон пос. Хужир (8 день)	Размещение в домиках БО «Солнечная», по адресу: пос. Хужир, ул. Солнечная, 14.	Вечерняя экскурсия на катере по островам Малого моря.	Микроавтобус предоставляет-ся БО «Солнечная»	Питание в столовой на БО «Солнечная», адрес: о. Ольхон, пос. Хужир, ул. Солнечная, 14.

Продолжение таблицы

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 туристских походов и т.п	Перевозка туристов	Другие услуги
о. Ольхон пос. Хужир (9 день)	Размещение в домиках БО «Солнечная», по адресу: пос. Хужир, ул. Солнечная, 14.	Экскурсия «От мыса Хобой до пади Узуры»	Микроавтобус предоставляет -ся БО «Солнечная»	Питание в столовой на БО «Солнечная», адрес: о. Ольхон, пос. Хужир, ул. Солнечная, 14.
о. Ольхон – г. Иркутск (293 км) Выезд в 12:00 (10 день)	Размещение в хостеле Sweet Home адрес: г. Иркутск ул. Ленина 9 6-местные комнаты.		Микроавтобус предоставляет -ся БО «Солнечная»	Завтрак в столовой на БО «Солнечная», адрес: о. Ольхон, пос. Хужир, ул. Солнечная, 14.
г. Иркутск (11 день)	Размещение в хостеле Sweet Home адрес: г. Иркутск ул. Ленина 9. 6-местные комнаты	Свободный день		

Окончание таблицы

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 туристских походов и т.п	Перевозка туристов	Другие услуги
г. Иркутск Сбор на ЖД вокзале в 13:00 (12 день)		ТРАНСФЕР	Общественный транспорт	
г. Иркутск – г. Челябинск Выезд в 15:31 (3 400км) (12–14 день)		ТРАНСФЕР	РЖД России	
г. Челябинск Прибытие в 19:25 (14 день)		ТРАНСФЕР	РЖД России	

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

- размещение в хостеле «Sweet Home» (г. Иркутск, ул. Ленина, 9. Тел. 8(914) 899–91–19);
- размещение на БО «Солнечная» (Иркутская область, о. Ольхон, пос. Хужир, ул. Солнечная, 14. Тел. 8 (3952) 68–32–16).

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

- Перевозка на поезде: Иркутск – Челябинск и Челябинск – Иркутск (РЖД России, плацкарт);
- Перевозка на автобусе: Иркутск – о. Ольхон (Турфирма «Байкал-Терра», Иркутск, ул. Марата, 38, оф. 12. Тел. 8 (3952) 61–03–77);
- Перевозка на паромной переправе на о. Ольхон (МРС, Тел. 8 (3952) 28–71–15).

Питание туристов осуществляются предприятиями (перечислить наименования, типы предприятий питания, месторасположение, формы и методы обслуживания туристов):

- Столовая на БО «Солнечная» (Иркутская область, о. Ольхон, пос. Хужир, ул. Солнечная, 14. Тел. 8(3952) 68–32–16).

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

- обзорная экскурсия по Иркутску (Туроператор «БайкалПрофиТур», г. Иркутск, ул. Советская 58, ТЦ «Иркутский», офис 4. Тел. 8 (395) 255–04–64);
- экскурсия по КБЖД (Турфирма «Хайтэк Трэвел», г. Иркутск, ул. Партизанская, 102, оф. 203. Тел. 8 (3952) 23–55–56);
- экскурсия в пос. Листвянка (Туроператор «БайкалПрофиТур», г. Иркутск, ул. Советская 58, ТЦ «Иркутский», офис 4. Тел. 8 (395) 255–04–64);
- экскурсия на катере по островам Малого моря (Иркутская обл, о. Ольхон, пос. Хужир, БО «Солнечная», ул. Солнечная, 14. Тел. 8(3952) 68–32–16);
- экскурсия «От мыса Хобой до пади Узуры» (Иркутская обл, о. Ольхон, пос. Хужир, БО «Солнечная», ул. Солнечная, 14. Тел. 8(3952) 68–32–16).

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

- Иркутский Нерпинарий (Иркутская обл, пос. Листвянка ул. Горького, 101А. Тел. 8 (3952) 55–44–32);
- Байкальский музей (Иркутская обл, пос. Листвянка, ул. Академическая, 1А. Тел. 8 (3952) 45–31–46);
- Музей деревянного зодчества «Тальцы» (Иркутская обл, пос. Бутырки. Тел. 8 (3952) 24–31–46);
- Иркутский областной историко-мемориальный музей декабристов (г. Иркутск, пер. Волконского, 10 и ул. Дзержинского, 64. Тел. 8 (395) 800–80–08);
- Музей истории города Иркутска им. А. М. Сибирякова (г. Иркутск, ул. Франк-Каменецкого, 16А. Тел. 8 (3952) 71–04–22);
- Усадьба В.П. Сукачева. Иркутский художественный музей им. В.П. Сукачева (г. Иркутск, ул. Декабрьский событий, 112. Тел. 8 (3952) 53–12–24).

Краткое описание путешествия:

Итак, мы представляем Вашему вниманию активно-познавательный тур в Иркутскую область и на Малое море – оз. Байкал.

Программа нашего тура довольно разнообразна!

Во время нашего пребывания на Байкале, вы познакомитесь с замечательным городом Иркутском, его еще называют Воротами Байкала. Увидите уникальный архитектурный ансамбль: «Белую Лебедь Сибирского барокко» – Спасскую церковь, старейшее каменное сооружение в городе, Польский костел в неоготическом стиле, Богоявленский Собор, знаменитый поливными изразцами, памятник Петру и Февронии Муромским, Московские врата и многое другое.

Также побываете в красивых местах с прекрасными видами на озеро Байкал, познакомитесь с байкальскими нерпами и окунетесь в историю озера и его окрестностей, узнаете быт и почувствуете атмосферу.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Информационный листок туристу

Информационный листок туристу

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

Направление: экскурсионные маршруты в Иркутскую область на озеро Байкал.

Название тура: «Сказка Малого моря».

Срок поездки: _____

Продолжительность тура: 14 дней/ 13 ночей

Место и время отъезда (подчеркнуть): 06:11 Челябинск. ЖД Вокзал, Привокзальная пл., 4.

Как добраться: Вблизи от ЖД Вокзала расположено несколько остановок, которыми вы можете воспользоваться в зависимости от местонахождения: «ТК Синегорье» (автобусы, троллейбусы, маршрутки); «Завод им. Коллющенко» (трамвай); «Ж/д вокзал» (маршрутные такси).

Внимание! Поезд отправляется в строго указанное время, и, как и другие транспортные средства (например, самолет, автобус) не ждет опоздавших туристов. Деньги, опоздавшим туристам не возвращаются. Сбор группы с правой стороны главной лестницы здания ЖД Вокзала в 04:00. Пожалуйста, приходите вовремя.

Количество человек: 12+1 руководитель.

Географическое положение: Иркутск – город в Российской Федерации, столица Иркутской области, расположен по оба берега реки Ангара, единственной, которая впадает в озеро Байкал. **Озеро Байкал** – самое глубокое озеро планеты с пресной водой. Внесен в список Всемирного наследия ЮНЕСКО.

Время: +5 от Мск.

Национальный состав: русские, буряты, чуваша, евреи и др.

Общественный транспорт: автобус – 20 рублей; маршрутное такси – 20 рублей; трамвай – 20 рублей.

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

Задействованный транспорт: поезд (плацкарт); автобус KIA (43 места), микроавтобус (13 и 20 мест), паром, общественный транспорт.

Правила отъезда-приезда: Тур начинается с момента посадки в поезд и заканчивается после высадки туристов с поезда. Поезд приезжает на платформу за 40 минут до отправления. Посадка осуществляется в присутствии руководителя группы. Регистрация туристов – обязательная процедура. При опоздании или неявке пассажира на посадку на поезд по любым причинам тур аннулируется, и стоимость не возвращается.

Правила ЖД проезда: пассажирские места в

вагоне поезд пронумерованы, посадка туристов производится согласно заранее купленным билетам.

Ваши места: вагон «__», место «__»

Каждый турист обязан пройти инструктаж по технике безопасности и правилам поведения в поезде/автобусе.

Согласно правилам техники безопасности дорожного движения, пассажиру поезда рекомендуется убрать багаж на полки, не загромождать проход, не бегать (детям). В автобусе пассажиры обязаны быть пристегнуты ремнями безопасности.

Ответственность за оплату штрафов несет пассажир, нарушивший правила техники безопасности.

Время в пути: 2 дня 6 часов в одну сторону.

Остановки поезда производятся согласно расписанию.

Санитарные остановки в автобусе (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.

Запрещено: курение в салоне автобуса, 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, чей автобус, 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, медицинский полис.

Страховка: В стоимость путевки включена медицинская страховка. Страховка групповая (по списку), на время тура находится у сопровождающего группы.

Личная безопасность, сохранность здоровья и имущества туристов:

Внимание! Водители и руководитель

группы не несут ответственность за оставленные без присмотра вещи в автобусе или поезде.

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.

Также все туристы застрахованы от несчастных случаев на протяжении всего нахождения на маршруте тура компанией РОСГОССТРАХ.

Юридическая поддержка в сфере туризма:

www.travelexpert.ru

Размещение:

Хостел в историческом центре города Иркутска, две 6-местные комнаты, удобства общие.

База отдыха на острове Ольхон, в деревянных домиках с 3-местными комнатами, удобства на улице.

Хостел «Sweet Home»

Адрес: г. Иркутск, ул. Ленина, 9

Ближайшая остановка: трамвай – «Горького», автобус/маршрутное такси «Художественный музей».

Как добраться от ЖД Вокзала: на автобусе №77, маршрут.такси №16, 20, 64, 99, 417 до остановки «Художественный музей», 13 минут, без пересадок. На трамвае № 1, 2, 4а до остановки «Горького», 18 минут, без пересадки.

База отдыха «Солнечная»

Адрес: Иркутская обл, о. Ольхон, пос. Хужир, ул. Солнечная, 14

Как добраться: от автовокзала г. Иркутска на рейсовом автобусе №507 до пос. Хужир.

Заселение по прибытию.

Завтрак с 10:00 до 11:00

Ужин с 19:00 до 20:00

Обязательно взять: одежда, в т.ч. один комплект теплой одежды (вечером на озере прохладно), еду в поезд, солнцезащитные крема, головные уборы, удобную обувь для прогулок, купальник, фото-, видеоаппаратура, можно взять подушку для переезда в автобусе, зарядные устройства, полотенце, личные средства ухода и т.д.

С памяткой ознакомлен

подпись, расшифровка подписи, дата.