

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

РАБОТА ПРОВЕРЕНА

Рецензент,

_____/_____/_____
«__»_____2018 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой,

д.п.н., профессор

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

Проектирование культурно-познавательного тура по Челябинской области

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ
ЮУрГУ–43.03.02.2018.031.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.г.н., доцент

_____/Н.П. Тарханова
«__»_____2018 г.

Автор ВКР, студент группы СТ-451

_____/К.В. Ким
«__»_____2018 г.

Нормоконтролер, ст. преподаватель

_____/М.Н. Малыженко
«__»_____2018 г.

АННОТАЦИЯ

Ким К.В. Проектирование культурно-познавательного тура по Челябинской области. Челябинск: ЮУрГУ, СТ-451, 2018. – 74 с., 9 ил., 11 табл., библиогр. список – 33 наим., 5 прил., 1 презентация ВКР – CD-RW., 1 электронная версия ВКР – CD-RW.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью проектирования культурно-познавательного тура по Челябинской области.

В выпускной квалификационной работе раскрывается туристский потенциал Челябинской области. Приводится маркетинговое исследование рынка туруслуг города Челябинска по организации маршрутов по Челябинской области.

Приведено технико-экономическое обоснование тура, а также перечислены требования для соблюдения личной безопасности во время нахождения на маршруте.

В качестве иллюстративного материала были разработаны: рекламный буклет с программой путешествия и презентация по теме ВКР на CD-RW.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	6
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ КУЛЬТУРНО-ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ТУРА ПО ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ	
1.1 Понятие культурно-познавательного тура.....	8
1.2 Характеристика ресурсов Челябинской области для развития культурно-познавательного туризма.....	10
1.3 Обоснование модели культурно-познавательного тура по Челябинской области.....	16
Выводы по первой главе.....	32
2 РЕАЛИЗАЦИЯ КУЛЬТУРНО-ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ТУРА ПО ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ	
2.1 Характеристика культурно-познавательного тура по Челябинской области.....	34
2.2 Техничко-экономическое обоснование культурно-познавательного тура по Челябинской области.....	43
2.3 Обеспечение безопасности культурно-познавательного тура по Челябинской области.....	52
Выводы по главе два.....	62
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	64
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	66
ПРИЛОЖЕНИЯ	
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Программа тура.....	69
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Технологическая карта.....	70
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Рекламный буклет.....	74
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Презентация по теме ВКР	
ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Электронная версия ВКР	

ВВЕДЕНИЕ

Культурно-познавательный туризм занимает особое место среди видов туризма. Во время культурно-познавательного туризма, человек стремится не только к изучению, но и к пониманию иной культуры, таким образом, приближаясь к ней и воспитывая в себе новые духовные ценности. Турист, уже имея предварительные знания о посещаемых объектах, может более глубоко осознать всю историческую и культурную ценность в процессе непосредственного восприятия и получить более развернутую информацию о том, что его интересует.

В современном мире, в период мировой глобализации и интеграции, все больше людей заинтересованы в получении новой информации, новых знаний. Культурно-познавательный туризм имеет немалое социальное и образовательное значение и может влиять на сознание человека, прививать духовные и культурные ценности, менять мировоззрение людей. Форма, в которой преподносят информацию, позволяет ей надолго закрепиться в сознании людей, благодаря чему, потребность в получении новых знаний будет продолжать расти.

Территорией, на базе которой проектируется тур, является Челябинская область. Регион обладает всеми необходимыми ресурсами для развития большинства видов туризма.

Актуальность работы заключается в том, что в Челябинске большинство турфирм предлагают узкую направленность в своих маршрутах. Найти полноценный тур, в котором можно на несколько дней отстраниться от городской суеты и просто насладиться пейзажами и историями о родном крае довольно проблематично. Поэтому культурно-познавательный тур на 2–3 дня будет хорошим средством для отдыха туристов во время выходных, каникул, праздников или отпусков.

Теоретической базой работы послужили труды отечественных ученых в сфере туризма. Для того чтобы дать определение понятия «познавательный туризм» была использована литература таких авторов как Г.А. Карпова, М.Д. Сущинская.

По вопросам характеристики Челябинской области, как туристского центра были использованы труды М.С. Гиттиса, А.П. Моисеева. Для обоснования модели познавательного тура были использованы труды Т.Н. Третьяковой, М.Ф. Шкляра. Технологии создания туристического продукта расписаны в работах О.Ю. Грачева, А.Б. Косолапова, Л.Л. Руденко. По части экономического обоснования тура были использованы подходы В.Г. Гуляева, М.Н. Дмитриева, М.Н. Забаевой. Методы обеспечения безопасности туристов во время тура исследовали О.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский и др.

Также при подготовке данного исследования были использованы интернет ресурсы, на которых размещена информация о развитии туризма в Челябинской области.

Цель выпускной квалификационной работы – разработка и обоснование культурно-познавательного тура по Челябинской области.

Объект выпускной квалификационной работы – Челябинская область как туристский регион.

Предмет работы – процесс проектирования тура по Челябинской области.

Задачи работы:

- рассмотреть сущность понятия «познавательный туризм»;
- охарактеризовать Челябинскую область, как туристический центр;
- обосновать модель культурно-познавательного тура по Челябинской области;
- рассчитать себестоимость тура.

В работе были использованы такие методы научного исследования как изучение и обобщение, анализ и синтез, моделирование, расчётный метод.

Практическая значимость работы состоит в том, что спроектированный в её рамках тур может быть использован туристическими фирмами и агентствами в качестве туристического предложения.

Структура работы отражает общую логику исследования и включает введение, две главы, заключение, библиографический список из 33-х наименований, пять приложений, одну презентацию CD-RW, одну электронную версию ВКР.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ КУЛЬТУРНО-ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ТУРА ПО ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

1.1 Понятие культурно-познавательного туризма

Культурно-познавательный туризм является одним из наиболее востребованных и имеющих потенциал для развития.

Ряд авторов (Н. П. Крачило, А. В. Бабкин) используют такие понятия, как культурно-познавательный туризм, познавательный туризм, экскурсионный туризм и трактуют культурный туризм как деятельность, связанную с посещением и ознакомлением с памятниками, достопримечательными местами, культурными фестивалями, музеями, обычаями, духовными и религиозными ценностями. В культурном туризме в качестве познания и изучения выступает культура как совокупность материальных и нематериальных продуктов человеческой деятельности, которые накапливались и передавались из поколения в поколение. Исследователи отмечают, что главной целью культурного туризма является знакомство с историей, культурой, обычаями, духовными и религиозными ценностями страны посещения; или посещение исторических и культурных достопримечательностей, с включением археологических и архитектурных достопримечательностей [1].

Авторы едины в том, что культурный туризм направлен на ознакомление с разного рода достопримечательностями (историческими, культурными, архитектурными, археологическими, духовными, религиозными, этническими).

Следовательно, объектами культурного туризма становятся достопримечательности, относящиеся к культурному наследию (материальная и духовная культура, созданная прошлыми поколениями). Это произведения изобразительного искусства, архитектура, музыкальное искусство (композиторское и фольклор), нематериальное достояние (народные промыслы, фестивали, религиозные ритуалы и т.п.). Туристским ресурсом, таким образом,

можно считать наличие объектов культуры, уникальных историко-культурных комплексов.

Существует классификация объектов культурно-познавательного туризма:

- памятники (произведения архитектуры, монументальной скульптуры и живописи, элементы и структуры археологического характера, надписи, пещерные жилища и группы элементов, которые имеют выдающуюся универсальную ценность с точки зрения истории, науки или искусства);
- ансамбли (группы изолированных или объединенных строений архитектуры, единство или связь с пейзажем, представляющие выдающуюся историческую, научную или художественную ценность);
- достопримечательности (объекты, представляющие рукотворные творения, археологически ценные с точки зрения истории, эстетики, этнологии или антропологии).

Определение культурного туризма как самостоятельного направления в системе туризма основано на характере деятельности туриста, состоящего в получении нового опыта и впечатлений для удовлетворения культурных потребностей. Кроме того, следует учитывать мотивацию туристов, вовлеченных в культурный туризм, которая основана на повышенном спросе впечатлений в сфере культурного туризма. И, наконец, в привлечении особых туристских ресурсов, связанных с особенностями региона.

Развернутое определение культурно-познавательного туризма может выглядеть следующим образом – это организованный процесс перемещения с целью ознакомления с культурными достопримечательностями (культурные события, музеи и исторические места, художественные галереи и музыкальные и драматические театры, концертные площадки и места традиционного времяпровождения местного населения), свидетельствующими об историческом наследии, современном народном художественном творчестве и исполнительском искусстве, традиционных ценностях, повседневной жизни посещаемого региона, с целью получения новой информации, опыта и впечатлений для удовлетворения их культурных потребностей [6].

Учитывая, что культурный туризм представляет эффективный способ знакомства с другой культурой, значение культурного туризма заключается в использовании его возможностей для развития личности, творческих устремлений, расширения историко-культурных знаний.

Знакомство с культурой и обычаями местности обогащает духовный мир человека, ибо она является фундаментальной основой процесса развития, сохранения самобытности народа. Особенности культуры различных регионов страны побуждают людей к расширению кругозора. Культурно-познавательный туризм является важным средством создания культурных связей и международного сотрудничества, так как охватывает все аспекты путешествия, посредством которого человек узнает о жизни, культуре, обычаях другого народа.

В современном мире культурно-познавательный туризм обеспечивает нравственное, образовательное единство человечества, способствует утверждению толерантности, т.е. уважению, принятию и правильному пониманию богатого многообразия культур нашего мира.

1.2 Характеристика ресурсов Челябинской области для развития культурно-познавательного туризма

Челябинская область – это место, где сосредоточены огромные туристские ресурсы: исторические (Аркаим, остров Веры), природные (Ильменский государственный заповедник, национальный парк Таганай, национальный парк Зюраткуль) и многие другие. Благодаря этим ресурсам в Челябинской области представлено большое количество туристских направлений: туризм спортивный, культурно-познавательный, рекреационный и другие. Это очень важно в настоящее время, поскольку для России развитие туристской сферы (в особенности развитие внутреннего и въездного туризма) является одной из главных задач.

Челябинская область – индустриально развитый регион Российской Федерации, входящий в состав Уральского федерального округа, расположенный

на границе Европы и Азии, в южной части Уральских гор и прилегающей равнине. Центром Челябинской области является город-миллионник Челябинск. Челябинская область граничит не только с субъектами Российской Федерации (Свердловской, Курганской, Оренбургской областями, а также с Республикой Башкортостан), но и с Республикой Казахстан, что очень сильно повлияло на историю и традиции региона, а именно взаимодействие православия и ислама.

Особенности Челябинской области для развития культурно-познавательного туризма.

1) Географические особенности. Челябинская область расположена на Южном Урале. Условная граница между Европой и Азией проводится в основном по водораздельным хребтам Уральских гор. Некоторые города Челябинской области находятся в Европе (Златоуст, Катав-Ивановск, Сатка), а некоторые (Челябинск, Троицк, Миасс) – уже в Азии. Магнитогорск расположен в обеих частях света. Челябинская область занимает восточный склон Южного Урала.

2) Геологические особенности. Челябинская область расположена на восточных склонах Южного Урала и Зауралья. Горы, леса и озера Южного Урала – прекрасные места для туристов. Территория Челябинской области представляет собой горно-лесной край с огромным числом рек и озер, а также горных и лесных массивов. Основные хребты (Таганай, Зигальга, Уреньга, Нургуш, Б. Сука).

Самая высокая точка области – одна из вершин хребта Нургуш - гора Большой Нургуш (1406,6 м).

Самая низкая точка – в долине реки Уй на границе с Курганской областью (102 м над уровнем моря).

Самый длинный хребет в Челябинской области – Уреньга, протяженность его около 65 км. Хребет украшают десять вершин высотой более 1000 м.

Самый большой карстовый мост находится над пещерой Ледяной провал, что расположена около города Нязепетровска. Свод пятиметровой высоты имеет четырехметровую ширину, длина его – 10м.

Самая длинная пещера Челябинской области – Сухая Атя, расположенная на правом берегу реки Атя, у поселка Сухая Атя Ашинского района.

Культурно-познавательный туризм в Челябинской области может развиваться на основе нижеприведенных особенностей региона.

1) Минералогические особенности. Недра Челябинском области (особенно ее горная часть) богаты различными полезными ископаемыми. Значительная доля полезных ископаемых Урала сосредоточена в пределах Челябинской области. Золото (г. Пласт), алюминиевые руды (поселок Межевой Лог), никель и кобальт (Верхний Уфалей), магнезит (г. Сатка), драгоценные и поделочные камни встречаются в трех местах – в Ильменских, Вишневых горах и возле Пласта.

2) Культурные особенности, связанные с традиционными ценностями русского народа (мастерство, умение, красота, природа, родина, русский дух), которые нашли отражение в развитии традиционных народных ремесел и промыслов малых народов Урала (уральская роспись, обработка камня, металла, резьба по дереву, изготовление кукол-оберегов).

3) Исторические особенности Челябинской области связанные с:

- заселением территории Южного Урала человеком в эпоху палеолита. В XVIII–XVI вв. до н. э. в степных районах Челябинской области существовала развитая протогородская цивилизация, получившая название «страна городов» (историко-археологический заповедник «Аркаим»). Свидетельство высокого уровня развития культуры – палеолитическая «картинная галерея» в Игнatieвской пещере;

- великое переселение народов. Такие известные народы древности, как скифы и саки, населяли степи Южного Урала в VII–V веках до н.э., в IV веке до н.э. их сменили сарматы;

- в XIII веке территория Южного Урала входит в состав монгольской империи. Одним из ярких памятников позднего ордынского времени, сохранившимся до наших дней, является мавзолей Кесене, расположенный близ поселка Варна. Первые русские поселения на территории, входящей в

современную Челябинскую область, появились в конце XVII в. – Белоярская Теченская слобода (село Русская Теча) и Багарякская слобода (село Багаряк);

- во второй половине XVIII в. активно развивается промышленность. Вокруг заводов возникают новые города: Нязепетровск (1744), Касли (1747), Златоуст (1754), Катав-Ивановск (1755), Кыштым (1757), Сатка (1758), Юрюзань (1758), Усть-Катав (1758), Миасс (1773). Здесь разворачивались события Крестьянской войны 1773–1775 гг. В феврале 1774 г. армия Е. Пугачева заняла Челябинск, но под натиском царских войск ушла к уральским заводам. В XVIII в. началась русская колонизация края;

- после строительства Транссиба (1891–1916) Челябинский край стал крупнейшим транспортным центром, связавшим Центральную Россию, Урал и Сибирь в единое целое;

- деятельностью людей, внесших значительный вклад в историю, культуру и политику Российского государства.

Челябинская область обладает огромным культурным потенциалом. По данным Территориального органа Федеральной службы государственной статистики на 12.08.2016 г. в Челябинской области работают 15 профессиональных театров, 47 музеев, 842 учреждений культурно-досугового типа, 64 киноустановки и 864 библиотеки.

В настоящее время в Единый государственный реестр объектов культурного наследия народов Российской Федерации включено 777 объектов культурного наследия Челябинской области – это историко-культурное наследие региона, представляющее уникальную значимость для России и являющееся составной частью Российского культурного наследия. По категории значимости – 278 объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) имеют статус федерального значения, 491 – регионального значения и 8 – муниципального. 2212 – выявленные объекты культурного наследия, представляющие историческую и культурную ценность.

На культурно-познавательный туризм приходится 64% от всех направлений туризма по Челябинской области. Туры по городам области: Челябинск, Миасс,

Златоуст, Кыштым, Касли и другие. Также посещение археологического комплекса «страны городов», включающее 20 памятников начала 2 тысячелетия до н.э. наиболее известные из которых – Аркаим и Синташтинское поселение.

Основные и самые значимые туристские объекты Челябинской области. К таковым, несомненно, относится озеро Тургояк – один из самых крупнейших и живописных водоемов Урала, расположенный в глубокой межгорной котловине между хребтами Урал-Тау и Ильменским, к северо-западу от города Миасс (сам город Миасс является историческим городом и имеет большое количество интересных исторических памятников). Тургояк называют младшим братом Байкала, ведь прозрачность воды в озере достигает до 10 метров. Это самое чистое из трех тысяч Южно-Уральских озер. На озере найдено множество памятников археологии, самыми известными из которых являются каменные пещеры, расположенные на острове Веры. Возраст их достигает 5 тысяч лет, это самые древние архитектурные сооружения на территории нашей страны. Удобное географическое положение, хорошее транспортное сообщение, наличие на берегах домов и баз отдыха, пансионатов и детских лагерей сделали Тургояк очень популярным местом отдыха среди туристов.

Ильменский заповедник – это один из первых заповедников в нашей стране, создан в 1920 г. «ввиду исключительного научного значения», для сохранения и изучения минеральных богатств. На территории заповедника заложено около 400 минеральных копей, в которых выявлено свыше 70 горных пород и свыше 270 различных минералов, 16 из которых открыты здесь впервые. Коллекции Ильменских минералов хранятся во многих музеях мира, а также в музее заповедника, расположенного в городе Миасс. Флора и фауна заповедника очень разнообразны.

Национальный парк Таганай создан в 1991 г. с целью сохранения Таганайского природного комплекса. Это неповторимая по красоте горная территория со своей флорой и фауной, завораживающими пейзажами и интереснейшей историей. На территории парка расположено 26 памятников природы местного значения. Рельеф представляет собой систему горных хребтов,

среди которых центральную часть занимает хребет Большой Таганай с высшей точкой – горой Круглицей. На территории парка имеется несколько старых минеральных копей, к настоящему времени на его территории обнаружено более 80 различных горных пород и минералов.

Каштакский бор – великолепный памятник природы послеледникового периода. Располагается на правом берегу реки Миасс, в северной части города Челябинск. В бору преобладает сосна обыкновенная с примесью березы, в понижениях растут осина и ольха. Имеются посадки дуба и клена. Бор имеет важное почвозащитное, водоохранное, средозащитное, рекреационное и историческое значение.

Усадьба Демидовых, или «Белый дом» – одна из главных достопримечательностей города Кыштыма, памятник архитектуры федерального значения. Усадьба была основана в 1757 году Никитой Демидовым, сыном основателя известной династии русских промышленников. Архитектурный ансамбль составляют главный дом, два флигеля с башнями, сад, парк, ажурная ограда. Все постройки выполнены из дикого камня и кирпича. В 1995 году усадьбе Демидовых был присвоен статус памятника федерального значения. В том же году был проведен конкурс на лучшую эмблему, которая послужила основой для создания герба Кыштыма. Именно «Белый дом» стал символом этого старинного уральского города.

Челябинская область имеет огромное количество памятников архитектуры, природы, истории. Важнейшая особенность Челябинской области заключается в том, что туристский потенциал этого региона можно использовать всевозможным образом. Наличие большого количества озер (Тургояк, озеро Зюраткуль, озеро Аракуль, озеро Иткуль, озеро Сугомак, озеро Увильды) позволяет развивать в регионе водный туризм, дайвинг, парусный спорт и другие виды туризма. В Челябинской области хорошо развит событийный туризм. Это и Ильменский фестиваль, и Бажовский фестиваль народного творчества. На должном уровне и развлекательный туризм (развлекательный центр «Динозаврик» и страусиная ферма, развлекательный парк «Сонькина лагуна»). Активно развивается

горнолыжный и экстремальный туризм, а также культурно-познавательный и деловой туризм.

Каждый город Челябинской области может похвастаться краеведческим музеем с интереснейшими постоянными и обновляющимися временными экспозициями. Уникальными экспонатами обладает геолого-минералогический музей при Государственном Ильменском заповеднике. В г. Златоусте можно познакомиться с неповторимыми произведениями российских мастеров гравюры и оружейного дела. Усадьба Демидовых в Кыштыме 1757 года постройки – памятник архитектуры федерального значения. Город Верхнеуральск по праву может носить звание музея под открытым небом: дома купцов XIX в., Никольский собор, возведенный в русско-византийском стиле, здание реального училища (1911 г.), здание Народного дома (1910 г.), дом генерала Старикова (1906 г.) и другие достопримечательности подтверждают его неофициальное звание города-музея. Своеобразно и богато культурное наследие г. Троицка: Усадьба Бергов (предположительно 1904 г. постройки), Святой источник блаженной Ксении Петербургской, музей «Физическая кунсткамера», рассказывающий о научных учреждениях Троицка, церковь Тихвинской иконы Богородицы (постройка начала XVIII в.), мемориал погибшим в Великой Отечественной Войне – все эти достопримечательности могут служить экскурсионными объектами и привлекать значительное число туристов [8].

1.3 Модель культурно-познавательного тура по Челябинской области

Модель (фр. *modèle*, от лат. *modulus* – «мера, аналог, образец») – это система, исследование которой служит средством для получения информации о другой системе, это упрощённое представление реального устройства или протекающих в нём процессов, явлений.

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

(туристского продукта) называется подготовка туристской технологической документации в соответствии с программой путешествия/экскурсии.

Проектирование туристских услуг осуществляется в несколько этапов:

- составление моделей туристских услуг;
- разработка технических требований и нормируемых характеристик услуг;
- установление технологических требований и определение технологии процесса оказания туристских услуг;
- определение методов контроля качества проектируемых туристских услуг;
- утверждение документов на проектируемые туристские услуги [12].

Проектирование туристских услуг осуществляется туроператором или организацией, предоставляющей услуги по проектированию туристских услуг, а также саморегулируемой или общественной организацией, осуществляющей деятельность в сфере туризма, в целях определения основных параметров и характеристик новых туристских продуктов.

Проектирование туристских услуг осуществляется в соответствии с техническим заданием, разрабатываемым туроператором с учетом основных факторов, которые более подробно будут описаны ниже.

Конъюнктура рынка туристских услуг.

Конъюнктура туристского рынка – это совокупность складывающихся на рынке туристских продуктов в каждый данный момент времени экономических условий, при которых осуществляется процесс реализации. Т.е. это ситуация, сложившаяся на туристском рынке на определённый момент времени.

Исследования конъюнктуры туристского рынка предполагает выявление круга условий и факторов, что в настоящее время оказывает существенное влияние на формирование спроса и предложения на внутреннем и международном рынках (в зависимости от масштабов и направления деятельности), определение силы и направления их воздействия с целью прогнозирования конъюнктурных изменений на определенный срок.

Основными этапами исследования конъюнктуры рынка туристических услуг являются:

- текущие наблюдения, сосредоточенные на сборе, оценке, систематизации и первичной обработке информации о состоянии рынка;
- анализ конъюнктурной информации с целью определения тенденций и закономерностей формирования конъюнктуры данного рынка;
- прогноз конъюнктуры изучаемого рынка, что является основой разработки стратегии и тактики деятельности туристического предприятия по усилению конкурентных позиций.

Запросы (требования) туристов/заказчиков туристского продукта (услуги).

Проведя маркетинговое исследование туристского рынка города Челябинск, данные которого представлены в таблице 1, было выявлено, что такие турфирмы как «Уральские сказы», «Русь-трэвел» и «Спутник» предлагают туры выходного дня в города Челябинской области. Туры отличаются между собой как ценовой политикой, так спектром предлагаемых услуг и объектами посещения. В основном это однодневные туры, занимающие по времени от 10 до 12 часов.

Также можно сделать вывод, что основными объектами показа в предлагаемых турах являются: парк им П. П. Бажова, Черная скала, Златоустовская оружейная фабрика, также существуют отдельные туры в развлекательный комплекс «Сонькина лагуна». Подобные маршруты есть в каждой турфирме, отличаются они лишь стоимостью и продолжительностью, однако их сосуществование на рынке туруслуг говорит о спросе в данных направлениях.

Таблица 1 – Туристические фирмы предлагающие туры по Челябинской области

Туристические фирмы	Продолжительность; средства размещения	Экскурсионная программа	Стоимость
Уральские сказы; г.Челябинск, ул.Кирова, 112, офис 3, тел.: (351)247-81-77	11 часов	Трансфер Челябинск – Златоуст, с экскурсией Обзорная экскурсия по городу Златоуст Экскурсия в Башню-Колокольню с посещением Бажовского парка и Красной горки По желанию: музей оружия, музей минералогии Трансфер Златоуст – Таганай Подъем на Черную скалу Трансфер Таганай – Челябинск	2000 руб. Дополнительно, по желанию (оплачивается на месте): музей минералогии, музей оружия + Бажовский парк
Уральские сказы; г.Челябинск, ул.Кирова, 112, офис 3, тел.: (351)247-81-77	12 часов	Трансфер Челябинск – Сатка Посещение комплекса «Сонькина лагуна» Трансфер Сатка – Челябинск	1600 руб.
Русь-гревел; г. Челябинск, ул. Кирова 7А, тел.: (351) 211-56-71 г.Челябинск,	12 часов	Трансфер Челябинск – Златоуст Посещение оружейной фабрики «Оружейникъ» Обзорная экскурсия по городу Златоуст с посещением Бажовского парка Трансфер Златоуст – Челябинск	1350 руб.
Спутник; г. Челябинск, ул. пр. Ленина 61 Б, тел.: 263-40-01 г. Челябинск, ул. Жукова 1 (ЧМЗ), тел.: 735-68-43; 230-04-08 г. Челябинск, пр. Ленина 77, тел.: 265-70-64, 265-69-46	10 часов	Трансфер Челябинск – Златоуст 1) Горный парк Павла Бажова Посещение оружейной слободы «АИРовка» Пешая прогулка к Черной скале 2) Путешествие по Златоусту на трамвайчике «Златоустовская оружейная фабрика» горка Семибратка 3) Путешествие по Златоусту на трамвайчике Фабрика «ОруженикЪ» Черная скала Трансфер Златоуст – Челябинск	1 600 руб.

Состояние и структура объектов туристской индустрии.

Туризм – это комплекс родственных сфер бизнеса, которые служат путешествующим тем или иным образом. Очевидно, что наиболее близкой к туризму является работа туристских агентств, сюда привлечены также авиакомпании, железные дороги, гостиницы, рестораны и многое другое. Вся эта группа представляет собой инфраструктуру туризма, или туристскую индустрию.

В Законе 509–ЗО «О содействии развитию туризма в Челябинской области» говорится, что уполномоченный орган исполнительной власти Челябинской области в сфере туризма в пределах своей компетенции:

- создает благоприятные условия для развития туристской индустрии в Челябинской области;
- аккредитует организации, осуществляющие классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи;
- направляет в уполномоченный Правительством Российской Федерации федеральный орган исполнительной власти сведения об аккредитованных им организациях, в том числе сведения о прекращении действия их аккредитации, для включения в единый перечень аккредитованных организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи;
- устанавливает порядок уведомления уполномоченного органа исполнительной власти Челябинской области в сфере туризма аккредитованными организациями о планируемом ими осуществлении классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, расположенных в пределах территории Челябинской области;
- содействует в продвижении туристских продуктов Челябинской области на внутреннем и мировом туристских рынках.

Межрегиональный кластерный подход.

Туристский кластер – группа туристских аттракций на ограниченной географической территории, обеспеченная высоким уровнем развития инфраструктуры и сервиса, имеющая налаженные социальные и политические связи, а также отлаженное управление в компаниях, образующих сети по производству туристских услуг, обеспечивающих стратегические конкурентные и сравнительные преимущества.

Концепция туристского кластера, по М. Монфорду, включает в себя следующие аспекты:

- услуги, предоставляющиеся туристскими предприятиями или бизнесом (предприятия размещения, рестораны, кафе, туристические агентства и т.д.);
- богатство (наслаждение), полученное в результате отпуска и отдыха;
- многоплановое сотрудничество взаимосвязанных компаний и отраслей;
- развитая инфраструктура транспорта и связи;
- дополняющая деятельность;
- поддерживающие сервисы (информация);
- природные ресурсы и институциональная политика.

На сегодняшний день в Челябинской области есть один туристический кластер – «Синегорье». Он был создан в 2015 году для развития рекреационного, спортивного, культурно-познавательного, экологического и делового туризма. Объединяет достопримечательности 11 муниципалитетов в основном в горно-заводской зоне Южного Урала.

Результаты маркетингового исследования.

Для того чтобы выявить туристскую привлекательность Челябинской области среди населения был проведен опрос, в котором участвовали 31 респондентов. В основном в опросе принимали участники школ и ВУЗов, но, даже не смотря на юный возраст, многие проявили желание узнать именно о историко-культурной составляющей региона.

На рисунках 1-6 представлены данные маркетингового исследования интереса к культурно-познавательному туризму в Челябинскую область.

Ваш возраст?

31 ответ

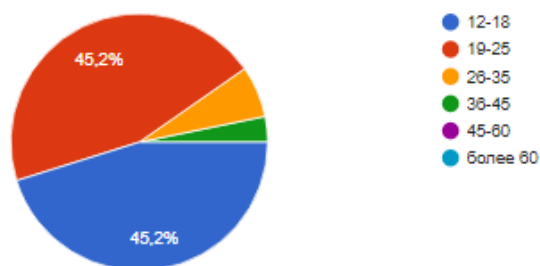


Рисунок 1 – Возраст респондента

С какой продолжительностью тур по Челябинской области Вы бы поехали?

31 ответ

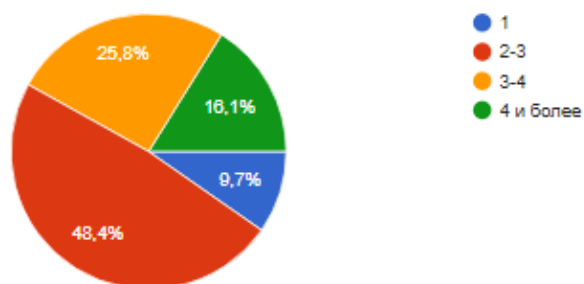


Рисунок 2 – Оптимальная продолжительность тура по мнению населения

Какую сумму Вы готовы потратить на тур по Челябинской области? (В зависимости от продолжительности тура)

31 ответ

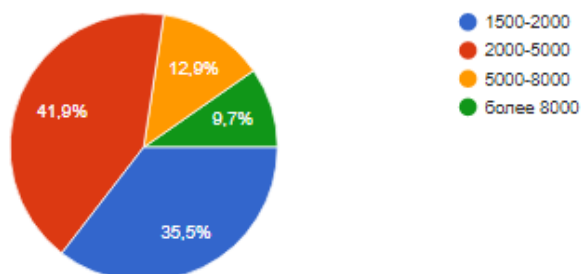


Рисунок 3 – Установленные ценовые рамки тур продукта

Какая составляющая во время путешествия, привлекает Вас больше всего?

30 ответов

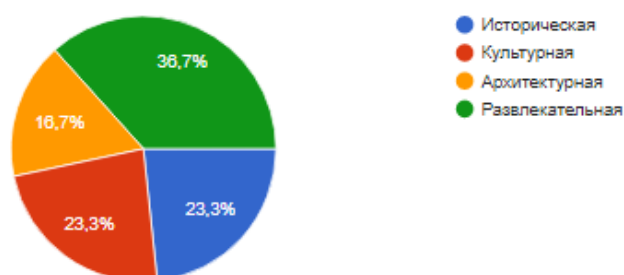


Рисунок 4 – Тематическая направленность тура

Какие города Челябинской области Вы бы хотели посетить с целью осмотра достопримечательностей? (можно выбрать несколько вариантов)

31 ответ

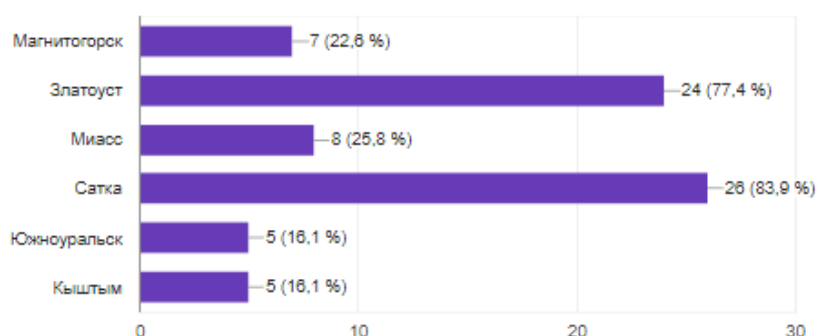


Рисунок 5 – Интересующие направления для организации тура

Что бы вы хотели посетить в вышеперечисленных городах? (несколько вариантов)

31 ответ

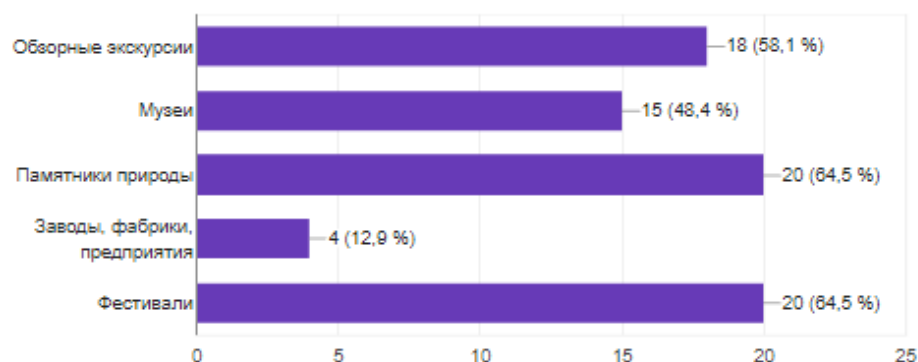


Рисунок 6 – Предпочитаемые объекты показа

Исходя из вышеперечисленных данных, можно сказать, что практически половина участников опроса считает оптимальной продолжительностью тура 2–3 дня (см. рисунок 2), цена которого будет составлять от 2000 до 5000 тысяч рублей (см. рисунок 3). Наиболее интересными направлениями для посещения респонденты выбрали города Златоуст и Сатка (см. рисунок 5), отдавая предпочтение таким объектам показа как: музеи, памятники природы и обзорные экскурсии (см. рисунок 6).

Обеспечение безопасности туристских услуг.

В соответствии со ст. 7 закона «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы услуга была безопасна для его жизни, здоровья, имущества. Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги, являются обязательными.

Защита прав потребителей туристских услуг.

Приобретая туристские услуги, потребителям следует знать, что основным инструментом защиты туристов от действий недобросовестных исполнителей является Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Под исполнителями понимаются:

- туроператоры, занимающиеся формированием, продвижением и реализацией туристского продукта;
- турагенты, занимающиеся продвижением и реализацией туристского продукта.

Турагенты действуют на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и выступают в качестве посредника между туроператором и туристом.

Основным документом, регулирующим взаимоотношения между туристической организацией и туристом, является договор на оказание туристских услуг. При заключении вышеуказанного договора необходимо ответственно подойти к изучению его содержания. Одним из существенных условий договора является указание общей цены туристского продукта в рублях.

Потребитель обязан оплатить общую цену туристского продукта в порядке и в сроки, определенные договором.

Также в договоре в обязательном порядке должна быть отражена информация о сроках оказания услуги, условиях изменения и расторжения договора, полная информация о туроператоре, о правах и обязанностях, об ответственности сторон, о размере финансового обеспечения ответственности туроператора, о порядке и сроках предъявления требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат.

Кроме того, при заключении договора потребителю также должна быть предоставлена информация о третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, памятниках природы, истории и культуры, о состоянии окружающей природной среды, об опасностях, с которыми потребитель может встретиться во время путешествия, о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя. информация о потребительских свойствах туристского продукта – о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

Предоставление потребителям туристских услуг возможности компетентного выбора.

С правом потребителя на безопасность услуги неразрывно связано его право на информацию, т.к. во многих случаях безопасность туриста зависит от той информации, которую ему предоставляет турфирма при заключении договора. И к так называемым прочим факторам риска в туризме относятся опасности, связанные с отсутствием необходимой информации об услуге и ее номинальных характеристиках.

Информация о туристской услуге в обязательном порядке также должна содержать цену и условия приобретения услуги, место нахождения (юридический адрес) исполнителя, правила и условия эффективного и безопасного использования услуги; информация о сертификации услуги должна содержать номер сертификата, срок его действия, наименование органа, его выдавшего. Сертификация осуществляется в целях содействия потребителям в компетентном выборе туруслуг и защиты потребителя от недобросовестного исполнителя.

Соблюдение экологических и санитарно-эпидемиологических требований.

Согласно ГОСТ 32611–2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» туристские организации (туроператоры) при формировании и реализации турпродукта, предусматривающего путешествие для туристов по территории государства, должны формировать и организовывать путешествия по туристским и экскурсионным маршрутам на территории государства только в местностях с благоприятными экологическими, радиационными и санитарно-эпидемиологическими характеристиками [9].

Наличие договоров на оказание туристских услуг с соисполнителями.

В ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» соисполнители туристских услуг определяются как организации и предприятия туристской индустрии, а также частные предприниматели, оказывающие отдельные услуги (средства размещения, предприятия питания, транспортные предприятия, выставочные комплексы, музеи и т.п.), по договорам, заключаемым с туроператорскими компаниями при формировании туристского продукта [12].

Взаимоотношения с партнерами и поставщиками услуг оформляются в контрактной форме.

Договор на оказание туристических услуг обычно заключается с туроператорами или турагентствами. Согласно такому документу соисполнитель обязуется предоставить заказчику комплекс услуг, связанный с туристским продуктом.

Отношения между заказчиком и исполнителем в сфере туризма регламентируются не только гражданским законодательством, но также и специальным законодательством, связанным с правами потребителей и ведением туристической деятельностью.

Результатом проектирования туристских услуг являются следующие документы:

- карта (схема) туристского маршрута с указанием пунктов 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;
- перечень основных работников (количественный состав на каждом этапе), обеспечивающих оказание туристских услуг на маршруте, включая требования к образованию, квалификации и профессиональной подготовке;

- стандарты работы персонала [13].

Основой для проектирования услуги является ее модель. В ГОСТ Р 50681–2010, модель туристской услуги определяется как набор требований, выявленных в результате исследования рынка услуг, согласованных с заказчиком, и учитывающих возможности исполнителя услуг [12].

При составлении модели туристской услуги используют ГОСТ Р 53522–2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» и учитывают следующие факторы:

- вид туристской услуги;
- основную направленность/назначение туристской услуги (оздоровление, осмотр природных достопримечательностей, посещение объектов историко-культурного наследия и др.);

- маршрут путешествия (путь следования, пункты отправления и прибытия, перечень пунктов ночевки, стоянок и т.п.);

- перечень соисполнителей (поставщиков услуг по размещению туристов, организации питания и перевозок);

- метод обслуживания туристов;

перечень организаций и индивидуальных предпринимателей, оказывающих дополнительные услуги (организация досуга, консалтинговые, информационные и другие услуги) [12].

Процесс создания моделей называют моделированием

Моделирование – это метод познания, состоящий в создании и исследовании моделей. Каждый объект имеет большое количество различных свойств. В процессе построения модели выделяются главные, наиболее существенные, свойства.

Модель – это некий новый объект, который отражает существенные особенности изучаемого объекта, явления или процесса.

В качестве основных компонентов модели тура были выбраны 5 основных блоков: целевой, методологический, содержательно-технологический, организационно-технологический, результативный.

Целевой блок обозначен постановкой цели – проектирование культурно-познавательного тура по Челябинской области.

В методологическом блоке представлены основные подходы, принципы и методы разработки программы культурно-познавательного тура.

Содержательно-технологический блок обусловлен изучением истории и культуры туристского региона, определением символов туристского региона, оценкой и выбором культурно-исторических центров и экскурсионных объектов.

Организационно-технологический блок представляет схематическое отображение функциональных составляющих турпродукта: организацию трансферов, питания, размещения, экскурсионного обслуживания. При этом основными критериями выбора поставщиков услуг являются график работы предприятий и сезонность турпродукта, ценовая доступность (эконом-класс), транспортная доступность.

Результативный блок представляется такими элементами как программа тура, ее технико-экономическое обоснование и создание рекламно-информационных продуктов [19].

При разработке модели культурно-познавательного тура нами была определена основная направленность – посещение объектов историко-культурного наследия и осмотр достопримечательностей. Важным требованием проектной деятельности является изучение туристских ресурсов и выбор экскурсионных объектов на основе маркетингового анализа. Модель тура представлена на рисунке 7.

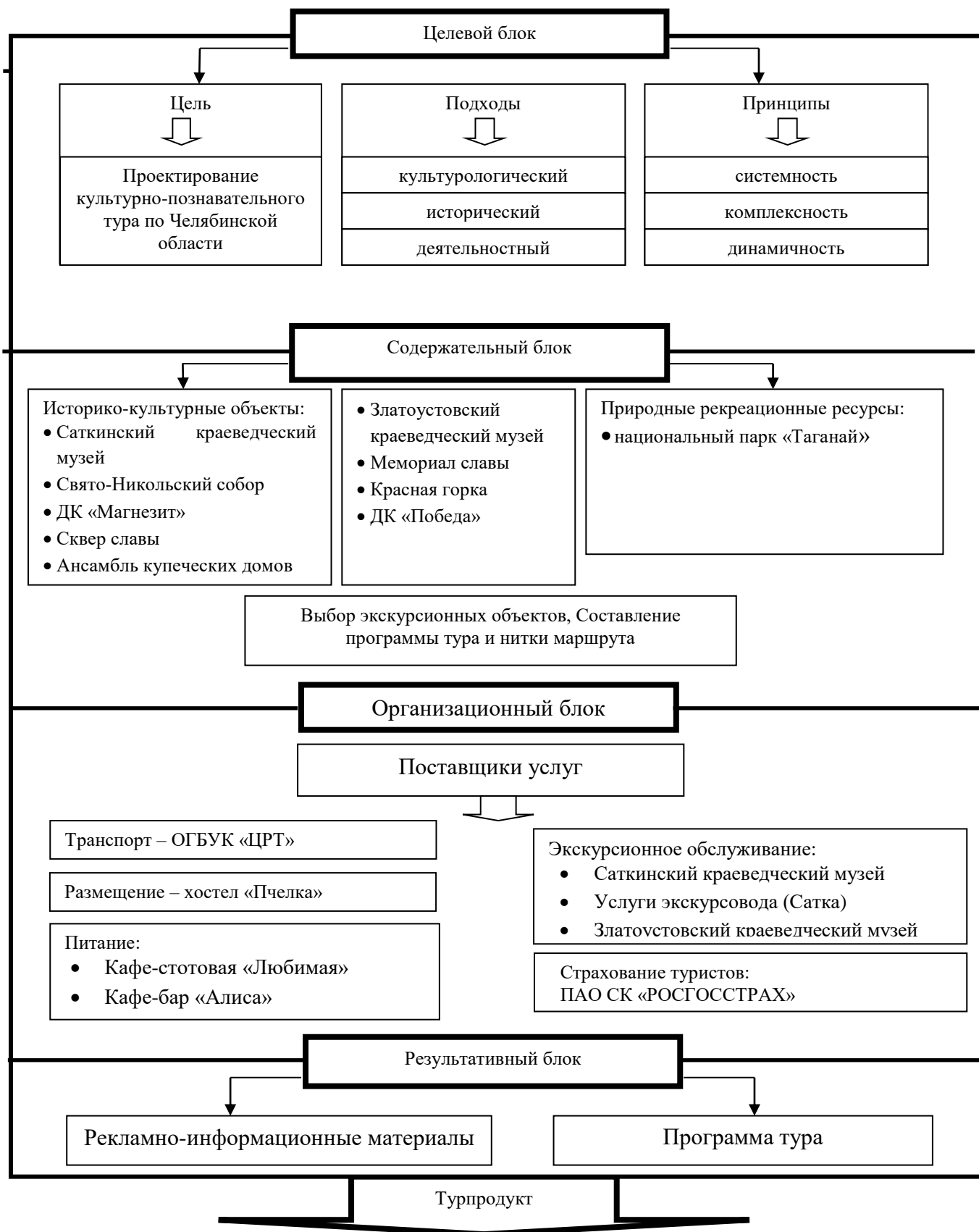


Рисунок 7 – Модель культурно-познавательного тура по Челябинской области

Проанализировав ресурсы Челябинской области и проведя маркетинговое исследование, нами был выбран вариант маршрута: Челябинск – Сатка – Златоуст – Таганай – Челябинск.

Следующим шагом проектирования тура был отбор предприятий оказывающих услуги размещения, питания, экскурсионные услуги. При выборе соисполнителей услуг особую роль играли такие факторы как невысокая цена, оптимальное количество удобств, надежность.

Тур предполагает одну ночевку в г. Златоуст.

Во время тура размещение происходило в хостеле «Пчелка», т.к. он имеет невысокую цену, при групповом размещении (250 руб.), имеет все необходимые условия для комфортного проживания, находится в центре города и от него удобно добираться до всех объектов посещения.

Предоставляемый транспорт от предприятия «Центр развития туризма Челябинской области» представлял собой комфортабельный автобус на 27 мест со всеми удобствами. Компания гарантирует безопасность на маршруте, опытных водителей и предоставляет все необходимые документы при заключении договора.

Кафе «Любимая» в городе Сатка предоставляет посетителям вкусное домашнее меню. Зал рассчитан на 100 посадочных мест. В кафе также проводятся банкеты, свадьбы, корпоративы.

Кафе «Алиса» в городе Златоуст, предоставляет большой выбор блюд, выпечки. Кафе может вместить 60 гостей, находится в небольшой удаленности от объектов показа, имеет удобный график работы и имеет средний чек 150 руб.

На период всего путешествия, туристы застрахованы компанией «РОСГОССТРАХ». Это крупнейшая в России страховая компания, которая ведет свою историю с 1921 года.

Компания страхует:

- транспорт;
- поездки;
- имущество;

- здоровье;
- жизнь;
- ответственность;
- инвестиции;
- накопления;
- сельское хозяйство;
- космическую отрасль.

Экскурсионные услуги представляет экскурсионное бюро «Вершины». Экскурсионным обслуживанием по городу и области занимаются опытные экскурсоводы. В экскурсию включен осмотр таких достопримечательностей как храм, купеческие дома, самый красивый дворец культуры среди малых городов России, сквер Славы и многое другое – 1000 руб\группа.

Также услуги экскурсовода в г. Златоусте предоставил городской краеведческий музей. Экскурсионная программа направлена на ознакомление с городом Златоустом и его богатой историей. Экскурсия начинается в городском сквере у музея, осматривается центр города, район им. Ю.А. Гагарина, Новый Златоуст. Есть три выхода из автобуса: у комплекса «Мемориал Славы», «Красная горка» (без подъема на башню-колокольню), ДК «Победа». Стоимость 1500 руб.

Результатом проектирования культурно познавательного тура стала технологическая карта – технологический документ, определяющий содержание программы и условия обслуживания туристов на конкретном маршруте (см. приложение Б).

Выводы по главе один

Таким образом культурно-познавательный туризм можно определить как организованный процесс перемещения с целью ознакомления с культурными достопримечательностями, свидетельствующими об историческом наследии, современном народном художественном творчестве и исполнительском искусстве, традиционных ценностях, повседневной жизни посещаемого региона, с

целью получения новой информации, опыта и впечатлений для удовлетворения их культурных потребностей.

Классификация культурно-познавательного туризма включает в себя ансамбли, достопримечательности, памятники.

Челябинская область обладает огромным культурным потенциалом. На её территории функционируют 15 театров, 47 музеев, 864 библиотеки, а также выявлено 2212 объектов культурного наследия представляющих историческую и культурную ценность.

В рамках проектирования культурно-познавательного тура были отобраны объекты несущие историко-культурную ценность. На основании маркетингового исследования были отобраны привлекательные для населения туристские центры, ими явились города Златоуст и Сатка. В городе Златоуст туристы посетят знамениты парк «Таганай» – который со своей неповторимой красотой, горным хребтами, флорой и фауной является важным объектом экскурсионного показа.

Для ознакомления со Златоустом туристам предлагается обзорная экскурсия которая познакомит их с историей и культурой города.

В городе Сатка туристы также посетят обзорную экскурсию, где смогут увидеть храм, музеи, купеческие дома. Послушают экскурсию в Саткинском краеведческом музее и посетят знаменитый развлекательный комплекс «Сонькина лагуна».

На основании ГОСТ Р 53522–2009 «Туристские и экскурсионные услуги». Была составлена модель тура и выбраны соисполнители услуг.

2 РЕАЛИЗАЦИЯ КУЛЬТУРНО-ПОЗНАВАТЕЛЬНОГО ТУРА ПО ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

2.1 Характеристика тура по Челябинской области

Согласно ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» результатом проектирования туристской услуги являются:

- технологическая карта туристского путешествия – это документ, отражающий содержание программы, описание последовательности выполнения операций и условий обслуживания туристов во время осуществления путешествия по конкретному маршруту;

- информационный листок, в котором содержится следующая информация:

- 1) маршрут – экскурсия, тип маршрута, транспорт, размещение, продолжительность, краткое описание;

- 2) пакет услуг;

- 3) дополнительная информация [12].

Тур по Челябинской области, проектируемый в данной работе, является культурно-познавательным. Предполагает посещение таких городов, как Сатка и Златоуст. Расстояние маршрута: 460 км. Тур рассчитан на 2 дня и 1 ночь. Данный тур может заинтересовать широкую аудиторию. Туристы смогут посетить исторические достопримечательности, которыми славятся города Южного Урала.

Город Сатка

Город расположен на западном склоне Южного Урала, на р. Большая Сатка, в 236 км к западу от Челябинска.

Саткинский район один из живописнейших уголков Челябинской области – «Горное сердце края». Здесь собраны природой и созданы человеком разнообразные диковинки и достопримечательности: национальный природный парк «Зюраткуль», заводской комплекс «Пороги», Иструтский мужской монастырь, природный комплекс «Айская долина» и Сикияз-Тамакский пещерный комплекс.

С городом и его историей связаны имена императора Александра I и бунтовщика Емельяна Пугачева, ученых Петра-Симона Палласа и Дмитрия Менделеева, заводчика и мецената Александра Строганова и великого русского поэта Александра Пушкина, международного гроссмейстера Бориса Спасского и многих других известных людей.

В одном из самых живописных мест района, на базе историко-природного комплекса «Пороги», ежегодно проходит кузнечный фестиваль, привлекающий множество туристов. Более 100 лет назад в «Порогах» был построен первый в России завод по производству ферросплавов и единственная в России плотина из дикого камня. Жемчужина Саткинского района – озеро Зюраткуль, единственное в области расположенное на европейской стороне Уральского хребта. Самое высокое озеро Урала – 724 метра над уровнем моря. На склоне хребта Зюраткуль обнаружена еще одна уникальная находка – древний геоглиф, загадку которого пытаются разгадать ученые.

Саткинский район является рекордсменом Южного Урала по числу достопримечательных мест – на его территории находится более 40 природных и историко-культурных памятников. В историко-культурном плане район связан с деятельностью крупнейших русских промышленников и меценатов XVIII–XIX веков отца и сына Строгановых – барона Сергея Григорьевича и графа Александра Сергеевича, купцов и владельцев уральских горных заводов братьев Твердышевых и Мясникова. На территории района находится большое количество исторических памятных мест, связанных с Крестьянской войной 1773–1775 годов и предводителем восставших Емельяном Пугачевым.

Заселение Сатки началось в середине 18-го века в связи со строительством металлургического завода и рабочего посёлка при нём. Завод основан самым известным в России того времени промышленниками Строгановыми на месте Саткинской лесной дачи, населённой башкирскими племенами. Троице-Саткинский чугуноплавильный и железоделательный завод начал работать 19 ноября 1758 года – эта дата считается также днём рождения города. По сей день сохранились старые домны – Саткинский чугуноплавильный завод, старожил и

труженик, по-прежнему работает, сегодня он выпускает доменный ферромарганец.

Через дорогу от завода – старинный православный Свято-Никольский храм. Купола церкви и корпуса домен живописно отражаются в зеркальной глади городского пруда – как символы вечного и мудрого соседства труда и веры.

Долгие годы Сатка существовала как город-завод и несла на себе все черты заводского поселения: от пруда стихийно разрастались улочки деревянных домов, где селился рабочий люд. От Сатки купеческой здесь остались каменные двухэтажные дома – в них размещаются городской краеведческий музей, военкомат.

Большая часть купеческих домов в старой части Сатки теперь в частной собственности. В одном из особняков располагается швейная фабрика, работающая по заказу Министерства обороны РФ. А прямо перед офисом – парк советской и трофейной немецкой техники. Здесь же уместился маленький кусочек Петербурга: гостинично-ресторанный комплекс «Старый город» со слегка помпезной архитектурой повторяет стилистику северной столицы России.

Стоит проехать чуть дальше, миновав старую часть города, и мы увидим другую Сатку – современную, растущую. Центральная часть города в народе именуется «посёлком» – в память о построенном здесь в 30-е годы прошлого века Стандартном (Сталинском) посёлке. Кстати, официально статус города был присвоен Сатке в 1937 году, когда началось бурное жилищное и промышленное строительство.

В конце XIX века близ Саткинского завода было открыто месторождение магнезита, а 21 сентября 1901 года из камерной печи на заводе «Магнезит» были выпущены первые кирпичи с небывало высокими термостойкими свойствами. С этого времени начался отсчет новой истории города. До революции саткинский завод «Магнезит» был единственным в России предприятием огнеупорной промышленности, выпускающим магнезитовые огнеупоры. Таковым он остался и до наших дней.

Благодаря многолетнему тесному единству города и крупнейшего в мире предприятия по производству огнеупоров – комбината «Магнезит» – в Сатке построены Дворцы культуры и спорта, больницы, поликлиники, детские сады, школы, создана качественная социальная инфраструктура [8].

Самый новый район города – Западный. Это преимущественно «спальный» район, застроенный в 80–90-е годы XX века жилыми пяти- и девятиэтажными домами. В настоящее время в микрорайоне Западный возводится жилищный комплекс «Молодежный» по принципу «таун-хаус» (город-дом). Здесь же начато строительство нового физкультурно-оздоровительного комплекса – Ледового дворца, и запроектировано строительство гостиницы для спортсменов.

Развлекательный комплекс «Сонькина лагуна». Это необычное место расположено в историческом центре Сатки на берегу городского пруда и представляет собой обширный развлекательный комплекс под открытым небом. Комплекс расположен на акватории городского пруда и является логическим продолжением единого архитектурного ансамбля, в который входят офис ЗАО «Зюраткуль» и личные владения Юрия Китова.

На территории комплекса находится множество статуй, фигуры и изваяния на самые разные темы, на фоне православного храма красуются пластмассовые пальмы, здесь же находятся красиво и разнообразно оформленные газоны, мельница, беседки крытые тростником, журчат декоративные ручьи и мощные фонтаны, подвесной мост.

Также на территории комплекса расположен средневековый замок, чуть ли не в полную величину. Внутри находится красиво оформленный ресторан с хорошей и разнообразной кухней. На противоположной стороне построена пиратская крепость, в которой можно поесть отличного шашлыка и выпить пива. Здесь же пиратская пристань, от которой можно отправиться в путешествие к острову крепости, расположенному в Саткинском городском пруде. Можно попариться в плавучей бане [29].

Город Златоуст

Златоуст расположен в Челябинской области, на востоке Европы, там, где она смыкается с Азией в самый крупный континент Земли – Евразию. На подъезде к городу можно увидеть стелу «Европа-Азия» и одновременно побывать в двух частях света.

Официальной датой основания Златоуста считается 11 сентября 1754 года (31 августа по старому стилю) когда был подписан указ Берг-коллегии, разрешивший тульским промышленникам Мосоловым строительство Златоустовского завода на реке Ай при впадении в неё Тесьмы – в том месте, где и находится сегодня город.

Название города восходит к имени крупнейшего византийского философа и богослова Иоанна Златоуста, именно поэтому некоторые златоустовцы считали и считают Иоанна Златоуста святым покровителем города. По одной из версий выбор имени определён тем, что контракт 1751 года заключён накануне дня Иоанна Златоуста (13 ноября), по другой – тем, что икона с образом Иоанна Златоуста была фамильной у Мосоловых.

Златоуст – родина русского булата и уникальной гравюры на стали, первых стальных пушек и первых ракет морского базирования, город качественной металлургии, важная составляющая военно-промышленного комплекса России – вот далеко не полный перечень «титолов» города.

Территория Златоуста находится в горно-лесной зоне Челябинской области в долине реки Ай, в 110 км к западу от областного центра – Челябинска.

Златоуст – третий по величине город в Челябинской области, самый высокогорный город Урала: перепад высот у различных городских улиц превышает 200 метров. Он раскинулся в той части Южного Урала, где высоко к небу поднимаются живописные, покрытые вечнозелеными хвойными лесами вершины Таганая и Уреньги. Современные многоквартирные дома и сохранившиеся от прошлого рубленные избы, большой пруд в самом центре города – все это, органично сочетаясь с богатством горных пейзажей, создает неповторимый колорит Златоусту.

Всемирную известность городу принесла Златоустовская оружейная фабрика, её украшенное холодное оружие и Златоустовская гравюра на стали.

16 декабря 1815 года была учреждена Златоустовская фабрика «дела белого оружия». По замыслу Александра I предприятие стало высокотехнологичным монопольным поставщиком холодного оружия для русской армии. Златоуст забрал лучшие кадры с казённых заводов Урала в возрасте от 15 до 40 лет, к тому же правительство пригласило ведущих иностранных мастеров. На июнь 1819 года на оружейной фабрике работало 146 иностранцев: мастеров из Золингена, Клингенталя, Эльберфельда, Данцига. Фабрика выпускала все основные виды холодного оружия для армии и выполняла специальные заказы на изготовление украшенного парадного и наградного оружия для императорского двора. На протяжении 19-го и 20-го веков фабрика оставалась основным государственным поставщиком холодного оружия для Русской, а затем Советской армии.

Сегодня фабрика проводит экскурсии на свое действующее производство легендарного Златоустовского украшенного холодного оружия.

Экскурсия на фабрику – это уникальная возможность увидеть своими глазами как металлическая заготовка обретает форму и превращается в настоящее произведение искусства.

Помимо Златоустовского украшенного оружия город славится национальным парком «Таганай» (в переводе с тюркского Таган-Ай – Подставка Луны).

Живописность и неповторимость горных пейзажей Таганая отмечали многочисленные ученые, путешественники, художники и писатели. За свою красоту эти места часто сравнивали со знаменитыми альпийскими ландшафтами, называя их «Русской Швейцарией» и «Уральским Тиролем». Но не только в этом уникальность национального парка «Таганай». Здесь почти нетронутыми сохранились многие ценные экологические системы – горные тундры и луга, подгольцовые редколесья, реликтовые леса.

На территории национального парка находятся и старинные минеральные копи, богатства которых представлены в коллекциях многих минералогических музеев как в России, так и за ее пределами. Словом, национальный парк

«Таганай» – это маленькая горная страна со своими вершинами и межгорными долинами, стремительными горными речками и топкими болотами, тундрами и малой тайгой; место, пожалуй, одно из самых красивых на Южном Урале [28].

Любознательный турист может заглянуть в Городской краеведческий музей – один из старейших в России, основан в 1825 году как музей Златоустовского горного округа.

Сегодня в Златоустовском городском краеведческом музее экспонируется уникальное украшенное холодное оружие златоустовских мастеров I половины XIX века – И.Н. Бушуева и И.П. Бояршинова. Коллекция Кусинского и Каслинского чугунного литья – самая полная на Урале. Широко представлены редкие минералы и горные породы Златоустовского Урала. Среди печатных изданий – редкие книги XVI–XVII веков, большая коллекция разнообразной литературы XVIII–XIX веков [25].

Ещё одна из достопримечательностей города Златоуста – Башня-колокольня. В 2006 году силами и на средства предприятия «Стройтехника» построена уникальная по архитектурному исполнению «Башня – колокольня с часовней Святого Иоанна Златоуста».

Характеристика поставщиков услуг.

Размещение туристов осуществляется следующими средствами размещения:

- хостел «Пчелка». Адрес: 456200, г. Златоуст ул. 1-я Одиарная, 47. Тел.: 8(908)494-83-77.

Перевозки осуществляются предприятиями:

- автобусные перевозки: ОГБУК «Центр развития туризма Челябинской области». Адрес: 454091, г. Челябинск, ул. Красноармейская, 100. Тел.: 8(351)263–12–63.

Питание туристов осуществляются предприятиями:

- кафе-столовая «Любимая». Адрес: 456910, г. Сатка, ул. Пролетарская, 51. Тел.: 8(919) 357-59-35. Обслуживание официантами;

- кафе-бар «Алиса». Адрес: 456200, г. Златоуст, ул. Румянцева, 17. Тел.: 8(902)891-31-17. Обслуживание официантами.

Экскурсионные услуги:

- Саткинский краеведческий музей. Адрес: 456910, г. Сатка, пл. 1 Мая, 16. Тел.: 8(351)613-22-63. Обзорная экскурсия в музей. Вид экскурсии – групповая, обзорная, историческая, музейная [30];

- экскурсионное бюро «Вершины». Адрес: 456910, г. Сатка, ул. Солнечная, 27. Тел.: 8(904)811-73-46. Обзорная экскурсия по городу. Вид экскурсии – групповая, обзорная, историческая;

- посещение развлекательного комплекса «Сонькина лагуна». Адрес: 456915, г. Сатка, ул. Бочарова, 16. Тел.: 8(351)613-45-30. Вид экскурсии – групповая;

- Златоустовской краеведческий музей. Адрес: 456200, г. Златоуст, пл. 3-го Интернационала, 1. Тел.: 8 (351) 362-10-32. Обзорная экскурсия по городу Златоуст. Вид экскурсии – групповая, обзорная, историческая, музейная.

Услуги по организации безопасности:

- ПАО СК «РОСГОССРТАХ». Адрес: г. Челябинск, ул. Труда, д. 156. Тел.: 8(351) 247–51–21.

Областное государственное бюджетное учреждение культуры "Центр развития туризма Челябинской области" предоставляет услугу аренды транспорта для:

- обслуживания выпускных вечеров, юбилеев, корпоративов, свадеб;
- организации детских поездок;
- экскурсионных туров;
- встречи делегаций, трансфер;
- обслуживания мероприятий (деловые симпозиумы, семинары, тренинги, выставки, конференции).

Технические характеристики:

- количество мест – 27;
- мягкие сиденья с ремнями безопасности;
- подлокотники и полки пассажирского салона;
- DVD-система с монитором;
- кулер;
- система ГЛОНАСС [32].

Средством размещения туристов послужит хостел «Пчелка».

Хостел «Пчелка» находится в самом сердце города, в двух шагах от музея оружия и краеведческого музея.

Расположенный в историческом центре города хостел «Пчелка» предлагает все преимущества своего месторасположения и комфортабельные условия для проживания и отдыха.

Удобства которыми обладает хостел:

- большой двор;
- стоянка для авто;
- развитая инфраструктура;

Рядом с хостелом: магазины, транспортная развязка.

Жилье подходит для: соло-путешественников, деловых путешественников и больших групп.

Имеет ряд особых преимуществ:

- подойдет спортсменам (лыжникам), группам туристов;
- столовая (повар);
- есть в наличие микроавтобус.

Вмещает около 70 человек, поэтому его можно рассматривать всем, кто едет в Златоуст группой – спортсменам, болельщикам, студентам.

Рядом – маршрутки, автобусные остановки, продуктовые магазины.

Хостел «Пчелка» предоставляет:

- многоместные номера;
- семейные номера;
- ортопедические матрасы и отличный микроклимат в номерах;
- большой холл;
- большая кухня;
- несколько душевых и туалетов;
- бесплатный Wi-Fi;
- круглосуточное присутствие администратора и охранника;

Кафе-столовая «Любимая». Кафе порадует посетителей уютным залом на 100 посадочных мест, вкусной домашней едой, вежливым персоналом, приятной атмосферой и приемлемыми ценами [27].

Кафе-бар «Алиса». В кафе можно выбрать постное меню, заказать еду на дом, поест в летнем кафе. Количество посадочных мест – 60. Ассортимент блюд, выпечки, напитков, а также легкая доступность (находится в центре города) несомненно порадует посетителей [26].

Для страхования туристов от несчастных случаев была выбрана компания «РОСГОССТРАХ». Компания предлагает широкий спектр услуг и продуктов для юридических и физических лиц – страхование имущества, автострахование (КАСКО), страхование грузов, страхование строительно-монтажных рисков, гражданской ответственности, добровольное страхование от несчастного случая и болезней, и многое другое.

В компании «РОСГОССРТАХ» накоплен солидный положительный опыт по страхованию имущества предприятий и организаций, в том числе муниципального имущества [31].

2.2 Технико-экономическое обоснование тура

Туристский продукт – совокупность услуг и товаров, которые удовлетворяют нужды туристов во время путешествия. Турпродукт включает в себя переезд в определенное место назначения, питание, проживание, экскурсионное и медицинское обслуживание, добровольное страхование от несчастных случаев, а также медицинское страхование. Расчет себестоимости турпродукта осуществляется подсчетом затрат на его разработку, продвижение и реализацию.

При расчете любого продукта учитываются методические принципы калькулирования себестоимости. В индустрии туризма используется позаказный метод калькулирования. При таком способе калькуляции объектом калькулирования становится отдельный заказ, осуществляемый в зависимости от

запроса потребителя в установленный срок [15]. Производственные затраты делятся на условно-переменные или прямые, а также на условно-постоянные или косвенные.

Прямые расходы можно разделить на каждого туриста. К ним относятся затраты на размещение, питание, перевозку, экскурсионные услуги, медицинское обслуживание и страхованию от несчастных случаев и болезней.

Косвенные расходы нельзя разбить на каждого отдельного экскурсанта, поэтому их распределяют поровну на всю группу. К ним относятся затраты на сопроводительное обслуживание.

Себестоимость культурно-познавательного тура по Челябинской области включает в себя расходы на проживание, питание, страхование от несчастных случаев и болезней, а также транспортное, экскурсионное и медицинское обслуживание [20]. Подробный перечень производственных и коммерческих затрат указан в Приказе Госкомспорта РФ от 04.12.1998 № 402 «Об утверждении Методических рекомендаций по планированию, учету и калькулированию себестоимости туристского продукта и формированию финансовых результатов у организаций, занимающихся туристской деятельностью».

Тур по Челябинской области рассчитан на 2 дня и 1 ночь. Предполагаемое количество человек в группе – 25, а также 1 руководитель группы и 1 водитель.

1) 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, туристы размещаются в хостеле «Пчелка» г. Златоуст. Номерной фонд составляет 3-х, 4-х, 5-ти местных номера класса «эконом», «стандарт» и «люкс», общая вместимость которых – 70 человек. Для нашего тура были выбраны номера четыре 5-ти местных, один 4-х местный и один 3-х местный. Стоимость при групповом размещении составит 250 руб. на человека. Затраты на проживание рассчитаны по формуле 1.

$$C_T = C_{\text{ПР1Ч}} * Ч_{\text{СП}} * Д \quad (1)$$

где $C_{\text{ПР1Ч}}$ – затраты на одного туриста, за проживание;

$Ч_{\text{СП}}$ – списочная численность туристов;

$Д$ – число суток (дней) проживания.

Далее произведем расчет:

$$C_T = 250 * 25 * 1 = 6\ 250 \quad (1)$$

Стоимость затрат по размещению и проживанию туристов представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Смета затрат по размещению в туре

День	Наименование гостиницы, город	Стоимость затрат, руб.	
		на 1 человека	на группу
1	хостел «Пчелка» г. Златоуст	250	6 250
Итого:		250	6 250

Туристская группа, предполагаемое количество которой 25 человек, водители и руководитель будут проживать в хостеле «Пчелка» в номерах различных категорий. Стоимость проживания одного туриста – 250 рублей за сутки.

2) Затраты на транспорт.

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

Для организации перевозки туристов по Челябинской области была выбрана компания «Центр развития туризма Челябинской области». Перевозка будет осуществляться автобусом на 27 мест. Стоимость аренды автобуса за пределами города составит 25 руб./км и ожидание за час 500 руб.

Если стоимость 1 км – 25 руб., то составим формулу затрат по транспортному обслуживанию на группу (2):

$$C_{\text{ТР}} = (C_{1\text{км}} * S) + (T * C_{\text{ч}}) \quad (2)$$

где S – протяженность пути, км;

$C_{1\text{км}}$ – стоимость 1 км;

T – время ожидания;

$C_{\text{ч}}$ – стоимость одного часа ожидания.

Данные о расстоянии между точками маршрута возьмем из пункта 2.1

$S = 460$ км.

$$C_{\text{ТР}} = (25 * 460) + (21 * 500) = 22\,000 \text{ руб.} \quad (2)$$

Затраты по транспортному обслуживанию на одного туриста составим по формуле (3):

$$C_{\text{ТР1ч}} = C_{\text{ТР}} / \text{Ч}_{\text{СП}} \quad (3)$$

$$C_{\text{ТР1ч}} = 22\,000 / 25 = 880 \text{ руб.} \quad (3)$$

Общий расчет затрат по транспортному обслуживанию представлен в таблице 3.

Таблица 3 – Смета затрат по транспортному обслуживанию тура

День	Вид транспорта, трансфера	Стоимость затрат, руб.	
		на 1 человека	на группу
1	Микроавтобус	880	22 000
Итого:		880	22 000

3) Затраты на питание.

По программе тура в первый день предусмотрен обед, а во второй завтрак и обед. Затраты на питание представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Смета затрат по питанию во время тура

Вид питания	Объект общественного питания	Стоимость затрат, руб.	
		на 1 человека	на группу
обед	столовая «Любимая»	200	5 000
завтрак	Кафе «Алиса»	150	3 750
обед	Кафе «Алиса»	200	5 000
Итого:		550	13 750

4) Затраты на экскурсионное обслуживание. Проведем расчет затрат по экскурсионному обслуживанию, и представим в формуле (4):

$$C_{\text{Э}} = M_{\text{КМУ}} + M_{\text{ОЭС}} + M_{\text{СЛ}} + M_{\text{ОЭЗ}} + M_{\text{Т}} \quad (4)$$

где, $C_{\text{Э}}$ – стоимость экскурсионного обслуживания 1 человека;

$M_{\text{КМУ}}$ – стоимость посещения 1 человека в Краеведческом музее г. Сатка;

$M_{\text{ОЭС}}$ – стоимость посещения 1 человека обзорной экскурсии г.Сатка;

$M_{\text{СЛ}}$ – стоимость посещения 1 человека в «Сонькину лагуну»;

$M_{\text{ОЭЗ}}$ – стоимость посещения 1 человека обзорной экскурсии г. Златоуст;

$M_{\text{Т}}$ – стоимость посещения 1 человека в Таганай.

$$C_{\text{Э}} = 80+40+500+60+100=780 \quad (4)$$

Далее произведем расчет затрат на группу в формуле (5):

$$C_{\text{Э15}} = C_{\text{Э}} * Ч_{\text{СП1}} \quad (5)$$

где, $C_{\text{Э15}}$ – затраты для 1 туриста;

$Ч_{\text{СП1}}$ – численность туристов.

Вставив данные в формулу (5), получим:

$$C_{\text{Э15}} = 780*25=19\ 500 \quad (5)$$

Расчет затрат по экскурсионному обслуживанию приведем в таблице 5.

Таблица 5 – Смета затрат по экскурсионному обслуживанию тура

День	Название экскурсии, место проведения	Стоимость затрат, руб.	
		на 1 человека	на группу
1	Обзорная экскурсия по городу Сатке	40	1 000
2	Экскурсия в Саткинский краеведческий музей	80	2 000
3	Посещение парка «Сонькина лагуна»	500	12 500
4	Обзорная экскурсия по городу Златоусту	60	1500
5	Экскурсия «Таганай за 600 шагов»	100	2 500
Итого:		780	19 500

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

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

Стоимость по медицинскому обслуживанию, лечению и профилактике заболеваний на одного туриста ($C_{\text{мд 1ч}}$) составит:

$$C_{\text{мд 1ч}} = C_{\text{мд}} / Ч_{\text{сп}} \quad (6)$$

При расчете себестоимости нашего тура мы рассчитали стоимость страхового полиса для одного туриста на всю продолжительность тура через электронный калькулятор РОСГОССТРАХ. Была выбрана программа «Эконом», стоимость составила 68 рублей за весь период пребывания и была рассчитана по формуле 6.

$$C_{\text{мд 1ч}} = 1700/25 = 68 \quad (6)$$

б) Затраты по обслуживанию сопровождающего и водителя представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Смета затрат по обслуживанию руководителя и водителя тура

№	Статьи калькуляции	Руководитель группы	Водитель микроавтобуса
1	Размещение	250	250
2	Питание	550	550
3	Экскурсионное обслуживание	780	-
4	Страховка	68	-
	Всего:	1 648	800
	ИТОГО:	2 448	

Производственная себестоимость одной путевки и общая смета затрат на группу представлена в таблице 7.

Таблица 7 – Калькуляция себестоимости путевки и сметы затрат по туру

№	Статьи калькуляции	Калькуляция розничной цены одной путевки, руб.	Смета затрат на группу, руб.
1	Размещение	250	6 250
2	Транспортное обслуживание	880	22 000
3	Питание	550	13 750
4	Экскурсионное обслуживание	780	19 500
5	Медицинская страховка	68	1 700
6	Затраты на руководителя и водителей	98	2 448
7	Производственная себестоимость	2 626	65 648
8	Коммерческие расходы (20%)	525,2	13 129,6
9	Полная себестоимость (розничная цена – Р)	3 151,2	78 777,6

Таким образом, стоимость тура по Челябинской области на одного человека составила 3 151,3 рублей, на группу – 78 777,6 руб.

Далее произведем расчет точки безубыточности и выясним, какое количество туристских путевок по одной цене нужно продавать в месяц при заданных постоянных расходах туристской фирмы. Для этого рассчитаем расходы турфирмы в месяц (см. таблицу 8).

Таблица 8 – Расходы турфирмы

Статья расходов	Период 1 месяц, руб.
Аренда помещения, 25 кв.м	40 000
Услуги связи	300
Интернет	3 000
Вода (кулер)	500
Канцелярские товары	2 500
Прочие административные расходы	6 000
Заработная плата персонала	
Директор	30 000
Менеджер	15 000
Менеджер	15 000
Бухгалтер (аутсорсинг)	10 000

Окончание таблицы 8

Статья расходов	Период 1 месяц, руб.
Уборщица	3 000
Рекламный бюджет	
Полиграфия	5 000
Реклама в интернете	10 000
Плановые ежеквартальные расходы (в расчете на 1 месяц)	
Юридическое абонентское обслуживание	7 000
Оплата систем онлайн-бронирования и поиска туров	1 200
Заправка картриджей	400
Непредвиденные расходы	10 000
Итого	158 900

Для расчета точки безубыточности необходимы следующие данные: сумма постоянных расходов турфирмы в месяц – 158 900 руб., сумма переменных издержке в одном туре. К переменным издержкам относятся размещение, питание, страхование и вход в музей, на выставку – 1 298 руб., цена за тур – 3151,2 руб. Расчет точки безубыточности приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Расчет точки безубыточности

Объем производства (количество проданных путевок)	Постоянные затраты	Переменные затраты	Общие затраты	Доход	Маржинальный доход	Чистая прибыль
1	158900	1298	160198	3151,2	1853,2	-157047
2	158900	2596	161496	6302,4	3706,4	-155194
3	158900	3894	162794	9453,6	5559,6	-153340
...
...
86	158900	111628	270528	271003,2	159375,2	475,2
87	158900	112926	271826	274154,4	161228,4	2328,4

Исходя из полученных данных, мы пришли к выводу, что точка безубыточности составляет 86 путевок. Это означает, что для покрытия постоянных расходов турфирмы в месяц, равных 158 900 рублей, необходимо продать более 86 путевок.

При расчете себестоимости учитываются переменные и постоянные затраты. К

постоянным расходам относятся аренда автобуса, расходы на водителя и сопровождающего и экскурсионное обслуживание.

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

Далее представим расчет минимального количества туристов в группе, который будет проведен по аналогичному алгоритму на основе методики А.М. Лопаревой таблице 10.

К постоянным расходам в туре относятся: транспортные расходы (22 000 руб.), расходы на руководителя и водителей (2 448 руб.) и экскурсионное обслуживание на группу во время обзорной экскурсии по Сатке (1 000 руб.), в Саткинском краеведческом музее (2 000 руб.), экскурсионное обслуживание на группу во время обзорной экскурсии по Златоусту (1 500 руб.) и экскурсии по Таганая (2 500 руб.). Всего они составляют 31 448 рублей.

К переменным расходам относятся размещение (250 руб.), питание (550 руб.), страховка (68 руб.), вход в Саткинский краеведческий музей (80 руб.), вход в парк «Сонькина лагуна» (500 руб.) и экскурсия по Таганая (100 руб.). Переменные расходы составляют 1 298 рублей.

Таблица 10 – Расчет минимального количества туристов в группе

Объем производства (количество туристов в группе)	Постоянные затраты	Переменные затраты	Общие затраты	Доход	Маржинальный доход	Чистая прибыль
1	31448	1298	32746	3151,2	1853,2	-29594,8
2	31448	2596	34044	6302,4	3706,4	-27741,6
3	31448	3894	35342	9453,6	5559,6	-25888,4
4	31448	5192	36640	12604,8	7412,8	-24035,2
5	31448	6490	37938	15756	9266	-22182
6	31448	7788	39236	18907,2	11119,2	-20328,8
7	31448	9086	40534	22058,4	12972,4	-18475,6
8	31448	10384	41832	25209,6	14825,6	-16622,4
9	31448	11682	43130	28360,8	16678,8	-14769,2
10	31448	12980	44428	31512	18532	-12916
11	31448	14278	45726	34663,2	20385,2	-11062,8
12	31448	15576	47024	37814,4	22238,4	-9209,6
13	31448	16874	48322	40965,6	24091,6	-7356,4
14	31448	18172	49620	44116,8	25944,8	-5503,2

Окончание таблицы 10

Объем производства (количество туристов в группе)	Постоянные затраты	Переменные затраты	Общие затраты	Доход	Маржинальный доход	Чистая прибыль
15	31448	19470	50918	47268	27798	-3650
16	31448	20768	52216	50419,2	29651,2	-1796,8
17	31448	22066	53514	53570,4	31504,4	56,4

На основании полученных данных из таблицы 10, можно сделать вывод, что для того чтобы поездка по Челябинской области была рентабельной необходима группа в минимальном количестве – 17 человек.

2.3 Обеспечение безопасности учебно-познавательного тура

Основным документом туристских фирм является Федеральный закон № 132-ФЗ от 18.04.2018 г. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», согласно которому под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства. Этот закон определяет также права и обязанности туриста при подготовке и совершению путешествия. В соответствии с законодательством турист имеет право на обеспечение личной безопасности, сохранности своего имущества, получения медицинской неотложной помощи, на получение полной и достоверной информации о месте пребывания, о правилах въезда в место пребывания и особенностях поведения. В свою очередь турист обязан соблюдать законы, уважать обычаи, традиции, религиозные верования, социальное устройство, правила личной безопасности.

Как полагает М.В. Шаруева, безопасность туризма представляет собой обеспечение безопасности участников правоотношений в сфере туризма (туроператоров (турагентов), граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, реализующих право на отдых). Безопасность туризма в этом смысле – совокупность гражданско-правовых норм, призванных

обеспечить юридическую, имущественную и личную неимущественную, социальную, информационную, экологическую безопасность всех участников правоотношений в сфере туризма, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства. При этом обеспечение безопасности туризма – это применение различных видов юридической деятельности, направленных на предупреждение и нейтрализацию угроз безопасности в сфере туризма, а также иные меры по созданию и поддержанию необходимого уровня защищенности объектов безопасности. Главными принципами обеспечения безопасности туризма, по мнению указанного автора, должны стать принцип системности, определяющий комплексный подход к проблеме, и эффективности, позволяющий оценить достигнутые результаты.

Согласно ГОСТ Р 32611–2014 «Туристско-эксплуатационное обслуживание. Требование по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов», который устанавливает требования к туристским и эксплуатационным услугам, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья туристов при совершении путешествий, основные факторы, влияющие на безопасность туристов при совершении путешествия, включают в себя:

- географические и природные особенности места пребывания туристов (морская, горная, пустынная местности, климат, наличие специфических животных и насекомых и т.д.);
- 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 и др.);
- уровень качества и безопасности оказываемых услуг;
- соблюдение туристами (экскурсантами) правил личной безопасности, в том числе законов, правил и традиций (культурных, религиозных и др.) страны (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.

Для того чтобы снизить риски возникновения различного рода опасностей во время тура необходимо соблюдать следующий перечень мер по обеспечению безопасности туристов:

- информирование туристов об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания;
- выполнение требований безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, содержащихся в договорах о реализации туристского продукта, а также между юридическими лицами и частными предпринимателями, оказывающими туристские услуги;
- страхование жизни и здоровья туристов (экскурсантов) от несчастных случаев, включая прохождение ими маршрутов, представляющих повышенную опасность, страхование имущества и страхование от невыезда;
- обеспечение профилактики заболеваний, в т.ч. проведение профилактических медицинских прививок;
- оказание помощи туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев (неотложная медицинская и правовая помощь, предоставление средств связи);
- обеспечение материально-технического состояния объектов туристской индустрии и оказание услуг, гарантирующих безопасность туристов (экскурсантов);
- обеспечение сохранности имущества туристов в стране (месте) временного пребывания (в средствах размещения, во время перевозок туристов и т.д.);
- обеспечение сопровождения туристских групп (караванов) специальными службами;
- защиту персональных данных туристов, охрана их чести и достоинства в стране (месте) временного пребывания;

- обеспечение квалификационной и профессиональной подготовки работников туристской индустрии;
- сертификацию (аттестацию, декларирование соответствия) оборудования объектов туристской индустрии и туристского снаряжения на соответствие заявленным требованиям;
- применение специальных средств индивидуальной защиты туристов (экскурсантов) и системы оповещения в случае возникновения угрозы безопасности;
- оказание помощи пострадавшим туристам (лечение, доставка потерпевших в медицинские учреждения и др.) [9].

Вопрос безопасности имеет огромное значение при проектировании туристского маршрута, поэтому необходимо проанализировать проектируемый тур на соответствие стандартам.

ГОСТ Р 50690–2017 «Туристские услуги. Общие требования» устанавливает общие требования к туристским услугам, требования безопасности для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды [10].

Проектируемый тур относится к внутреннему виду туризма. Тур носит учебно-познавательный характер. В соответствии с видом и целью проектируемого тура были выделены следующие услуги, предоставляемые туристам: транспорт, размещение, питание, экскурсионные услуги.

На протяжении всего тура передвижение осуществлялось на пассажирском микроавтобусе. Так как важно сохранять безопасность туристов на протяжении всего маршрута, за основу разработки тура был взят ГОСТ Р 51825–2001 «Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования», который устанавливает классификацию, общие требования к услугам пассажирского автомобильного транспорта, включая требования качества и безопасности, а также методы их контроля. Согласно данному ГОСТу для реализации тура, необходимо соблюдать следующие требования:

- автотранспортное средство, которое предназначено для передвижения туристов, должно быть технически исправным, иметь медицинскую аптечку, огнетушитель;

- автотранспортное средство должно быть исправным; должно иметься документальное подтверждение своевременного подтверждения своевременного прохождения государственного технического осмотра; назначение и вид исполнения автотранспортного средства должно соответствовать виду перевозок с учетом дорожных и погодных-климатических условий;

- в процессе эксплуатации автотранспортного средства должна обеспечиваться работоспособность систем, которые поддерживают нужную температуру, состав воздуха и уровень шума в салоне;

- салон автотранспортного средства должен быть чистым, иметь хорошее освещение, не допускаются дефекты, которые потенциально могут нанести урон здоровью и имуществу пассажиров;

- количество пассажиров не должно превышать установленных норм вместимости, предусмотренных технической характеристикой автотранспортного средства;

- посадка и высадка пассажиров производится в неподвижно стоящем транспорте в соответствии с требованиями посадки-высадки на оборудованных или необорудованных остановочных пунктах при соблюдении требований дорожного движения;

- перед поездкой в автотранспортном средстве должен быть проведен инструктаж для туристов о правилах поведения во время пути следования и пользования автотранспортным средством;

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

может быть произведено только после восстановления безопасных для движения условий;

- в процессе перевозки пассажирам должна предоставляться необходимая и своевременная звуковая и визуальная информация по вопросам, связанным с оказанием услуг по перевозке. Звуковая информация может предоставляться с применением звукоусиливающих информационных устройств, в том числе автоматических. Визуальную информацию наносят на доступных для пассажира указателях, схемах и информационных табличках. Требования к информационному обеспечению автотранспортных средств при перевозках общего пользования по ГОСТ 25869;

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

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

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

- путь следования автотранспортного средства (маршрут) и параметры его движения (расписание, скорость, места остановок и т.п.) должны соответствовать условиям договора перевозки, установленным в технических документах с обязательным соблюдением правил дорожного движения [14].

Для совершения тура по Челябинской области был арендован автобус на 27 человек у компании ОГБУК «Центр развития туризма». Компания с 2012 года

оказывает услуги в сфере пассажирских перевозок, предоставляет все необходимые документы физическим лицам, а также имеет лицензии на предоставление услуг в открытом доступе. Предоставленный ими транспорт и услуги соответствовали всем вышеперечисленным требованиям, благодаря чему поездка гарантировала безопасность.

При выборе предприятий общественного питания должны учитываться правовые нормы, а именно ГОСТ 30389 – 2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования», который регламентирует следующие требования к предприятиям общественного питания:

- предприятие общественного питания может находиться 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 территориях промышленных объектов, воинских частей, исправительных учреждений, санаторно-курортных и оздоровительных учреждений, на транспорте;

- на предприятиях общественного питания должны обеспечиваться безопасность жизнедеятельности и здоровья потребителей, сохранность их имущества и выполняться требования нормативно-правовых актов;

- на предприятиях 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;

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

- территория, прилегающая к предприятию общественного питания, должна быть благоустроена и освещена в темное время суток;

- предприятие общественного питания обязано в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную

информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, в том числе: фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес), тип предприятия и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске и/или в других местах, удобных для ознакомления потребителей в соответствии с нормативными правовыми документами, действующими на территории государства, принявшего стандарт;

- предприятие общественного питания должен иметь собственный туалет или совмещенный с организацией (предприятиями), где расположено данное предприятие питания. Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электророзетка, туалетная бумага, мыло или диспенсер с жидким мылом, бумажные полотенца или электрополотенце, крючки для одежды, корзина для мусора;

- предприятие общественного питания должно иметь холодное и горячее водоснабжение, канализацию, звукоизоляцию, обеспечивающая уровень шума менее 35 дБ [10].

Во время тура услуги по оказанию питания предоставляли два кафе – кафе-столовая «Любимая» в г. Сатка и кафе-бар «Алиса» в г. Златоуст. Оба предприятия питания соответствовали требованиям ГОСТ 30389–2013.

Согласно ГОСТ Р 51185–2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» необходимо учитывать следующие условия во время группового размещения.

- в средствах размещения должны быть обеспечены безопасность жизни и здоровья проживающих, сохранность их имущества;

- средства размещения должны быть расположены в благоприятных экологических условиях;

- средства размещения должны соответствовать требованиям пожарной безопасности;

- в средствах размещения должны соблюдаться санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы;

- питьевая вода должна быть безопасна в эпидемиологическом отношении, безвредна по химическому составу. При отсутствии гарантии качества питьевой воды следует обеспечить наличие бутилированной чистой питьевой воды;
- обслуживающий персонал средств размещения должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах;
- при функционировании средств размещения и оказании ими услуг не должно быть вредных воздействий на окружающую среду [11].

Размещение туристов проходило в гостевом доме «Пчелка» г. Златоуст. Гостевой дом соответствовал всем вышеперечисленным требованиям и был безопасен для пребывания в нем туристов.

Для того чтобы не допустить возникновения несчастных случаев, туристы также должны нести личную ответственность и соблюдать следующие требования поведения туриста во время культурно-познавательного тура:

- необходимо учитывать и соблюдать правила пользования транспортом, правила движения по дорогам и улицам городов;
- участники тура должны быть одеты в одежду и обувь, соответствующую погодным условиям;
- своим поведением, намеренными или небрежными действиями не причинять беспокойства и не нарушать права организаторов и других участников тура, прочих третьих лиц.
- при проведении мероприятия в городе участники тура обязаны соблюдать установленный порядок и график по программе, общепринятые правила поведения;
 - запрещается употребление любых спиртных напитков;
 - самостоятельно не предпринимать каких-либо действий, направленных на отклонение от маршрута проведения тура, отставание от группы и т.д.
- участник, отставший от группы, должен немедленно позвонить руководителям либо другим участникам тура или обратиться за помощью в государственное учреждение: милиции, администрацию, ближайшее образовательное учреждение;

- своевременно сообщать руководителю об ухудшении состояния здоровья или травмах.

Кроме этого, часть экскурсий проходит во время движения автобуса, поэтому необходимо подробно разработать правила личной безопасности при перемещении экскурсантов на пассажирском транспорте, а именно:

- участники тура должны бережно обращаться с оборудованием автобуса, не допускать его порчи;

- участники обязаны осуществлять посадку и высадку только после полной остановки транспортного средства;

- посадка в автобус начинается за 15 мин до отправления;

- необходимо спокойно занять посадочные места и разместить багаж в соответствии с указаниями руководителя;

- при движении необходимо пристегнуться ремнями безопасности и не расстегивать их до полной остановки автобуса или разрешения руководителя;

- не открывать форточки и люки без разрешения руководителя, не высовывать в открытые форточки предметы, части тела;

- запрещено вставать со своих мест и ходить по салону во время движения автобуса;

- запрещается отвлекать водителя во время движения, в темное время суток использовать фотоаппараты со вспышкой, курить и употреблять спиртные напитки;

- во время остановки автобуса не вставать с мест до полной остановки автобуса, выходить из автобуса можно только после разрешения руководителя группы;

- при выходе из автобуса не следует толпиться, выходить аккуратно по одному человеку, после выхода из автобуса не разбредаться и собраться в указанном месте;

- при возникновении аварийной ситуации не следует создавать паники, необходимо покинуть автобус четко выполняя команды руководителя, при

невозможности выхода через двери автобуса, воспользоваться выходом через аварийные люки или оконные проемы;

- по окончании поездки кресла необходимо вернуть в первоначальное положение, проверить чистоту и сохранность своего посадочного места, взять свой багаж и покинуть автобус.

Согласно ГОСТ 32611–2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов», перечень мер по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов) включает: страхование жизни и здоровья туристов (экскурсантов) от несчастных случаев, включая прохождение ими маршрутов, представляющих повышенную опасность, страхование имущества и страхование от невыезда [9].

В туре по Челябинской области туристы были застрахованы компанией «РОСГОССТРАХ». Выбран вариант «эконом» который включает опции:

- амбулаторное лечение;
- пребывание и лечение в стационаре;
- экстренная стоматология;
- вызов скорой медицинской помощи;
- транспортировка к врачу или в медицинское учреждение;
- транспортировка до места проживания, при условии отсутствия возможностей для предоставления экстренной медицинской помощи на территории страхования;
- транспортировка до места проживания, при условии отсутствия возможности у застрахованного по медицинским показаниям самостоятельно вернуться к месту проживания по причине страхового случая;
- репатриация останков.

Выводы по главе два

Во второй главе ВКР был разработан тур согласно ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» результатом которого служит технологическая карта. Дана полная характеристика основных туристских

центров, а именно городов Златоуста и Сатки. Также в главе приведена характеристика поставщиков услуг размещения, питания, организации транспорта и организации экскурсионных услуг.

Далее была рассчитана себестоимость тура, которая составила 3151,2 рубля. При расчете точки безубыточности было выявлено, что для покрытия всех расходов турфирмы (158 900 руб.) необходимо продать не менее 86 путевок и для того чтобы тур был рентабельным, туристская группа должна состоять не менее чем из 17 человек.

В заключительном пункте были приведены возможные опасности и риски на маршруте и меры для их предотвращения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате написания ВКР, был спроектирован культурно-познавательный тур по Челябинской области.

При выполнении данного исследования мы выяснили, что культурно-познавательный тур охватывает те аспекты путешествия, посредством которых человек может узнать о истории, культуре, жизни и обычаях другого народа, при этом прививаются духовные ценности, укрепляются межкультурные связи.

В ходе решения первой задачи, мы выяснили, что такие авторы как Н. П. Крачило и А. В. Бабкин трактуют понятие культурно-познавательного туризма как деятельность, связанную с посещением и ознакомлением с памятниками, достопримечательными местами, культурными фестивалями, музеями, обычаями, духовными и религиозными ценностями.

В ходе решения второй задачи, был сделан вывод, что Челябинская область обладает большим потенциалом для развития культурно-познавательного туризма. Регион имеет ряд особенностей, на основе которых можно развивать познавательный туризм. В эти особенности входят и историко-культурное наследие, и геологические, и минералогические особенности, также познавательный туризм тесно связан с выдающимися личностями, которые когда-то жили либо посещали Челябинскую область. В регионе функционирует огромное количество музеев, театров, библиотек, насчитываются более 700 значимых культурных объектов.

В ходе решения третьей задачи была составлена модель тура по Челябинской области. На основании маркетинговых исследований были определены: вид услуги – культурно-познавательный; основная направленность – осмотр достопримечательностей, посещение объектов историко-культурного наследия; маршрут путешествия – г. Челябинск – г. Сатка – г. Златоуст – Таганай – г. Челябинск. Также в рамках третьей задачи был составлен список соисполнителей услуг.

Результатом решения четвертой задачи стала рассчитанная себестоимость культурно-познавательного тура по Челябинской области.

Стоимость тура составила 3151,2 рубля, точка безубыточности при этом составила – 86 путевок при расходах турфирмы в 158 900 руб., а для того чтобы поездка по Челябинской области была рентабельной необходимо набирать группу не менее 17 человек.

Практическая значимость работы заключается в проектировании культурно-познавательного тура по Челябинской области, материалы которого могут быть использованы в деятельности туристских предприятий при разработке туристского продукта.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Бабкин, А.В. Специальные виды туризма/ А.В. Бабкин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. – 252 с.
- 2 Бобкова, А.Г. Безопасность туризма: учебник/ А.Г. Бобкова, С.А.Кудреватых, Е.Л. Писаревский; под общ. ред. д-ра юрид. наук. Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 272 с.
- 3 Грачева, О.Ю. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта/ О.Ю. Грачева, Ю.А. Маркова, Л.А. Мишина, Ю.В. Мишунина. – М.: Дашков и К, 2008. – 276 с.
- 4 Гуляев, В.Г. Туризм: экономика, управление, устойчивое развитие: учебник/ В.Г. Гуляев, И.А. Селиванов. – М.: Сов. спорт, 2008. – 280 с.
- 5 Дмитриев, М.Н. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме/ М.Н. Дмитриев, М.Н. Забаева. – М.: ЮНИТИ-Дана, 2009 – 124 с.
- 6 Карпова, Г.А. Экономика и управление туристской деятельностью : учебное пособие в 2-х частях. Ч. 1/ Г.А. Карпова, Л.В. Хорева. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2011. – 268 с.
- 7 Косолапов, А.Б. Организация и менеджмент туризма в вопросах и ответах: учеб. пособие/ А.Б. Косолапов, Л.Л. Руденко. – Владивосток: Изд-во ДВГАЭУ, 1999. – 180 с.
- 8 Моисеев, А.П., Николаева М.Е. Памятники природы Челябинской области/ А.П. Моисеев – Челябинск: Южно-Уральское книжное издательство, 1987. – 256с.
- 9 ГОСТ 32611–2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. Введен 01.01.2016 – М.: Стандартинформ, 2014. – 12 с.
- 10 ГОСТ Р 50690–2017 Туристские услуги. Общие требования. Введен 01.06.2018. – М.: Стандартинформ, 2017 год. – 8 с.
- 11 ГОСТ Р 51185–2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Введен 01.01.2016. – М.: Стандартинформ, 2015. – 17 с.
- 12 ГОСТ Р 50681–2010 Туристские услуги. Проектирование туристских

услуг. Введен 01.07.2011. – М.: Стандартиформ, 2011. – 20 с.

13 ГОСТ Р 53522–2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения. Введен 01.07.2010. – М.: Стандартиформ, 2010. – 8 с.

14 ГОСТ Р 51825–2001 Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования. Введен 30.06.2002. – М.: Стандартиформ, 2002. – 9 с.

15 Ильина, Н. И. Место туризма в экономике России и Татарстана на примере трех экономических функций туризма: учебное пособие/ Н. И. Ильина. – Казань: ТИСБИ, 2001. – 56 с.

16 Скобельцына, А.С. Технология и организация экскурсионных услуг/ А.С. Скобельцына, А.П. Шарухин. - М.: Academia, 2013. - 176 с.

17 Третьякова, Т.Н. Инновации в туризме/ Т.Н. Третьякова. – Челябинск: УралГУФК, 2009. – 180с.

18 Третьякова, Т.Н. Проектирование в социокультурном сервисе и туризме. Учебное пособие для направления подготовки 100400 «Туризм» (магистр туризма)/ Т.Н. Третьякова. – Челябинск: ЮУрГУ, 2012. – 160с.

19 Третьякова, Т.Н. Методологические основы диссертационных исследований в сфере туристической индустрии и социокультурного сервиса. Учебное пособие для направления подготовки 100400 «Туризм» (магистр туризма)/ Т.Н. Третьякова. – Челябинск: ЮУрГУ, 2013. – 169с.

20 Третьякова, Т.Н. Экономика в социально-культурном сервисе и туризме: методические рекомендации к разделу выпускной квалификационной работы/ Т.Н. Третьякова, Т.В. Максимова, И.А. Фрейнкина. – 2-ое изд. – Челябинск: Изд-во УралГУФК, 2007. – 80 с.

21 Третьякова, Т.Н. Требования к оформлению выпускных квалификационных работ по специальности 100103 Социально-культурный сервис и туризм/ Т.Н. Третьякова, Г.В. Семянников. – Челябинск: УралГУФК, 2006. – 31 с.

22 Шкляр, М.Ф. Основы научных исследований/ М.Ф. Шкляр. – М.: Центр, 2006. – 397с.

- 23 Щукин, А.И. Технология разработки нового туристского продукта/ А.И. Щукин. – М.: Издательство СПбГУ, 2007. – 140 с.
- 24 Гостевой дом «Пчелка» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.zlatoust-hostel-pchelka.ru/>
- 25 Златоустовский городской краеведческий музей [электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://zlatmuseum.ru/>
- 26 Кафе-бар «Алиса» в г. Златоуст [электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.tripadvisor.ru/Restaurant_Review-g2375228-d6189710-Reviews-Alisa-Zlatoust_Chelyabinsk_Oblast_Urals_District.html
- 27 Кафе-столовая «Любимая» в г. Сатка [электронный ресурс]. – Режим доступа: https://vk.com/banket_lubimie
- 28 Национальный парк «Таганай» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://taganay.org/>
- 29 Развлекательный комплекс «Сонькина лагуна» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.s-laguna.ru/>
- 30 Саткинский краеведческий музей [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.museysatka.ru/>
- 31 Страховая компания «РОСГОССТРАХ» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rgs.ru/>
- 32 Центр развития туризма Челябинской области [электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://tourizm74.ru/>
- 33 Экскурсионное бюро «Вершины тур» [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://satkavershina.ru/>

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Программа тура

1-й день

10:30 сбор по ул. Свердловский проспект, 70 (ТК «Алое поле»)

11:00 – 14:00 трансфер Челябинск – Сатка

14:00 – 15:00 обзорная экскурсия по городу Сатка

15:00 – 16:00 обед в столовой «Любимая»

16:00 – 17:00 экскурсия в Саткинский краеведческий музей

17:00 – 20:00 посещение парка «Сонькина лагуна»

20:00 – 21:00 трансфер Сатка – Златоуст

21:00 – 22:00 заселение в гостевой дом «Домашний»

22:00 свободное время

2-й день

08.00 – 09.00 подъем и сдача номеров

09.00 – 10.00 завтрак в кафе «Алиса»

10.15 – 13.00 обзорная экскурсия по городу Златоусту

13.15 – 14.00 обед в кафе «Алиса»

14.10 – 16.00 экскурсия «Таганай за 600 шагов»

16.00 – 19.00 трансфер Таганай – Челябинск

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Технологическая карта тура

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ТУРИСТСКОГО ПУТЕШЕСТВИЯ

на июнь-июль 2018г.

Маршрут путешествия: Челябинск – Сатка – Златоуст – Челябинск

Протяженность маршрута (км): 460 км

Продолжительность путешествия (суток): 2

Число туристов в группе (рекомендуемое): 25

Стоимость (ориентировочная): 3200 руб.

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование туристских предприятий и условия размещения (категории средств размещения)	Запланированные туристские услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских прогулок и походов	Перевозка туристов	Другие услуги
День 1				
Сбор г. Челябинск, ул. Свердловский проспект, 70 (ТРК Алое поле) 10.30				Инструктаж, выдача рекламного материала
г. Челябинск – г. Сатка 188 км 11.00 – 13.30		Услуги по перевозке туристов	ОГБУК «ЦРТ»	
г. Сатка 20 км 13.30 – 15.00		Автобусная обзорная экскурсия с осмотром достопримечательностей Сатки	ОГБУК «ЦРТ»	
г. Сатка, кафе «Любимая» 15.00 – 16.00		Услуги по организации питания (обед)		
г. Сатка 16.00 – 17.00		Экскурсия по Саткинскому краеведческому музею		
г. Сатка «Сонькина лагуна» 17.00 – 20.00		Экскурсия по развлекательному комплексу «Сонькина лагуна»		

Окончание таблицы 11

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование туристских предприятий и условия размещения (категории средств размещения)	Запланированные туристские услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских прогулок и походов	Перевозка туристов	Другие услуги
г. Сатка – г. Златоуст 57,4 км 20.00 – 21.00		Услуги по перевозке туристов	ОГБУК «ЦРТ»	
г. Златоуст 21.00 – 22.00	Хостел «Пчелка»	Услуги по размещению туристов		
День 2				
г. Златоуст 8,5 км 9.00 – 9.15		Услуги по перевозке туристов	ОГБУК «ЦРТ»	
г. Златоуст кафе «Алиса» 9.15 – 10.00		Услуги по организации питания (завтрак)		
г. Златоуст 4,7 км 10.00 – 10.15		Услуги по перевозке туристов	ОГБУК «ЦРТ»	
г. Златоуст 20 км 10.15 – 13.00		Автобусная обзорная экскурсия с осмотром достопримечательностей Златоуста	ОГБУК «ЦРТ»	
г. Златоуст 4,7 км 13.00 – 13.15		Услуги по перевозке туристов	ОГБУК «ЦРТ»	
г. Златоуст кафе «Алиса» 13.15 – 14.00		Услуги по организации питания (обед)		
г. Златоуст – Таганай 3,8 км 14.00 – 14.10		Услуги по перевозке туристов	ОГБУК «ЦРТ»»	
Таганай 14.10 – 16.00		Экскурсия в парке «Таганай» – «Таганай за 600 шагов»		
Таганай – г. Челябинск 152 км 16.00 – 19.00		Услуги по перевозке туристов	ОГБУК «ЦРТ»	

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

- хостел «Пчелка». Адрес: 456200, г. Златоуст ул. 1-я Одиарная, 47. Тел.: 8(908)494-83-77.

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

- автобусные перевозки: ОГБУК «Центр развития туризма Челябинской области». Адрес: 454091, г. Челябинск, ул. Красноармейская, 100. Тел.: 8(351)263–12–63.

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

- кафе-столовая «Любимая». Адрес: 456910, г. Стака, ул. Пролетарская, 51. Тел.: 8(919) 357-59-35. Обслуживание официантами;

- кафе-бар «Алиса». Адрес: 456200, г. Златоуст, ул. Румянцева, 17. Тел.: 8(902)891-31-17. Обслуживание официантами.

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

- Саткинский краеведческий музей. Адрес: 456910, г. Сатка, пл. 1 Мая, 1б. Тел.: 8(351)613-22-63. Обзорная экскурсия в музей. Вид экскурсии – групповая, обзорная, историческая, музейная;

- экскурсионное бюро «Вершины». Адрес: 456910, г. Сатка, ул. Солнечная, 27. Тел.: 8(904)811-73-46. Обзорная экскурсия по городу. Вид экскурсии – групповая, обзорная, историческая;

Окончание приложения Б

- посещение развлекательного комплекса «Сонькина лагуна». Адрес: 456915, г. Сатка, ул. Бочарова, 16. Тел.: 8(351)613-45-30. Вид экскурсии – групповая;
- Златоустовской краеведческий музей. Адрес: 456200, г. Златоуст, пл. 3-го Интернационала, 1. Тел.: 8 (351) 362-10-32. Обзорная экскурсия по городу. Вид экскурсии – групповая, обзорная, историческая, музейная.

Подписи руководителей и печати предприятий, обслуживающих маршрут

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Рекламный буклет

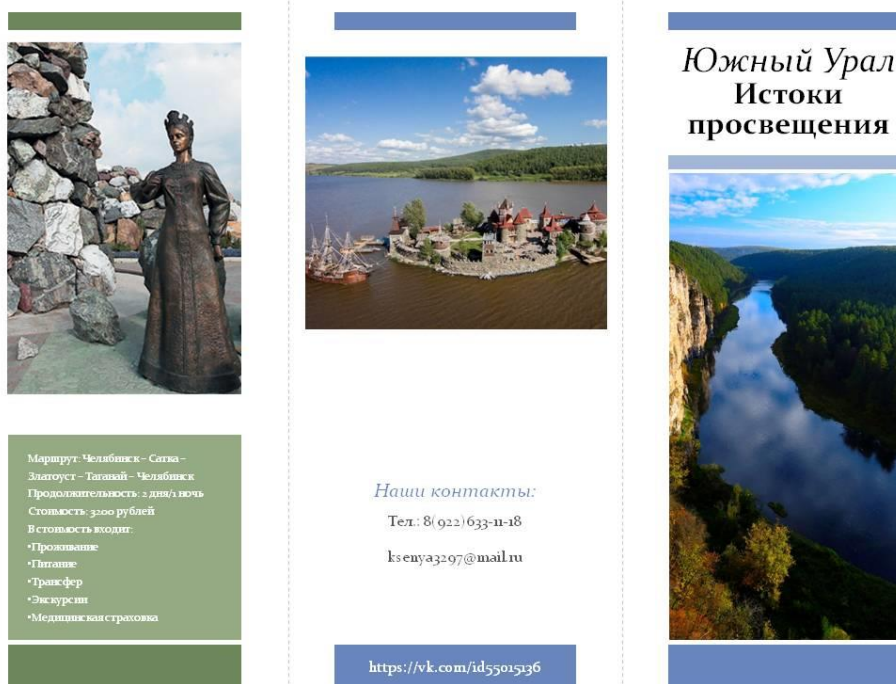


Рисунок В.1 – Лицевая сторона буклета

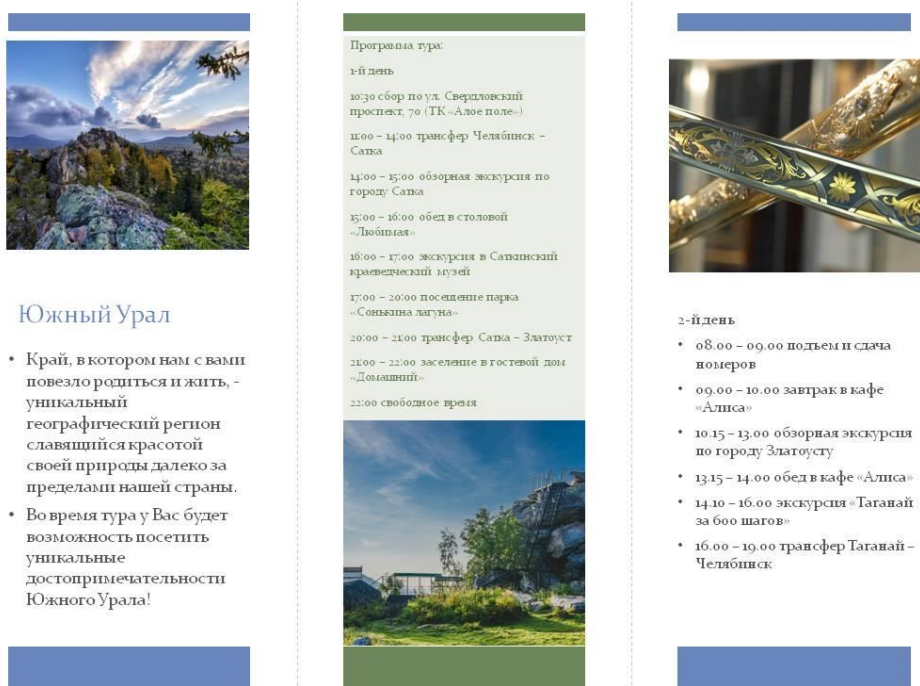


Рисунок В.2 – Обратная сторона буклета