

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

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

РАБОТА ПРОВЕРЕНА

Рецензент,
директор ООО «Бас Сервис Тур»
_____/И.В. Неклюдова/
«__» _____ 2019 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой,
д.п.н., профессор
_____/Т.Н. Третьякова/
«__» _____ 2019 г.

Проектирование событийного тура в город Нур-Султан

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ ЮУрГУ–43.03.02.2019.024.ПЗ ВКР

Консультанты

Безопасность жизнедеятельности,
ст. преподаватель
_____/И.А. Горбунова
«__» _____ 2019 г.

Экономическая часть,
к.п.н., доцент

_____/И.А. Фрейнкина
«__» _____ 2019 г.

Руководитель ВКР, к.п.н., доцент
_____/О.В. Котлярова
«__» _____ 2019 г.

Автор ВКР, студент группы СТЗ-551
_____/Е.С. Лисовик
«__» _____ 2019 г.

Нормоконтролер, ст.преподаватель
_____/М.Н. Малыженко
«__» _____ 2019 г.

Челябинск 2019

АННОТАЦИЯ

Лисовик Е.С. Проектирование событийного тура в город Нур-Султан. Челябинск: ЮУрГУ, СТЗ-551, 2019. – 68 с., 5 ил., 10 табл., библиогр. список – 38 наим., 5 прил., 1 презентация ВКР – CD-RW., 1 электронная версия ВКР – CD-RW.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью проектирования событийного тура в город Нур-Султан.

В выпускной квалификационной работе раскрывается понятие событийный туризм, проведен анализ событийных мероприятий в городе Нур-Султана, выявлена актуальность тура.

Составлено технико-экономическое обоснование экскурсионных программ, а также разработаны правила личной безопасности во время тура, проезда на автобусе, проживания в гостинице.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	6
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ СОБЫТИЙНОГО ТУРА	
1.1 Понятие и сущность событийного туризма.....	9
1.2 Анализ событийных мероприятий в городе Нур-Султан.....	20
1.3 Обоснование модели проектирования событийного тура в город Нур-Султан.....	29
Выводы по главе один.....	33
2 ТЕХНОЛОГИЯ ПРОЕКТИРОВАНИЯ СОБЫТИЙНОГО ТУРА В ГОРОД НУР-СУЛТАН.....	34
2.1 Характеристика разработанного туристского продукта.....	34
2.2 Техничко-экономическое обоснование стоимости тура.....	41
2.3 Обеспечение безопасности туристов во время реализации тура.....	45
Выводы по главе два.....	56
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	57
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	59
ПРИЛОЖЕНИЯ	
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Технологическая карта маршрута.....	63
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Информационный листок путевки.....	66
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Рекламный материал.....	68
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Презентация по теме ВКР	
ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Электронная версия ВКР	

ВВЕДЕНИЕ

Одним из самых активно развивающихся и перспективных направлений на современном этапе развития туризма, является организация событийных туров. В сфере туристских услуг доля событийного туризма постоянно увеличивается. Это объясняется тем, что современным туристам интересны не только традиционные достопримечательности, но и то чем живет территория, какие на ней происходят события, каков стиль и ритм жизни населяющих её жителей.

Этот вид туризма представляется уникальным, так как по содержанию он очень многогранен. Через знакомство с социальными событиями населения и культурой разных народов происходит интеграция, популяризация ценностей, которые являются важным механизмом достижения сотрудничества, взаимопонимания и обогащения знаниями между народами, нациями и конфессиями.

Событийный туризм имеет еще несколько направлений: туристская деятельность как связь с общественными событиями, а также редкими природными явлениями, привлекающими своей экзотичностью и неповторимостью большие массы соотечественников и туристов из зарубежных стран.

В последнее время важной составляющей государственной политики является культурные, крупные спортивные, деловые события международного масштаба, за право проведения которых активно борются многие страны, в том числе и Россия.

Именно такие глобальные события нацеленные на модернизацию инфраструктуры, продвижение на мировом уровне, привлечение туристов и инвесторов, входят в план стратегического и экономического развития страны.

Актуальность темы данной работы обусловлена тем, что Республика Казахстан в настоящее время является одним из самых привлекательных направлений для туристов. Событийный тур в свою очередь позволяет туристам не только изучить историю другой страны и ознакомиться с

достопримечательностями, но также иметь возможность посетить и участвовать в разнообразных культурных, спортивных и других мероприятиях.

Сегодня Нур-Султан все больше завоевывает популярность среди туристов со всего мира и вызывает неподдельный интерес. Причины этому вполне объяснимы – необыкновенная динамика роста, уникальная архитектурная среда, внедрение технологических новинок в повседневную жизнь горожан и в том числе в городской инфраструктуре. Поэтому проектируемый тур является перспективным для реализации в г. Челябинск.

Цель выпускной квалификационной работы – разработка событийного тура «Нур-Султан – сердце Азии»

Объектом работы является событийный туризм.

Предмет исследования – процесс разработки событийного тура в город Нур-Султан.

Задачи выпускной квалификационной работы:

- 1) выявить основные характеристики событийного туризма;
- 2) составить программу событийного тура в город Нур-Султан;
- 3) провести калькуляцию технико-экономических показателей разработанного тура в Республику Казахстан.

Для реализации поставленных задач использовались следующие методы исследования:

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

Практическая значимость выпускной квалифицированной работы заключается в том, что материалы этой работы могут быть использованы в деятельности

туристских организаций для формирования или продвижения турпродукта, а также в работе туристических фирм на российском рынке.

Апробация разработанного тура, представленного в выпускной квалификационной работе, прошла в июле 2018 года. Были посещены основные объекты туристского маршрута, проведена экскурсия по городу Нур-Султан, посещены предприятия, предоставляющие питание и размещение в данном туре. Было выявлено, что мероприятие привлекает не только местных жителей, но и гостей других городов. Все значимые достопримечательности города работают в обычном режиме, поток посетителей в этот период увеличивается. Цены на экскурсии и билеты незначительно увеличены. При раннем бронировании на размещение группы туристов цена в гостинице не меняется, более того при заключении договора о сотрудничестве предоставляется скидки и другие выгодные предложения. Само мероприятие проводится очень масштабно – выступления руководителей города, парады, шествия, ярмарки, праздничные концерты. Люди не только могут посетить мероприятия, но и принять участие. День города заканчивается фейерверками и салютом.

Структура выпускной квалификационной работы отражает общую логику исследования и включает введение, две главы, пять рисунков и десяти таблиц, заключение, библиографический список, состоящий из 38 источников и пяти приложений.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ СОБЫТИЙНОГО ТУРА

1.1 Понятие и сущность событийного туризма

В последнее время все большую популярность набирает такое направление как событийный туризм. Суть данного направления – посещение или участие в рамках готового тура какого-либо мероприятия

Изучение событийного туризма необходимо начать с подходов к его определению. В мировой практике для обозначения термина «событийный туризм» используют термин «event tourism» (от англ. event – событие или специальное мероприятие). В русском языке используются такие варианты, как ивент-туризм или событийный туризм.

Среди зарубежных авторов проблемами событийного туризма занимались Дж. Ритчи, Д. Беливо, Р. Линч, А. Вил, Д. Гетц и другие. Благодаря их исследованиям этот вид туризма выделился в самостоятельную отрасль науки со своим терминологическим аппаратом и стал рассматриваться как отдельное направление. Среди российских исследователей можно выделить нескольких авторов, предложивших свою трактовку событийного туризма (см. таблицу 1).

Таблица 1 – Понятие событийный туризм в трудах российских ученых

Авторы	Определение
М.Б. Биржаков	«Значимая часть культурного туризма, ориентированная на посещение дестинации в определённое время, связанное с каким-либо событием в жизни сообщества или общества, редко наблюдаемым природным явлением» [14].
Г.П. Долженко, А.В. Шмыткова	«Вид туризма, ориентированный на посещение местности в определенное время, связанное с каким-либо событием» [20].
С.С. Никитина, М.В. Зинченко	«Любое путешествие, связанное с каким-либо интересным для туриста событием, которые происходят во всех концах нашего необъятного земного шара» [26].

Окончание таблицы 1

Авторы	Определение
О.В. Алексеева	«Вид туристской деятельности, привлекающий туристов разноформатными общественными мероприятиями культурной или спортивной жизни, которые способствуют развитию инфраструктуры туризма, интеграции разных слоев населения в общество и формированию положительного имиджа дестинации» [13].
Е.А. Лакомов	«Туристская деятельность, связанная с разнообразными значимыми общественными событиями, а также редкими природными явлениями, привлекающими своей уникальностью, экзотичностью, неповторимостью большое количество туристов из разных стран» [23].

Анализируя данные подходы, можно сделать вывод, что единое определение событийного туризма отсутствует, что связано с непродолжительным периодом его изучения среди российских исследователей, а также многогранностью его состава. Следует отметить, что авторы рассматривают событийный туризм либо как вид туристской деятельности, либо как разновидность туризма.

В целом, обобщив разные точки зрения по данному вопросу, можно предложить следующее определение: событийный туризм – вид туризма, связанный с посещением туристами и экскурсантами места проведения события, отличного от места их постоянного проживания, в определенное время, соответствующее срокам проведения события. В данном определении учтены следующие особенности:

- 1) событийный туризм рассмотрен как отдельный вид туризма, а не как туристская деятельность;
- 2) в определение включены как туристы, так и экскурсанты, которые также могут находиться в месте проведения события сроком менее 24 часов. Их

численность и расходы учитываются статистикой при подсчете вклада событийного туризма в экономику территории;

3) в определении использован термин «посещение», а не «поездки», т. к. предполагается, что посетить мероприятие могут люди из соседних территориальных образований, не пользуясь транспортом;

4) в определении срок пребывания туристов соответствует срокам проведения мероприятия;

5) в определении не указаны события определенной тематической направленности, поскольку в настоящее время она является достаточно обширной.

Исследователи выделяют различные черты событийного туризма. Суммировав все мнения, можно получить полную картину отличительных характеристик событийного туризма (см. рисунок 1).

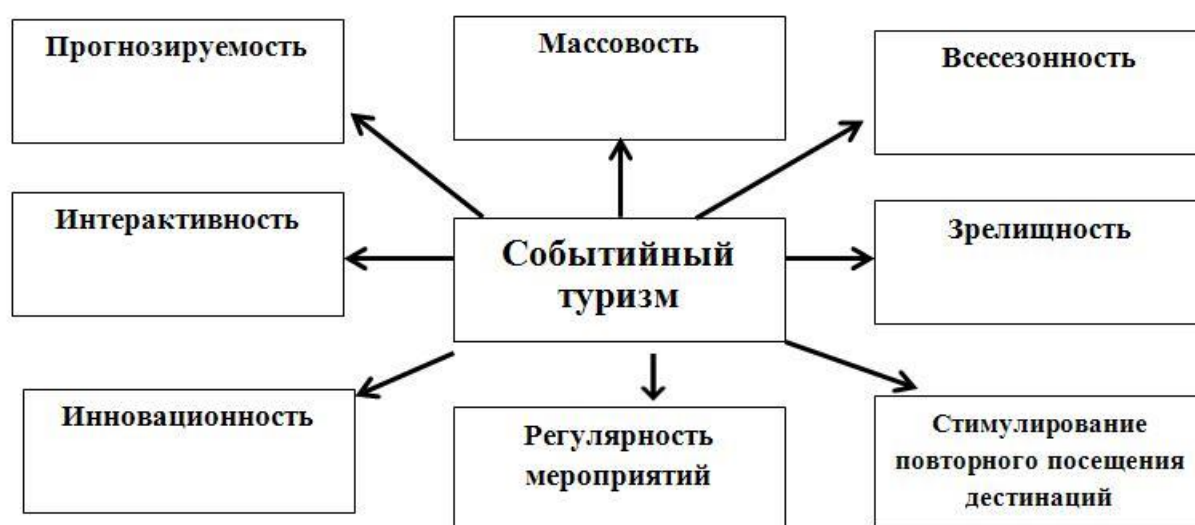


Рисунок 1 – Характеристики событийного туризма

В силу вышеуказанных характеристик событийный туризм имеет определенные преимущества для развития в регионе по сравнению с другими видами туризма (см. таблицу 2):

- 1) событийный туризм способен привлечь в регион большой поток туристов;
- 2) развитие данного направления помогает решить проблему сезонности;

3) время пребывания туристов в регионе увеличивается (если мероприятие продолжительное);

4) событийный туризм отражает интересы разных целевых аудиторий;

5) данное направление не требует наличия на территории естественных природных ресурсов.

Таблица 2 – Сравнительные характеристики различных видов туризма

№	Виды туризма	Сезонная зависимость	Ресурсоориентированность	Способность к генерации туристского потока	Широта охвата целевой аудитории
1	Культурно-познавательный	+	+	+	+
2	Экологический	+	+	+	+
3	Лечебно-оздоровительный	+	-	-	-
4	Деловой	-	-	-	-
5	Событийный	-	-	+	+
6	Охотничье-рыболовный	+	+	-	-
7	Рекреационный (пляжный)	+	+	+	+

Кроме того, по мнению специалистов, событийный туризм выгоден для развития на территории, даже не обладающей уникальными туристскими ресурсами. Согласно исследователям, событийный туризм выступает эффективным инструментом развития в условиях экономического кризиса [15]. Также успешно проведенные мероприятия положительно влияют на имидж территории за ее пределами (см. таблицу 3).

Таблица 3 – Влияние событийного туризма на развитие территории

Экономическое влияние	Социокультурное влияние
Высокая доходность	Повышение интереса к народным обрядам, традициям
Увеличение туристского потока	Просветительское значение
Создание новых рабочих мест	Удовлетворение потребностей в смене места пребывания, в участии в событии

Окончание таблицы 3

Экономическое влияние	Социокультурное влияние
Создание новых региональных точек роста	Воспроизводство духовных и физических сил человека
Рост объема предоставляемых услуг	Повышение коммуникаций населения
Увеличение продолжительности пребывания туристов	Рациональное использование свободного времени
Повышение рентабельности отрасли	Повышение социальной сплоченности населения
Развитие инфраструктуры	Расширение культурных связей между городами, странами
Сглаживание сезонных колебаний	Повышение жизненного уровня и качества жизни населения
Развитие деловых контактов	Укрепление местной самобытности и сложившегося уклада жизни
Разнообразие туристского продукта	Развитие местных ремесел, сувенирной продукции
Развитие депрессивных районов	Повышение качества услуг туристской инфраструктуры
Повышение межрегионального сотрудничества	Сохранение исторического наследия
Рациональное использование ресурсов	Создание общественных услуг и удобств, которые без развития туризма не были бы доступны
Развитие малого бизнеса	Формирование социального капитала территорий

В Российской Федерации событийный туризм является новым направлением, которое характеризуется стремительным развитием в последние годы. Это подтверждается следующими фактами, представленными на рисунке 2.

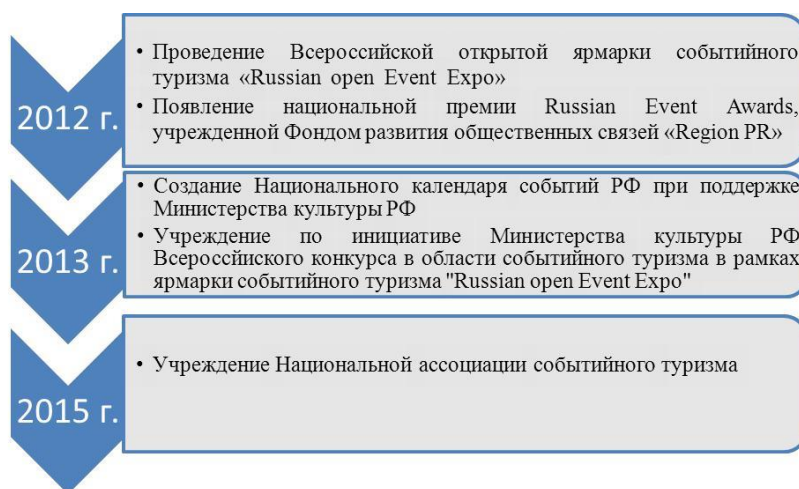


Рисунок 2 – Этапы становления Событийного туризма в России

Основными задачами регионов для развития этого вида туризма являются:

- 1) предоставление знаковых, масштабных мероприятий со сложившейся историей;
- 2) доработка существующих событий, имеющих высокий потенциал, до нужного уровня;
- 3) формирование и разработка новых уникальных событий, пока что существующих на уровне идей.

В ряде регионов РФ данное направление определено как приоритетное для развития: Белгородская область, республика Бурятия, Кировская область, Калужская область, республика Татарстан, Челябинская область, Ярославская область и другие.

Вместе с тем можно выделить ряд факторов, негативно влияющих на развитие событийного туризма:

- слабо развитая туристическая инфраструктура;
- низкая инвестиционная и деловая активность местного населения;
- нехватка квалифицированных кадров;
- слабое информационное продвижение мероприятия;
- слабое использование туристического потенциала.

Спецификой событийного туризма является то, что традиционные формы отдыха совмещаются с участием в зрелищных мероприятиях. Это значительно усиливает впечатления туриста, делает отдых незабываемым, а туристический продукт более привлекательным.

На рубеже XX – XXI веков увеличился интерес к событийному туризму. На это повлиял целый ряд факторов, среди которых можно выделить следующее:

- 1) рост уровня культуры и образования населения в развитых странах мира. Для высокообразованных клиентов обычные экскурсии и посещения музеев уже неинтересны. Они слишком напоминают «сухой» учебный процесс. Для современного туриста (который, благодаря системе образования, СМИ и сети Интернет и так много знает) важно принять личное участие и пережить новый культурный опыт;

2) разделение отпускного времени в течение года на несколько временных промежутков (3-4 раза в год). В XX веке отдых планировался заранее, осуществлялся один раз в форме поездки на 14-21 день, а посещение какого-либо события не было главной причиной для осуществления этой поездки. В начале XXI века право на отдых чаще всего реализуется в форме спонтанного краткосрочного «тура выходного дня» (3-5 дней). В этом случае наличие на территории потенциальной дестинации интересного и яркого события является существенным фактором, который влияет на выбор места для краткосрочного отдыха;

3) «Маркетинг территорий», которому придают большое значение органы государственного и местного управления. Для формирования своей известности, привлечения туристов и инвесторов современным городам важно выделиться среди множества других городов и районов. А событийный туризм является одним из самых эффективных средств для создания положительного образа территории. Яркое событие обречено на освещение в СМИ и благоприятный общественный резонанс. Целевая аудитория событийного туризма – это обеспеченные туристы с доходом выше среднего. Как правило, они имеют высшее образование и путешествуют парами или небольшими компаниями до 6–8 человек.

Традиционная экскурсия плохо вписывается в формат событийного туризма, так как обрекает туриста на пассивную роль слушателя и зрителя в большой группе с экскурсоводом-поводырем.

К существенным особенностям событийного туризма можно отнести следующие:

1) событие, происходящее в определенном месте в определенное время, и цель поездки неразрывно связаны;

2) событие, которое лежит в основе тура, должно обладать качеством неоспоримой уникальности; только в этом случае турист получает достаточно оснований, чтобы пожертвовать своим личным временем и средствами для совершения поездки;

3) организация события прямо зависит от доброй воли местных жителей, их желания, заинтересованности и организации мероприятия (например, на выбор Международным Олимпийским комитетом г.Сочи в качестве места проведения зимних Олимпийских игр 2014 г. отчасти повлиял тот факт, что почти 80 % горожан были готовы на время соревнований взять к себе в качестве квартирантов спортивных болельщиков; в то время как в австрийском Инсбруке, также претендовавшем на проведение зимней Олимпиады 2014 г., таких желающих было около 25%);

4) возможность личного участия в событии (маска или костюм в карнавальной шествии) или сопереживания этому событию (посещение спортивного состязания в качестве болельщика); чем больше возможностей у туриста для участия в событии, тем больше положительных впечатлений он получает и выше оценивает качество приобретенного туристического продукта.

Очень часто и активно события используются в туристском бизнесе как инструмент для привлечения клиентов и как ресурс. Для формирования туров подобного рода необходимо заблаговременное планирование.

Существует практика искусственного создания событий, если такого нет в жизни туристского объекта как исторического факта. Таким образом, можно говорить об использовании события в качестве инструмента для привлечения туристских масс для участия и/или наблюдения за событием и для повышения привлекательности территории.

Крупное событие в стране вызывает активизацию всех объектов туристской индустрии (гостиниц, заведений общественного питания, транспортных компаний и т.д.).

В блок событийного туризма включают: мероприятия спортивного, культурного, этнографического, выставочного (делового) видов туризма. Однако к ним стоит причислять только мероприятия, приносящие какой-либо доход территории, на которой они проходят.

Событийный туризм можно классифицировать по масштабу события и по тематике события. По масштабу это события на национальном и региональном уровне. В событийном туризме можно выделить несколько тематических видов:

- Международные выставки и ярмарки;
- Карнавалы;
- Спортивный событийный туризм;
- Фестивальный туризм.

Международная выставка – это показ и демонстрация товаров перед зарубежными специалистами, потребителями и широкой общественностью с целью ознакомления с передовыми достижениями в соответствующих отраслях и результатами научного прогресса.

Выставки и ярмарки занимают особое место в арсенале средств рекламного воздействия, так как представляют очень широкие возможности демонстрации рекламируемых изделий для установления прямых контактов с непосредственными покупателями и потребителями.

Международные выставки и ярмарки являются своеобразным смотром достижений в важнейших областях человеческой деятельности. Основные функции международных выставок и ярмарок – распространение мировой культуры, обмен научно-технической информацией, реклама продукции и расширение внешнеторговых связей. Многие выставки и ярмарки проводится систематически в одно и то же время, а иногда и два раза в год. Самое популярное время для подобных мероприятий – весна и осень, что позволяет расширить туристский сезон. Продолжительность выставки или ярмарки составляет обычно 2 недели. За это время их посещают от десятков тысяч до нескольких миллионов человек.

Статусом «выставочных» и «ярмарочных» городов обладают, прежде всего, столичные и крупнейшие города, в которых значителен собственный потенциал посетителей (жителей города) и бывает много иностранных туристов. Очень часто такие мероприятия организуют в приморских городах, которые включаются в программу посещений круизного туризма.

Карнавал (от итал. carnevale – карнавал, из лат. carnem levare – убрать мясо) – праздник, связанный с переодеваниями и красочными шествиями. Карнавал – народный праздник под открытым небом, сопровождающийся уличными шествиями, танцами, маскарадами, театрализованными играми. Аналогичен славянской Масленице. Распространен в католических странах и восходит к языческим обычаям Римской империи. По времени обычно предшествует Великому посту, откуда и происходит название. Сопровождается массовыми народными гуляньями с уличными шествиями и театрализованными представлениями.

Карнавал способствует формированию имиджа, бренда того региона, где он проводится, что способствует развитию туризма в регионе.

Карнавальный туризм является прибыльным направлением в туристском бизнесе, соответственно, данное направление может являться перспективным в практике туристских фирм.

Спортивный событийный туризм – организация и посещение спортивных событийных и культурно-зрелищных мероприятий.

Международные спортивные состязания (Олимпийские игры, чемпионаты мира и континентов, универсиады) привлекают миллионы людей. И даже развитие современных систем связи и телевидения не уменьшают потока туристов, отправляющихся в другие страны с целью лично поучаствовать в спортивном празднике и поддержать команду своей страны. Можно считать, что посещение спортивных состязаний – один из древнейших видов путешествий.

В современном потоке спортивного событийного туризма спортсмены и сопровождающие их лица составляют незначительную часть, в основном они представлены болельщиками. Например, на матчах футбольных чемпионатов Европы присутствуют до нескольких десятков тысяч болельщиков команды прибывшей из другой страны. Поездки на спортивные мероприятия, как правило, кратковременны и не сопровождаются большими денежными тратами в расчете на одного туриста, но в связи с массовостью дают соответствующей стране немалый туристский доход.

Фестиваль – массовое празднество, показ (смотр) достижений музыкального, театрального, эстрадного, циркового или киноискусства. Сегодня фестиваль туризм развился в отдельный вид отдыха.

Таким образом, событийный туризм позволяет людям посетить выставки, фестивали, карнавалы, концерты, спортивные мероприятия и стать не только свидетелями величайших событий в мире спорта, культуры, искусства, но и принять в них участие.

Одним из крупных, наиболее прибыльных и стабильных сегментов событийного туризма являются так называемые «карнавальные» туры. Репутацией одной из самых «праздничных» стран по праву пользуется Италия. Карнавал в Венеции, проходящий в феврале, считается наиболее популярным. Ежегодно его посещает более полумиллиона туристов из разных стран мира. Открывает карнавал праздник Festa delle Marie, посвященный освобождению венецианских девушек, похищенных пиратами из Истрии. Праздничное шествие начинается от дворца Св. Петра и заканчивается на площади Св. Марка, где сжигается символическое чучело. Праздник продолжается танцами и салютом из конфетти.

Следует отметить, что преимущество событийного туризма перед другими видами оного заключается в его неисчерпаемости. Можно предположить, что в будущем число участников событийных туров превысит число участников экскурсионных туров.

Событийный туризм является одновременно и перспективным видом развития туристской деятельности, и достаточно капиталозатратным, поскольку создание новых событий, что является необходимой мерой для оживления туристской жизни дестинации, требует больших усилий от правительственных органов и частных предпринимателей, действующих на территории.

1.2 Анализ событийных мероприятий в городе Нур-Султан

Город был основан русско-казахскими войсками как военное укрепление на берегу реки Ишим в 1824 году. Прежние названия столицы Казахстана – Акмолинск (1830 – 1961 годы), Целиноград (1961 – 1992 годы), Акмола (1992 – 1998 год), Астана (1998 – 2019 год).

Подлинный расцвет города начался с 1994 года, когда было принято постановление Верховного Совета Казахстана о переносе столицы страны из Алма-Аты в Акмолу.

В 1997 году окончательное решение о переносе было принято президентом страны Н.А. Назарбаевым. Указом Президента от 6 мая 1998 года Акмола была переименована в Астану (среди возможных вариантов названия новой столицы тогда рассматривались: Караоткель, Есиль, Иши и Сарыарка). Международная презентация новой столицы прошла 10 июня 1998 года. В 1999 году Астана по решению ЮНЕСКО получила звание «Город мира». С 2000 года главный город Казахстана является членом Международной ассамблеи столиц и крупных городов [30].

И 23 марта 2019 года столица была переименована в город Нур-Султан постановлением президента Республики Казахстан К.К. Токаевым.

День столицы здесь отмечают с 1998 года, когда город приобрел столичный статус. Тогда Мажилис одобрил предложенный Комитетом по социально-культурному развитию законопроект «О внесении дополнения в Закон Республики Казахстан «О праздниках в Республике Казахстан».

За несколько лет город преобразился, превратившись в культурный и экономический центр мирового значения. При строительстве Астаны применялись самые передовые технологии и инновационные методы градостроительства.

Здесь появились новые современные здания, возведенные по проектам лучших казахских архитекторов и специалистов из других стран мира. Были размещены представительства крупных казахских и иностранных компаний.

В числе местных достопримечательностей столицы Казахстана:

- мечеть Нур Астана общей площадью 4000м² – вторая по величине в Азии;
- резиденция президента с красивым названием Ак Орда;
- Дворец мира и согласия – в форме пирамиды;
- Дворец творчества «Шабьт», напоминающий конус со срезанной наискосок крышей;
- монумент «Казак Ели» высотой 91 м;
- развлекательный комплекс «Хан Шатыр» с водным парком и др.

Казахстан является многонациональной страной, в которой проживают более 150 народностей и наций. Это грузины, армяне, евреи, китайцы, киргизы, уйгуры, корейцы, немцы, украинцы, русские, узбеки, казахи и многие другие. Поэтому праздники в Казахстане весьма разнообразны, которые можно поделить между собой на большие группы: национальные, государственные, профессиональные и иные праздники.

Национальные праздники Казахстана имеют особое историческое значение. Эти праздники, установленные в стране в ознаменование определенных событий, оказывают существенное влияние на развитие казахской государственности. В местных и центральных государственных органах празднование национальных праздников сопровождается проведением официальных торжественных мероприятий. К ним относятся День Независимости, Наурыз, Дастархан и другие.

Государственные праздники Казахстана, традиционно отмечаемые отдельными категориями граждан, представляют собой праздники, которые посвящены событиям, имеющим общественно – политическое значение. Обычно эти праздники сопровождаются проведением официальных мероприятий и торжеств. К ним относятся Новый год, Международный женский день, Праздник единства народов Казахстана, День Победы, День столицы Казахстана – Нур-Султан, День Конституции и другие.

Профессиональные праздники Казахстана, отмечаемые отдельными категориями граждан, представляют собой праздники, которые не наделены

статусом государственных и национальных, но также имеющие важное значение для народа. К ним относятся День полиции, День медицинского работника, День защитника Отечества, День печати, День государственных символов, День дипломатической службы, День спорта, День строителя и другие.

Официальные праздники в Казахстане.

День независимости Казахстана.

Главным национальным праздником Казахстана принято считать День Независимости, который отмечается ежегодно 16 декабря. В честь праздника по всей стране проходят массовые гуляния, устраиваются концерты, салюты.

Закон о независимости и государственном суверенитете Республики Казахстан был принят Верховным Советом 16 декабря 1991 года. Данная Республика из стран бывшего СССР приняла последней этот закон.

В настоящее время Казахстан является членом региональных и международных организаций.

День Конституции Казахстана.

День Конституции Республики Казахстан празднуется 30 августа. Конституция является основным законом страны, которая отражает волю казахского народа, его свободу и независимость.

В этот день во всех городах и областях проходят массовые гуляния, праздничные концерты. А в Нур-Султане и Алма-Ате наиболее пышной отмечается этот праздник.

Праздник единства народов Казахстана.

Праздник единства народов является государственным праздником, отмечаемым ежегодно 1 мая. Это один из самых светлых и добрых праздников.

Яркий весенний праздник народов Казахстана проходит в каждом городе страны в сопровождении дружных шествий по центральным улицам городов и проведением множества увеселительных мероприятий и программ. Так, по центральному проспекту столицы Бухар Жирау обычно проходит главное праздничное шествие, в котором число участников может достигать порядка 25 тысяч человек.

С тем чтобы ознакомить народ Казахстана с традициями других народов в праздники принимают участие различные культурные центры, трудовые коллективы, представители общественных объединений, студенты ВУЗов.

Этнокультурная выставка является наиболее ярким моментом праздника. Она представляет собой своеобразные мини-музеи, в которых можно увидеть украшения, присущие той или иной народности, традиционную утварь, предметы одежды, а также блюда разной национальной кухни.

Праздник Наурыз – праздник весны и изобилия.

Среди народных праздников Казахстана выделяется Наурыз.

Праздник Наурыз в Казахстане отмечается 22 марта, после наступления весеннего равноденствия.

Он является одним из самых древних праздников на Земле, его отмечают уже более 5 тысяч лет. Наурыз, другими словами, называют в Казахстане Новый год по древнему восточному календарю

В этот день на улицах устанавливаются нарядные юрты, где каждый желающий может отведать различные праздничные угощения. Также оказывается благотворительность нуждающимся членам общества, детским домам, домам престарелых со стороны состоятельной части общества.

Праздник языков народов Казахстана.

Праздник языков в Казахстане был объявлен Указом Президента 22 сентября, он отмечается в многонациональной Республике. Поэтому во всех областях проходят различные фестивали языков, символизирующие согласие и единство народов. В рамках таких фестивалей проходят научные конференции, круглые столы, конкурсы на знание языков, концерты мастеров искусств.

На сегодняшний день в Казахстане работают украинские, уйгурские, узбекские и таджикские национальные школы. Поэтому целью фестиваля является их развитие.

Мусульманские праздники в Казахстане.

Курбан Айт – праздник жертвоприношения

Курбан Айт является одним из самых значимых мусульманских праздников, который обычно проходит на 70 день после завершения поста Ораза. Ежегодно исчисление, согласно лунному календарю, изменяется с разницей примерно в десять дней. Курбан Айт в переводе с арабского языка означает «Праздник жертвоприношения».

Первый день Курбан Айта является для мусульман самым важным днем. Обычно, в этот день люди поздравляют друг друга, приглашают в гости, а в церквях читаются айт намаз (праздничная месса).

Регулярно в столице проходят съезды мировых лидеров, экономические форумы и другие международные значимые события. В Нур-Султане состоялись юбилейные саммиты ШОС и ОИС, прошел исторический саммит ОБСЕ. В начале 2011 года столица принимала гостей и участников VII зимних Азиатских игр. Прошла международная выставка ЭКСПО-2017 (см. рисунок 4). В 2019 году столица готовится к проведению Глобального саммита по городскому туризму ЮНВТО. День города – наряду с главным Днём страны, это, как правило, самый массовый по масштабу, самый большой по размаху подготовки праздник, затрагивающий всех жителей каждого города. В этот день проводятся праздничные мероприятия – выступления руководителей города, парады, шествия, ярмарки, праздничные концерты. День города обычно заканчивается фейерверками и салютом. Как правило, празднование начинается в предшествующую воскресенью субботу (то есть два дня: суббота и воскресенье). Особенно широкомасштабно, часто на уровне всей страны и даже на международном уровне, празднуются юбилеи городов [30].

Международная выставка ЭКСПО-2017

При проведении ЭКСПО-2017, Внутренний туризм показал прирост посетителей на 9%.

Гостиниц, отелей и прочих мест размещения для туристов стало на 16% больше, чем годом ранее, номеров и комнат, готовых принять гостей – на 15%. Объем услуг подскочил сразу на 23% (см. рисунок 3).

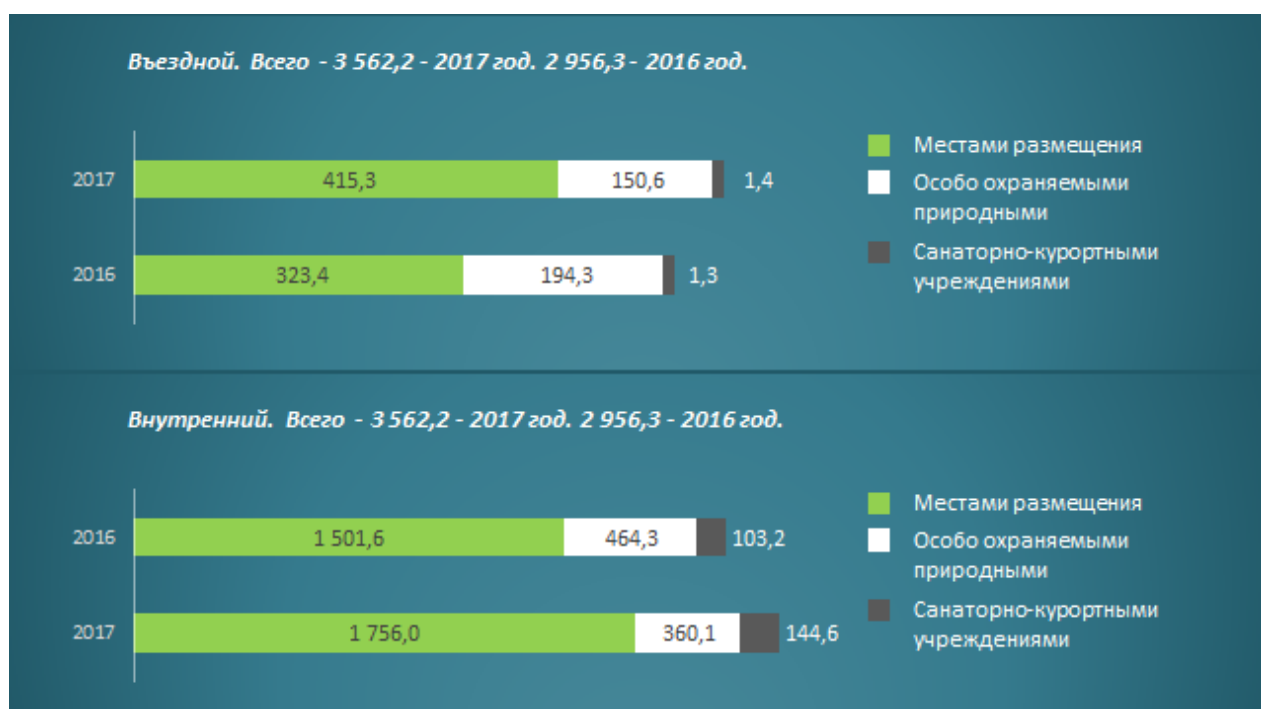


Рисунок 3 – Количество обслуженных посетителей

За I полугодие число туристов увеличилось как для выездного (+3,7% за год, до 4,64 млн человек), так и для въездного и внутреннего туризма (сразу +20,5%, до 3,56 млн человек, и +9,3%, до 2,26 млн чел. соответственно).

Места размещения приняли за январь-июнь 2017 года 415,3 тыс. иностранных туристов (+28,4% за год) и 1,76 млн внутренних туристов (+16,9% за год).

В летнее время несомненным туристским магнитом стала выставка ЭКСПО-2017. Так, только в праздничные дни с 28 августа по 3 сентября ЭКСПО посетило 398,3 тыс. человек, то есть в среднем 56,9 человек в день. Рекордное число посетителей было зарегистрировано 3 сентября: более 75 тысяч человек. Всего с 10 июня по 3 сентября на ЭКСПО пришло 3,53 млн человек. Общее число человеко-посещений, то есть суммарное количество посещений всех объектов выставки за время ее работы достигло уже 29,14 млн [38].

Топ-3 посещаемых международных павильонов:

- Египет;
- Плаза Африки;
- Турция.

Топ-3 посещаемых объектов:

- Павильон «Нур-Алем»;
- Коммерческие павильоны;
- Детская лаборатория «Шелл».

С учетом ЭКСПО именно в Нур-Султане, ожидаемо, заметнее всего выросло за год количество комнат и номеров, готовых принять гостей столицы – сразу +43,8%, до 8,96 тыс. в I полугодии 2017. Также столица вошла в тройку лидеров по росту числа гостиниц, отелей, и прочих мест размещения: +28,2%, до 209 [30].

30 июня 2017 года принята новая Концепция развития туристской отрасли Республики Казахстан до 2023 года, Южно-Казахстанская область входит в туристский кластер «Возрождение Великого Шелкового пути» включающий в себя также центральные и восточные части Кызылординской области, и юго-западную часть Жамбылской области. Ключевые места туристского интереса в ЮКО – Туркестан, мавзолей Ходжа Ахмеда Яссауи (объект ЮНЕСКО), археологические объекты средневекового городища Отрар и отрарского оазиса, включенные в предварительный список ЮНЕСКО, и прочее.

Всего, согласно концепции, в РК будут развиваться 6 региональных культурно-туристских кластеров: «Нур-Султан – сердце Евразии», «Алматы – свободная культурная зона Казахстана», «Жемчужина Алтая», «Возрождение Великого Шелкового пути», «Каспийские ворота», «Единство природы и кочевой культуры».

Для профессионального управления туристским брендом Казахстана в рамках концепции будет создана национальная компания «Казахтуризм», в обязанности которой войдет не только привлечение въездных и внутренних туристов, но и стимулирование притока внешних и внутренних инвестиций в туристскую индустрию. Привлечение стратегических якорных инвесторов, имеющих успешный опыт создания туристических кластеров, заложено и в Плане нации – это 57-й из 100 конкретных шагов.

Концепция поможет увеличить долю туризма в структуре ВВП до 8% к 2025 году и обеспечить 100%-ный рост въездного туризма в страну. ЭКСПО показало,

что развитие туризма имеет положительный эффект. Так, проведение выставки положительно повлияло почти на все сектора экономики. Повзросло количество туристов в гостиницах и местах общественного питания. За счет этого в бюджет столицы поступили дополнительные средства. Были открыты рабочие места. 196 казахстанских компаний принимало участие в строительстве выставочного комплекса – это около 200 тыс. человек. Только августе на выставке трудилось около 21 тыс человек.

Показатели текущего года – надежный трамплин для будущего роста туристской сферы. Так, общее количество как внутренних, так и иностранных туристов, принятых гостиницами, отелями, домами отдыха и прочими гостевыми домами страны, выросло сразу на 19%, до 2,17 млн человек, из которых 21% пришелся на Нур-Султан и еще 20,6% – на Алматы.

Объем услуг, оказанный местами размещения туристам, по итогам I полугодия 2017 вырос год к году сразу на 22,5% и достиг 44,79 млрд тг, из которых почти треть (31,9% против 28,2% годом ранее) пришла на Нур-Султан.

Согласно концепции, к 2023 году стоит ожидать увеличения количества внутренних посетителей до 12 млн человек, въездных посетителей до 5,5 млн человек [30].

Наиболее значимым объектом туристической зоны после выставочного наследия ЭКСПО-2017, является павильон-музей «Нур Алем». Новый символ казахстанской столицы стал самым упоминаемым туристическим объектом Нур-Султана в зарубежных СМИ. Музей энергии будущего стал такой же знаковой достопримечательностью Казахстана, как Эйфелева башня (Париж) и «Хрустальный замок» (Лондон) и др. На сегодня «Нур Алем» является одним из самых посещаемых туристических объектов. Жители и гости столицы получают возможность не только развлечься и обогатиться уникальными знаниями об энергии, ее возникновении и способах использования. Комплекс «Нур Алем» в ноябре 2017 года был признан особо охраняемым государственным архитектурным объектом [38].



Рисунок 4 – Итоги выставки «ЭКСПО-2017»

День столицы

Ежегодно, в период с 20 июня по 6 июля в городе проходят праздничные мероприятия, посвященные Дню столицы. По данным 2018 года, ко Дню города всего было проведено 48 мероприятий, включающих в себя 92 события, в том числе на закрытых площадках – 18, на открытых – 30. Особой популярностью у зрителей являются вечерние концертные программы в парках города, их посещает около 244 тысяч человек. Праздничные мероприятия в рамках Дня города посещают свыше 730 тысяч человек. В проведении и подготовке мероприятия задействовано свыше 4,5 тысяч человек (организаторы, службы технической поддержки, артисты, режиссерско-постановочные группы, творческие коллективы). Для обеспечения общественной безопасности на мероприятиях

задействованы 1500 сотрудников личного состава ДВД, более 300 человек и 40 единиц пожарных расчетов ДЧС, бригад скорой помощи [30].

Столица за короткий срок стала символом независимости и глобально успеха государства, обрела статус общенациональной идеи.

1.3 Обоснование модели проектирования событийного тура в город Нур-Султан

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 [4].

При составлении модели туристской услуги используют ГОСТ Р 54604 – 2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования» 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) [7].

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 событийного тура в столицу республики Казахстан – город Нур-Султан.

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 [27].

При разработке модели событийного тура нами была определена основная направленность – посещение мероприятий и осмотр достопримечательностей. Важным требованием проектной деятельности является изучение туристских ресурсов и выбор экскурсионных объектов на основе маркетингового анализа. Модель тура представлена на рисунке 5.

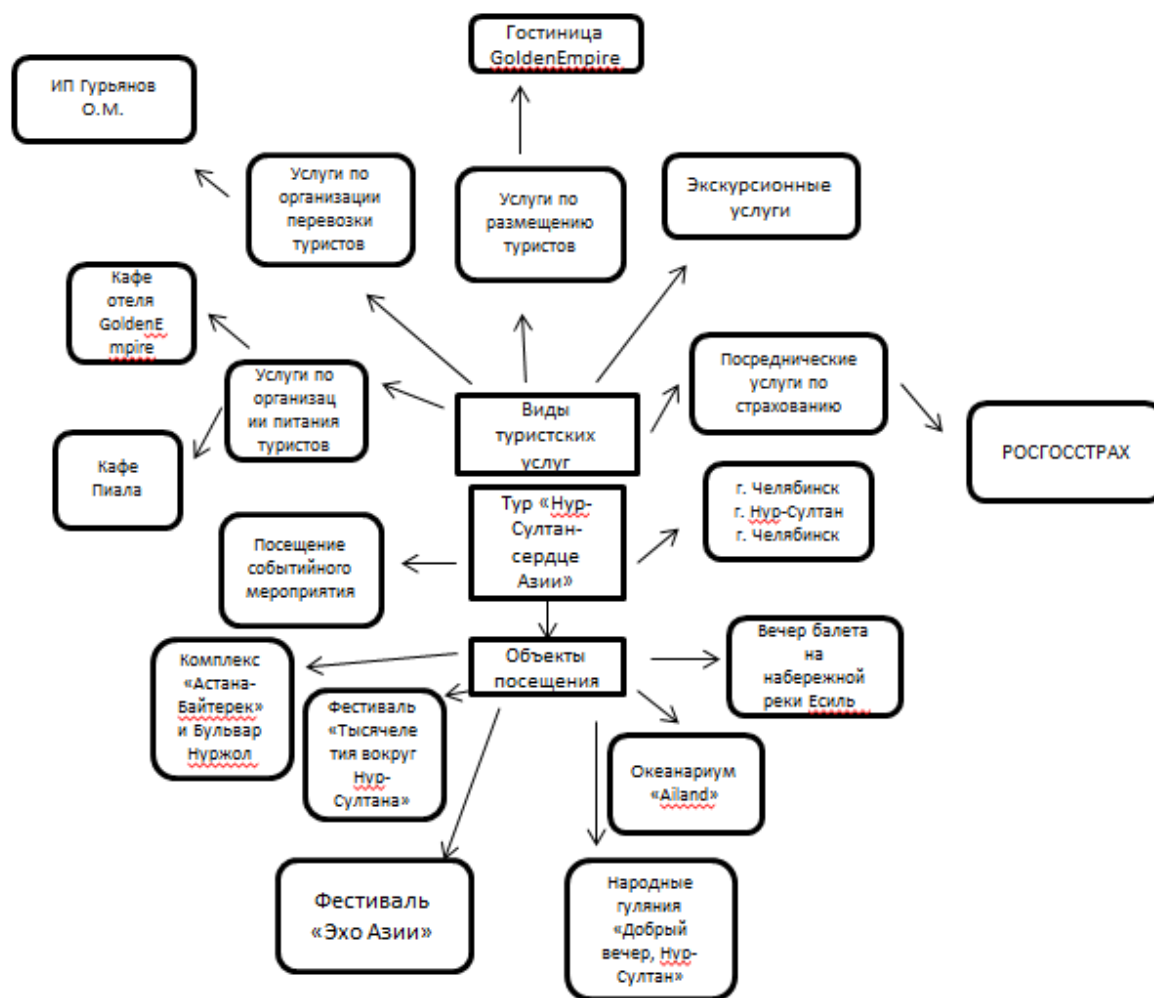


Рисунок 5 – Модель туристских услуг

Мной был проведен опрос, для исследования заинтересованности людей в выборе вида отдыха. В результате опроса выявлено, что большая часть туристов предпочитает пляжный отдых, оздоровительный и событийный. Событийный туризм предпочитают туристы со средним достатком.

Проанализировав ресурсы и проведя маркетинговое исследование Челябинской области, нами был выбран вариант маршрута: г. Челябинск – г. Нур-Султан – г. 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.

Во время тура размещение происходило в гостинице «GoldmanEmpire», при групповом размещении стоимость проживания снижается (1 300 руб/сутки), в стоимость проживания также включен завтрак. Обед и ужин составляет 280 рублей. Гостиница все необходимые условия для комфортного проживания, находится в центре города и от него удобно добираться до всех объектов посещения.

Предоставляемый транспорт от компании «Бас Сервис Тур» (ИП Гурьянов О.М.) представлял собой комфортабельный автобус со всеми удобствами. Компания гарантирует безопасность на маршруте, опытных водителей и предоставляет все необходимые документы при заключении договора.

Кафе «Пиала» предоставляет посетителям вкусное домашнее меню. Зал рассчитан на 150 посадочных мест. В кафе также проводятся банкеты, свадьбы, корпоративы. Средний чек на человека составляет 270-350 рублей.

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

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

Выводы по главе один

Выездной туризм является особо популярным в России. Необходимо учитывать тот факт, что в поисках более высокого уровня обслуживания туристы чаще выбирают отдых за границей. Но в случае появлений сложностей с оформлением выездных документов и высоких цен, туристы выбирают отдых в странах ближнего зарубежья. Это подтверждается данными Федеральной службы государственной статистики.

Отношения между Республикой Казахстан и Российской Федерацией динамично развиваются во всех сферах экономики, что способствует и развитию

сотрудничества стран в области туризма. Развивая туризм между государствами правительства стран, сможет создать единую экономическую зону, что не только укрепит позиции стран на мировой арене, но и упростит туристский обмен между странами.

Сегодня для поездки в Казахстан россиянам не нужна виза. Более того, загранпаспорт тоже не нужен. При въезде в страну вы получите миграционную карту. Добраться сюда из России можно на самолёте или поезде.

Нур-Султан – столица Казахстана, молодой и красивый город с необыкновенными архитектурными достопримечательностями, парками и аллеями. День города – наряду с главным Днём страны, это, как правило, самый массовый по масштабу, самый большой по размаху подготовки праздник, затрагивающий всех жителей каждого города. В этот день проводятся праздничные мероприятия – выступления руководителей города, парады, шествия, ярмарки, праздничные концерты. День города обычно заканчивается фейерверками и салютом. Как правило, празднование начинается в предшествующую воскресенью субботу (то есть два дня: суббота и воскресенье). Особенно широкомасштабно, часто на уровне всей страны и даже на международном уровне, празднуются юбилеи городов.

Участники событийных туров предъявляют повышенные требования к средствам размещения, особенно к их классическому типу – гостиницам, транспорту (удобство доставки к месту события), предприятиям общественного питания и к услугам гидов переводчиков. Особенность событийного туризма в том, что ежегодно он пополняется новыми событийными турами, которые из случайных переходят в разряд регулярных.

Таким образом, стоит отметить, что событийный тур в город Нур-Султан является перспективным направлением для развития и продвижения его на рынке города Челябинска и области в целом.

2 ТЕХНОЛОГИЯ ПРОЕКТИРОВАНИЯ СОБЫТИЙНОГО ТУРА В ГОРОД НУР-СУЛТАН

Создание туристского продукта происходит путем разработки программы путешествия по определенному маршруту, который включает в себя комплекс услуг, предоставляемых на основании договоров, заключаемых между туроператорами и субъектами туристской индустрии.

Согласно Федеральному закону №132 РФ «Об основах туристской деятельности» туристский маршрут – это путь следования туристов (экскурсантов), включающий в себя посещение и (или) использование туристских ресурсов [10].

Для создания качественного и конкурентоспособного продукта необходимо провести исследование рынка услуг.

2.1 Характеристика разработанного туристского продукта

На данный момент многие туристские организации города Челябинска предлагают туры в город Нур-Султан. В основном, в предлагаемые туры включен транспорт, медицинская страховка, проживание и питание (по желанию). Поэтому такие пакетные туры нельзя назвать привлекательными, они просты по своему содержанию и не могут заинтересовать туриста какой-либо изюминкой. Что касается событийных туров в город Нур-Султан, то на туристском рынке Челябинска готовые предложения отсутствуют.

Таким образом, стоит отметить, событийный туризм в целом является перспективным направлением для развития и продвижения его на рынке города Челябинска и области в целом.

Продолжительность тура составила 5 дней, 4 ночи.

Нитка маршрута: Челябинск – Нур-Султан – Челябинск.

Протяженность маршрута: 2300 км

Туристы проживают в гостинице «GoldmanEmpire». В стоимость входит: трансфер г. Челябинск – г. Нур-Султан – г. Челябинск, проживание 2-х, 3-х местных номеров категории эконом, медицинская страховка, экскурсии и питание.

В ходе организации тура в «Нур-Султан – сердце Азии» была разработана следующая программа:

1 день:

16:30 – сбор группы по ул. пр. Ленина 69

17:00 – трансфер по маршруту г. Челябинск – г. Нур-Султан (санитарные остановки на маршруте производятся каждые 3–4 часа)

2 день:

12:00 – прибытие в город Нур-Султан, заселение в гостиницу «GoldmanEmpire», обед

14:00 – обзорная экскурсия по городу Нур-Султан, знакомство с архитектурой города, его историей и традициями

16:00 – посещение Международного фестиваля циркового искусства «Эхо Азии» в Столичном цирке

19:00 – возвращение в гостиницу, ужин

20:30 – посещение комплекса «Астана-Байтерек», поющих и танцующих фонтанов на Водно-Зеленом бульваре. Здесь пройдут народные гуляния «Добрый вечер, Нур-Султан!»

3 день:

10:00 – завтрак

11:30 – посещение фестиваля кочевой цивилизации «Тысячелетия вокруг Нур-Султана» на площади перед ТЦ «Хан Шатыр», свободное время

14:00 – обед в кафе «Пиала»

15:30 – посещение Океанариума «Ailand»

18:00 – ужин в кафе «Пиала»

20:00 – посещение Вечера балета «Река звука» на набережной реки Есиль. По окончании – праздничный фейерверк

4 день:

10:00 – завтрак, сдача номеров

12:00 – трансфер по маршруту г. Нур-Султан – г. Челябинск

5 день:

08:00 – Прибытие в город Челябинск

В программу тура включен трансфер: Челябинск – Нур-Султан – Челябинск. Передвижение по маршруту осуществляется с помощью арендованного автобуса. В тур входит обзорная экскурсия по городу Нур-Султан. Был посещен комплекс «Астана-Байтерек», посещено 2 фестиваля: циркового искусства «Эхо Азии» и кочевой цивилизации «Тысячелетия вокруг Нур-Султана». Также был посещен океанариум «Ailand» и вечер Балета на набережной реки Есиль с праздничным фейерверк шоу см. таблицу 4). Во время тура туристы были размещены в гостинице «GoldmanEmpire», питание по программе в кафе гостиницы – 2 завтрака, 1 обед и 1 ужин, в кафе «Пиала» – 1обед и 1 ужин. В остальное время туристы питаются самостоятельно.

Таблица 4 – Характеристика туристских объектов

Название объекта	Место нахождения объекта (адрес)	Характеристика объекта
Город Нур-Султан	Республика Казахстан, Акмолинская область	Нур-Султан, (ранее Акмолинск, Целиноград, Акмола, Астана) – столица Республики Казахстан с 10 декабря 1997 года. Площадь территории города – 797,33 км ² . Население города по состоянию на 1 февраля 2019 года составляло 1 082 222 человека. В городе работают множество музеев, выставочных комплексов, библиотек, театров и т.д. [30].
Монумент «Астана-Байтерек»	Республика Казахстан, г. Нур-Султан, ул. Бульвар Нуржол, 14	Высота конструкции 105 метров, вес свыше 1000 тонн стоит. На вершине монумента находится шар со смотровой площадкой диаметром 22 метра и весом 300 тонн из стекла «хамелеон», меняющего цвет в зависимости от солнечного света. Основная идея, которую отражает монумент «Астана – Байтерек», – это Древо Мира. Главная функция объединение трёх основных уровней мироздания – нижнего (подземного), среднего (земного) и верхнего (небесного) [32].

Продолжение таблицы 4

Название объекта	Место нахождения объекта (адрес)	Характеристика объекта
Бульвар Нуржол	Республика Казахстан, г. Нур-Султан, ул. Нуржол бульвар	Бульвар Нуржол, украшением которого является Поющий фонтан, считается одним из самых примечательных проектов современного Нур-Султана. Разработанный японским архитектором Кисё Куракава, он представляет собой трехуровневую развлекательно-торговую зону, на первом этаже которой расположена парковка, на втором – многочисленные магазины и кафе, а третий верхний этаж является прогулочным бульваром, всегда заполненным жителями города и туристами. На день города здесь пройдут народные гуляния «Добрый вечер, Нур-Султан» [32].
Международный фестиваль циркового искусства «Эхо Азии»	Республика Казахстан, г. Нур-Султан, ул. Кабанбай Батыра, 5	Цирк собирает одних из лучших артистов циркового искусства из Казахстана, Белоруссии, Украины, Узбекистана, Кыргызстана, Никарагуа и России. В программе самые лучшие номера: воздушные гимнасты, эквилибристы на сивее, клоуны, тигр, голуби и много других головокружительных номеров. Международный фестиваль циркового искусства «Эхо Азии» проводится с целью сохранения, развития и пропаганды лучших достижений мирового циркового искусства, расширения представления зрителей о возможностях цирка как одного из значимых объектов в сфере искусства. Фестиваль стал одним из ожидаемых событий в цирковой жизни Казахстана. Впервые он был организован в 2007 году и зарекомендовал себя как один из самых престижных Международных фестивалей. Визитной карточкой фестиваля являются лучшие цирковые номера, в нем принимают участие как молодые, так уже именитые цирковые артисты [31].

Продолжение таблицы 4

Название объекта	Место нахождения объекта (адрес)	Характеристика объекта
Океанариум «Ailand»	Республика Казахстан, г. Нур-Султан, Кургальжинское шоссе, 2	<p>Океанариум «Ailand» (бывший «Думан») – частичка бескрайнего океана в самом центре засушливой степной зоны. Океанариум до сих пор остается первым и единственным в своем роде в Казахстане и по праву считается самым отдаленным от океана во всем мире. Удаленность от ближайшего океана составляет более 3000 км. Благодаря этой особенности океанариум занесен в книгу Рекордов Гиннеса.</p> <p>Удивительный казахстанский океанариум в Нур-Султане открылся в 2003 году. Огромные резервуары вмещают в себя 3 млн. л. воды и 120 тонн морской соли и создают естественные условия для комфортного проживания морских обитателей [34].</p>
Народные гуляния «Добрый вечер, Нур-Султан!»	Республика Казахстан, г.Нур-Султан, ул. Нуржол бульвар	<p>День столицы Нур-Султан отмечают в Казахстане с 1998 года, когда этот город приобрел столичный статус. Ежегодно празднование проходит 6 июля. Концертная программа предоставлена с помощью ретро-песен различных жанров, КВН, ди-джеев, танцев, конкурсной программы.. Мероприятие проходит с 21:00 до 00:00. Дискотечные программы с возможностью потанцевать, дефиле от ведущих модельных агентств столицы, выступление команд КВН, эстрадных звезд дают возможность жителям и гостям столицы насладиться свободным отдыхом. Также представлена одна из самых зрелищных программ «Огненное шоу», в котором будет продемонстрирована неограниченная свобода и ловкость человеческого тела в танце с огнем и светом. Все мероприятия ориентированы на современные тенденции: фестиваль брейк-данса, хип-хопа, рэпа, тектоника и др. [33].</p>

Окончание таблицы 4

Название объекта	Место нахождения объекта (адрес)	Характеристика объекта
Фестиваль кочевой цивилизации «Тысячелетия вокруг Нур-Султана»	Республика Казахстан, г. Нур-Султан, пр. Туран, 37	Масштабное и грандиозное мероприятие посвященное Дню столицы. Фестиваль проходит на площади перед ТЦ «Хан Шатыр», на входе всех гостей встречают казахские батыры. У входа большой юрточный городок, где выставлены музыкальные инструменты, национальная одежда и атрибуты казахского народа. Дети смогут насладиться площадкой из войлочных изделий и конкурсами народных игр. Взрослые смогут посетить ярмарку-выставку предметов народного прикладного искусства и мастер-классы профессионалов. Все желающие смогут отведать национальную кухню казахского народа, увидеть конно-каскадерское шоу, послушать обрядовые и казахские эпические песни [37].
«Река Звука» – вечер балета на набережной реки Есиль	Республика Казахстан, г. Нур-Султан, Набережная реки Есиль	Впервые вечер инструментальной музыки на набережной реки Есиль прошел в июле 2008 года. С того времени его посещают все больше гости и жители города Нур-Султан. Новшество «вечеров» – искусство театрального танца – балет. Балет, с его уникальными особенностями и методами, под открытым небом – это крупное и неповторимое культурное событие, который вызывает интерес у большинства зрителей. По окончании, зрители наблюдают праздничный фейерверк шоу [36].

Результатом проектирования туристских услуг являются следующие документы согласно ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»:

- технологическая карта туристского путешествия (см. приложение А);
- информационный листок к туристской путевке (см. приложение Б) [4].

В таблице 5 представлен список поставщиков услуг, задействованных в рамках разработанного маршрута путешествия. При выборе предприятий

основной акцент делался на стоимость услуги и наличия оптимального качества предоставляемых услуг.

Таблица 5 – Поставщики услуг

Название	Адрес	Контакты	Характеристика
Транспорт ИП Гурьянов О.М.	г. Челябинск	+7(906)8910115 +7(902)8667489 BusService74@mail.ru	Транспортная компания осуществляет пассажирские перевозки по городу, области, России, ближнему зарубежью. Предоставляет трансферы в аэропорт и вокзалы. Автобусы автопарка повышенной комфортности для поездок на малые, средние и дальние расстояния. Оборудованы согласно ГОСТ Р 51160-98, что дает возможность использовать их для перевозки детей [29].
Гостиница «GoldmanEmpire»	Республика Казахстан, г.Нур-Султан, ул. К.Сатпаева 13/1(Мирзояна)	+7(7172)682020 +7(778)6820200 info@goldmanempire.kz https://goldmanempire.kz	Гостиничный комплекс «GoldmanEmpire» открыт в 2012 году. Отель предлагает своим гостям 52 номера категории стандарт, комфорт, престиж и люкс с неограниченным доступом к беспроводной Интернет сети. В гостиничном комплексе к услугам предоставлены 2 конференц-зала на 20 и 40 человек, ресторан, бар, сауна, бильярдная и автомойка. В ресторане есть возможность заказать комплексное питание. В стоимость проживания входят завтраки в формате шведского стола [35].
Кафе «Пиала»	Республика Казахстан, г.Нур-Султан, ул. Ауезова 18	42-23-67; +7(702)3330528	Предприятие питания вместимость до 150 посадочных мест. Средний чек составляет 270 – 350 рублей. В кафе представлены восточная, европейская, итальянская кухни. Кафе «Пиала» предлагает гостям также проведение банкетов. В заведении в доступны бесплатный Wi-Fi.

Окончание таблицы 5

Название	Адрес	Контакты	Характеристика
Страховая компания «РОСГОССТРАХ»	г. Челябинск, ул. Труда 156	+7(351)2475121	Это крупнейшая в России страховая компания, которая ведет свою историю с 1921 года.

2.2 Техничко-экономическое обоснование стоимости тура

Техничко-экономическое обоснование (ТЭО) – это изучение экономической выгоды, анализ и расчет экономических показателей создаваемого инвестиционного проекта. Целью проекта может быть создание технического объекта или строительство или реконструкция существующего здания.

Техничко-экономическое обоснование составляется для новых проектов, поэтому такие блоки, как маркетинговые исследования, анализ рынка, описание предприятия и продукта не описываются в ТЭО, а проводится расчет затрат инвестиционного продукта.

Для реализации автобусного тура произведено технико-экономическое обоснование тура.

Для реализации автобусного тура была рассчитана его себестоимость. При расчете себестоимости туристского продукта основными являются затраты, связанные с приобретением прав на услуги сторонних организаций, используемых при производстве туристского продукта:

- 1) транспортные услуги – внутри маршрутный транспорт, трансфер (доставка туристов от места сбора группы к терминалу основного перевозчика), экскурсии;
- 2) проживание (стоимость умножается на ночи);
- 3) питание;
- 4) зарплата (гиды, экскурсоводы, руководитель группы);
- 5) экскурсионное обслуживание;
- 6) накладные расходы (10–20 %) [27].

Рекреационный тур в Республику Казахстан рассчитан для людей со средним достатком. В тур включены посещение фестиваля и океанариума, размещение, питание по маршруту и трансфер.

Следует учесть, что общее количество участников тура составило – 34 человека, в том числе: 30 туристов, 2 организатора и 2 водителя.

Транспортное обслуживание. В статью «Транспорт» включены расходы на переезд из одного пункта пребывания в другой. Переезд будет осуществляться на арендованном автобусе по следующему маршруту Челябинск – Нур-Султан – Челябинск. Общая протяженность маршрута составит 2300 км. Стоимость за аренду автобуса составляет 77 050 рублей. В таблице 6 представлены расчеты на стоимость дизельного топлива (ДТ), необходимое количество литров ДТ на 2300 км, транспортное обслуживание за 1 км и стоимость на 1 человека.

Таблица 6 – Расчет стоимости транспортных услуг

Наименование услуги	Стоимость ДТ руб.	Общее количество литров	Стоимость, 1 час	Стоимость, 1 чел., руб.
Транспортные услуги	45	690	20	2 569
Итого на группу из 30 чел., руб	77 070			

Расчет стоимости транспортного обслуживания на одного человека рассчитывается путем деления общей суммы аренды автобуса на количество туристов и может быть представлен по формуле (1):

$$\text{Стр 1ч} = \text{Саа} / \text{Кч} \quad (1)$$

где Саа – стоимость аренды автобуса;

Кч – количество человек.

$$\text{Стр 1ч} = 77\,050 \text{ руб} / 30 \text{ чел} = 2\,569 \text{ руб.}$$

Таким образом, стоимость транспортного обслуживания на одного человека составит: 2 569 рублей (группа 30 человек).

Размещение в гостинице «GoldmanEmpire», расположена в г. Нур-Султан, улица К.Сатпаева 13/1(Мирзояна). В номерном фонде отеля 52 номера. Для тура был выбран вариант размещения в 2-х и 3-х местных номерах. Проживание в отеле стоит – 7800 тенге/ 1300 рублей/чел. в сутки, завтрак входит в стоимость проживания. В комнате: санузел, кровати, спутниковое телевидение, фен, чайник, мини-бар, телефон, бесплатный wi-fi. В гостиничном комплексе к услугам предоставлены 2 конференц-залы, ресторан, бар, сауна, бильярдная и автомойка.

Расчет производится по формуле (2):

$$C_{г\ 1ч} = C_{г} * K_{д} \quad (2)$$

где $C_{г}$ – стоимость гостиницы;

$K_{д}$ – количество дней.

Цена за сутки составляет = 1 300 рублей, кол-во суток –2. Итого за размещение = 2 600 рублей.

Питание на маршруте осуществляется в двух заведениях. Стоимость обеда в кафе отеля «GoldmanEmpire» 280 рублей на одного человека, ужин 280 рублей, завтрак входит в стоимость проживания. Стоимость обеда в кафе «Пиала» составляет 300 рублей на одного человека, ужин 300 рублей.

Затраты на питание смотрите таблицу 7.

Таблица 7 – Смета затрат на питание

Название	Время	Место расположения предприятия питания	Стоимость услуг питания на 1 человека в руб.
GoldmanEmpire	2 обеда/ 2 ужина /2 завтрака (входит в стоимость проживания)	г. Нур-Султан, ул. К.Сатпаева 13/1(Мирзояна)	1 120
Название	Время	Место расположения предприятия питания	Стоимость услуг питания на 1 человека в руб.
Кафе «Пиала»	2 обеда/2 ужина	г. Нур-Султан, ул. Ауезова 18	1 200
Итого			1320

Расходы на экскурсионную программу могут быть разнообразными. В основу стоимости экскурсионного обслуживания по маршруту входят: обзорная экскурсия по г. Нур-Султан – стоимость 200 рублей, входной билет в комплекс «Астана–Байтерек» стоимостью 700 тенге/ 117 рублей на человека, входной билет на фестиваль циркового искусства «Эхо Азии» – 1500 тенге/ 250 рублей на человека, посещение Океанариума «Ailand» составляет взрослый 3000 тенге/ 500 рублей, молодежный (14-23лет) 2 700 тенге/ 450 рублей, детский (6-13 лет) 2 500 тенге/ 417 рублей.

Экскурсионное обслуживание рассчитывается по формуле (3):

$$C_э = (C_1 + C_2 + C_3 + \dots + \dots + \dots + \dots + C_n) \quad (3)$$

где C_1, C_2, C_3, C_n – стоимость экскурсий.

$$C_э = (200 + 117 + 250 + 500) = 1067 \text{ рублей}$$

Затраты на экскурсионное обслуживание смотрите таблицу 8.

Таблица 8 – Смета на экскурсионное обслуживание

Наименование экскурсии	Стоимость на 1 человека в руб. (группа 30 чел.)
Обзорная экскурсия по г. Нур-Султан	200
Входной билет «Астана-Байтерек»	117
Входной билет на фестиваль циркового искусства «Эхо Азии»	250
Океанариум «Ailand»	500
Итого	1067

Туристическая страховка для выезда за границу включает риски и дополнительные условия, которые позволяют туристу надежно защитить себя от непредвиденных расходов при возникновении нештатной ситуации за пределами родной страны. Состав и стоимость полиса определяется индивидуально.

Стоимость страхования: 498 руб/чел.

В статью «Прочие расходы» включены затраты на организацию автобусного тура: расходы на проживание, питание водителей и сопровождающего, непредвиденные затраты. В прочие расходы заложено 500 рублей.

Таблица 9 – Смета затрат по статьям калькуляции тура в Республику Казахстан

Калькуляционные статьи	Показатели на 1 человека в руб. (группа 30 человек)
Транспорт	2569
Проживание	2600
Питание	1320
Экскурсионное обслуживание	1067
Страховка	498
Прочие расходы	500
Стоимость тура	8554

Таким образом, проведя анализ вышеизложенных затрат, была проведена калькуляция тура, себестоимость путевки из расчета на группу 30 человек составила 8 554 рубля на одного человека (см. таблицу 9).

Норма прибыли для туристских организаций составляет от 10% до 20 %. Ее величина может корректироваться с учетом спроса, уровнем конкуренции на туристском рынке. При норме прибыли в 20 % стоимость тура составила 10 264 рубля.

2.3 Обеспечение безопасности туристов во время реализации тура

Обеспечение безопасности туристского путешествия – это одна из самых важных и трудных задач в туризме. От безопасности во многом зависят комфорт и чувство удовлетворенности туриста, однако существует множество факторов способных негативно отразиться на них. Поэтому для современных туристских организаций очень важно заботиться о безопасности своих клиентов.

В рамках международного сотрудничества страны участницы СНГ в 1992 году заключили «Соглашение о проведении согласованной политики в области стандартизации, метрологии и сертификации» в области надзора за соблюдением технических регламентов, норм и правил.

Согласно этому документу бывшие советские государства признают действующие стандарты «ГОСТ» в качестве межгосударственных и сохраняют аббревиатуру за вновь вводимыми межгосударственными стандартами, предусматривая гармонизацию их требований с международными, региональными и передовыми национальными стандартами. Республика Казахстан является одной из стран участниц данного соглашения [19].

Процесс гармонизации государственных стандартов международным стандартам промышленно развитых стран обеспечивает взаимозаменяемость продукции, процессов и услуг, а также взаимное признание результатов испытаний или информации, представляемой в соответствии с этими стандартами [19].

Исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод, что при проектировании рекреационного путешествия в Республику Казахстан мы можем опираться на государственные стандарты, принятые на территории СССР и Российской Федерации.

При проектировании рекреационного тура «Событийный тур в город Нур-Султан» в Республику Казахстан были учтены требования следующих государственных стандартов:

- 1) ГОСТ 32611–2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»;
- 2) ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
- 3) ГОСТ Р 51825–2001 «Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования»;
- 4) ГОСТ Р 51185–2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;

5) ГОСТ 31984–2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»;
6) ГОСТ Р 54604–2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования;

7) ГОСТ Р 56643–2015 «Туристские услуги. Личная безопасность туриста».

Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов изложены в ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов». Данный стандарт предназначен для предприятий всех организационно-правовых форм и для предприятий, которые оказывают туристские услуги населению [1].

В соответствии со стандартом при оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни, здоровья и имущества туристов, как при обычных условиях, так и при чрезвычайных ситуациях.

Согласно данному документу безопасность туристов (экскурсантов) при совершении путешествия распространяется на:

1) жизнь, здоровье, личную неприкосновенность туриста (экскурсанта), включая физическое и психическое состояние, а также частную жизнь;

2) имущество туриста, в том числе предметы туристского снаряжения и инвентаря, багаж, предметы личного обихода и другие предметы, которые используются и (или) приобретены туристом во время путешествия [1].

К основным факторам, оказывающим влияние на безопасность туристов при оказании туристской услуги, относятся:

1) географические и природные особенности места пребывания туристов (морская, горная, пустынная местности, климат, наличие специфических животных и насекомых и так далее);

2) культурная, социальная среда временного пребывания, особенности местной пищи, язык, культурные, религиозные и этнические традиции и так далее;

3) особенности видов туристских путешествий (экстремальный туризм, спортивно-оздоровительный туризм и другие);

4) уровень качества и безопасности оказываемых услуг;

5) соблюдение туристами правил личной безопасности, в том числе законов, правил и традиций места временного пребывания, санитарно-эпидемиологических норм и правил специальных предписаний, указаний и инструкций органов власти, специализированных служб по чрезвычайным ситуациям МЧС, сопровождающих гидов и инструкторов-проводников, а также использование средств индивидуальной защиты [1].

В результате воздействия различных источников опасности (природных, техногенных, социальных, чрезвычайных ситуаций) при оказании услуг туристы могут быть подвергнуты следующим рискам: пожароопасность, гидрометеорологическая опасность, биологическая, психофизиологическая, экологическая, токсикологическая, радиоактивная, криминогенная, военно-политическая опасности, а также специфические риски.

Согласно данному стандарту был произведен анализ проектируемого тура в Республику Казахстан «Нур-Султан – сердце Азии» на наличие опасных и вредных факторов и выявлен источник опасности и уровень его проявления для человека.

Первый фактор риска – воздействие окружающей среды, а именно повышенная температура воздуха. Местоположение области характеризуется резко континентальным климатом, с жарким летом и морозными зимами. Вследствие значительного удаления от океанов, здесь также преобладает сухой воздух. Предупреждение и снижение воздействия данного фактора риска обеспечивается за счет выбора благоприятного времени суток для проведения экскурсии. Экскурсии будут проводиться утром и после обеда. Проектируемый тур предполагает переезды на автобусе. Выбранные автобусы оснащены устройствами кондиционирования, отопления. Для снижения воздействия на организм повышенных температур во время экскурсий рекомендуется использовать головные уборы.

Пожароопасность – опасность, представляющая риск возгорания [1]. Данный фактор риска может возникнуть на протяжении всего тура. Все посещаемые предприятия имеют планы эвакуации, огнетушители, системы оповещения.

Эвакуационные пути и выходы в зданиях и сооружениях обеспечивают безопасную эвакуацию людей. Оповещение о пожаре ведется с помощью подачи звуковых и речевых сигналов во все помещения, размещения и обеспечения освещения знаков пожарной безопасности на путях эвакуации.

Биологическая опасность – опасность, возникающая при воздействии на туриста болезнетворных микробов, бактерий, вирусов, при контакте с ядовитыми растениями и животными и употреблении некачественных продуктов питания. Для предотвращения воздействия данного фактора риска выбирались предприятия питания, предлагающие качественную продукцию с хорошей репутацией [1].

Психофизиологическая опасность – опасность, возникающая при физических и нервно–психических перегрузках туристов во время путешествия или в процессе оказания туристских услуг. Для снижения воздействия данного фактора риска была составлена рациональная программа тура, предусматривающая нормальные условия для жизнедеятельности человека (сон, прием пищи, удовлетворение санитарных и бытовых потребностей). Также были выбраны современные автобусы с удобными сидениями и системами кондиционирования [1].

Рекреационный тур «Нур-Султан – сердце Азии» был разработан согласно ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг», который устанавливает порядок разработки документации при проектировании туристских услуг, разработан туристический маршрут (программа тура), составлена технологическая карта (см. приложение А) туристского путешествия, информационный листок [4].

Согласно стандарту проектируемый тур в Республику Казахстан можно отнести к выездному туризму. Под выездным туризмом понимается путешествия, совершаемые за пределами страны, граждан постоянно проживающих в Российской Федерации. Основная цель тура – рекреационная, то есть восстановление физических и душевных сил человека, поэтому программа

предполагает достаточное количество свободного времени для отдыха и разнообразное экскурсионное обслуживание в культурном центре Казахстана.

В проектируемый тур включено оказание таких услуг:

- 1) размещения;
- 2) питания;
- 3) транспортные;
- 4) экскурсионные.

Транспортные услуги являются важнейшим элементом туристской инфраструктуры и входят в основной комплекс услуг, включаемых в состав туристского продукта. Поэтому вопросы безопасности при перевозке туристов необходимо рассматривать в первую очередь.

Требования безопасности при организации автобусных перевозок рассматриваются в Федеральном законе «О транспортной безопасности», ГОСТ Р 51825–2001 «Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования», Постановление Правительства РФ N 112 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом».

Переезд во время тура будет осуществляться на автобусе. Безопасность перевозок туристов по маршруту соответствует требованиям ГОСТ Р 51825–2001 «Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования». Безопасность перевозок туристов предполагается за счет использования транспорта технически исправленного, имеющего аптечку и огнетушитель [5]. Автотранспортные средства выбранного нами перевозчика зарегистрированы в органах государственной инспекции безопасности дорожного движения, не имеют неисправностей, имеют документальное подтверждение современного прохождения технического осмотра.

Выбранный автобус Otokar (35+1 место) соответствует виду перевозки, предназначен для пассажирских перевозок, оборудован мягкой подвеской, регулируемые креслами, устройством кондиционирования, ремнями безопасности, низким уровнем большим запасом хода с одной заправки. Также в

данном автобусе предусмотрен видеомэагнитофон с несколькими мониторами (телевизорами) и пультом дистанционного управления, портативная магнитола, а также радиотелефон.

Посадка пассажиров будет производиться в неподвижно стоящее транспортное средство. Количество перевозимых пассажиров не должно превышать норму вместимости. Водители, осуществляющие перевозку пассажиров должны быть в форменной или другой чистой одежде, обязаны иметь водительское удостоверение на право управления автотранспортным средством категории D, документ о прохождении в установленные сроки медицинского освидетельствования, путевой лист с отметками о прохождении предрейсового медицинского осмотра, предрейсового осмотра автотранспортного средства [5].

На туристские маршруты допускаются водители, прошедшие соответствующую стажировку, в том числе на данном туристском маршруте, тщательно подготовившие свой автобус к рейсу, получившие соответствующий инструктаж, прошедшие медицинское освидетельствование. Водителю категорически запрещается выезд на туристско-экскурсионный маршрут на неисправном автобусе, самовольно изменять путь следования по маршруту, если это не диктуется требованиями безопасности движения. Запрещается также начинать движение с открытыми дверями. Водитель на маршруте не имеет права провоза в автобусе посторонних лиц, разговаривать с туристами во время движения, вмешиваться в работу экскурсовода или гида [5].

Технологический процесс должен выполняться с обязательным соблюдением режимов труда и отдыха водителей. Водитель автобуса обязаны соблюдать общепринятые нормы поведения (вежливость, доброжелательность, культуру речи, внешний вид).

Одним из основных элементов туристского продукта также являются услуги размещения. В средствах размещения должны быть обеспечены безопасные условия для жизни и здоровья проживающих туристов, сохранность их имущества и соблюдаться правила и требования, установленные следующим

документом ГОСТ Р 51185–2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» [6].

Организация размещения будет производиться в коллективных средствах размещения – гостинице «GoldmanEmpire».

Все предприятия размещения предложенные на маршруте соответствуют требованиям ГОСТ Р 51185–2014 а именно: на территории имеются наличие удобных подъездов; прилегающая территория благоустроена и хорошо освещена в ночное время; имеется стоянка с твердым покрытием для кратковременной парковки; в жилых помещениях имеется естественное и искусственное освещение; горячее и холодное водоснабжение.

В жилых комнатах имеются кровать, тумбочка, стулья, постельные принадлежности, прикроватный коврик, зеркало, плотные занавеси, потолочные и прикроватные светильники, электророзетки с указанием напряжения, дверные замки. Санузел располагается в номерах.

Во время пребывания туристов на базе отдыха должны оказываться такие услуги как уборка комнаты к заезду посетителей, смена постельного белья и полотенец. Также осуществляться уборка общественных помещений. Соблюдаться санитарно–гигиенические правила и нормы в номерах.

Уровень шума на территории и в жилых помещениях не должен превышать нормы, установленные стандартами.

Средства размещения должны соответствовать требованиям пожарной безопасности. В зданиях предусмотрены эвакуационные пути и выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели для обеспечения свободной ориентации, как в обычной, так и в чрезвычайной ситуациях, планы эвакуации. Средства размещения оборудованы системами противопожарной защиты, оповещения и средствами защиты от пожара [6].

Не менее важным аспектом туристского продукта являются услуги питания. Вопросы безопасности услуг питания рассматриваются в ГОСТ 31984–2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» [2]. Установлены следующие требования безопасности услуг общественного питания:

1) при оказании услуг общественного питания на предприятиях общественного питания должны обеспечиваться безопасные условия для жизни и здоровья потребителей, сохранность их имущества, соблюдаться нормативные правовые документы, действующие на территории государства, принявшего стандарт;

2) продукция общественного питания должна соответствовать требованиям технических документов на продукцию конкретных видов;

3) персонал предприятий общественного питания должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах;

4) при оказании услуг общественного питания на предприятиях общественного питания должны обеспечиваться требования охраны окружающей среды, в том числе к территории, техническому состоянию и содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению, канализации и другим требованиям [2].

В разработанном туре «Событийный тур в город Нур-Султан» питание осуществляется в двух предприятиях общественного питания: кафе отеля «GoldmanEmpire», кафе «Пиала». Оказание услуг питания во всех заведениях должно соответствовать вышеперечисленным требованиям законодательства.

Поскольку программа проектируемого туристского продукта включает в себя экскурсионное обслуживание, необходимо рассмотреть такой аспект, как требования безопасности экскурсионных услуг:

1) экскурсионные услуги должны соответствовать требованиям безопасности к процессам оказания и результатам услуг, обеспечивать сохранность жизни, здоровья и имущества экскурсантов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации;

2) сохранность имущества экскурсантов может быть обеспечена гарантией компенсации ущерба или определена условиями страхования имущества экскурсантов;

3) при оказании экскурсионных услуг должна быть обеспечена экологическая

безопасность, предусматривающая предотвращение возможности оказания вредных воздействий на окружающую среду: флору, фауну, воздушный и водный бассейны, почву, недра, ионосферу и т.п.;

4) при проведении транспортных экскурсий должно быть обеспечено соблюдение требований действующего законодательства Российской Федерации по транспортной безопасности [7].

Также важно отметить, что в сфере выездного туризма, при формировании и реализации турпродуктов дополнительно важно:

1) обеспечивать четкое взаимодействие с консульскими учреждениями страны выезда туристов в чрезвычайных ситуациях;

2) предусматривать при заключении договоров с принимающей стороной ответственность за обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества российских туристов и возмещение причиненного ущерба, а также предоставление медицинской и правовой помощи;

3) оформлять необходимые страховые документы со страховым покрытием, обеспечивающим оказание туристам необходимой медицинской помощи [11].

Значительную роль при обеспечении безопасности тура играет личная безопасность туристов. Личная безопасность – это объективная оценка реальности угрозы [8].

На всем маршруте туристы обязаны соблюдать правила личной безопасности, согласно ГОСТ Р 56643–2015 «Туристские услуги. Личная безопасность туриста»: следовать инструкциям по безопасности, соблюдать правила поведения в обычных и чрезвычайных ситуациях; своим поведением, действиями на маршруте способствовать установлению дружеских отношений в группе, других туристских группах и с местными жителями, учитывать их традиции, обычаи и особенности культуры; сохранять природу и окружающую среду, бережно относиться к природным богатствам и соблюдать природоохранное законодательство; соблюдать правила безопасности при нахождении в транспорте, средствах размещения, на маршрутах.

Перед путешествием каждому туристу обязаны предоставить инструкцию по обеспечению безопасности в письменном виде. Также провести устный инструктаж с туристами. Все участники туристского маршрута должны подписать соответствующие бумаги о том, что инструктажи проведены и они обо всем предупреждены.

Также важно осведомить туристов о правилах при пересечении государственной границы и проинформировать о том, какие документы требуются при въезде на территорию Республики Казахстан.

Для въезда в страну гражданам не требуются виза и загранпаспорт, пересечение границы осуществляется по паспорту Российской Федерации. При прохождении пограничного контроля туристы обязаны получить миграционную карту. Ее нужно заполнять перед прохождением границы, после чего сотрудники пограничной службы поставят на ней печать с датой въезда в республику. Карту важно сохранять на протяжении всей поездки и отдать при выезде из страны.

Стоит отметить, что при проектировании тура учитывались особенности выбранного направления. При реализации турпродукта важно помнить, что климат в стране резко континентальный, лето обычно жаркое и засушливое, поэтому туристам рекомендуется брать с собой головные уборы и солнцезащитные средства.

Таким образом, обеспечение безопасности туристов одна из главных проблем во время путешествия. Поэтому при организации туристических поездок следует максимально точно изучать район, в котором будет проходить путешествие, важно находить достоверную информацию о дестинации, погодных, социальных условий в целях собственной безопасности.

Необходимо снижать риски опасности в туризме до допустимого уровня на стадии проектирования тура, выявлять возможные источники опасности и разрабатывать меры по обеспечению требований безопасности туристов в соответствии с нормативами.

Проектируемый рекреационный тур в Республику Казахстан соответствует всем требованиям безопасности согласно стандартам, указанным в параграфе.

Выводы по главе два

Разработан тур согласно ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг», результатом которого служит технологическая карта (см. приложение А). Дана характеристика туристского маршрута, поставщиков услуг размещения, питания, организации транспорта и организации услуг.

Была рассчитана стоимость тура, которая составила 8 554 рубля. Выявлены возможные опасности и риски при маршруте, а также способы их предотвращения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Для проектирования тура была собрана информация о туристских ресурсах Республики Казахстан. В соответствии со стандартом ГОСТ Р 50681–2010 производилась технологическая разработка маршрута, составлены: технологическая карта туристского путешествия; информационный лист к туристской путевке.

Тур рассчитан на 5 дней и 4 ночи по маршруту: г. Челябинск – г. Нур-Султан – г. Челябинск. В ходе тура посещаются такие места как, национальный фестиваль циркового искусства «Эхо Азии», фестиваль кочевой цивилизации «Тысячелетия вокруг Нур-Султана», комплекс «Астана–Байтерек», Океанариум «Ailand», мероприятие ко дню столицы Нур-Султан и др.

Проведен анализ событийных мероприятий в городе Нур-Султан и калькуляция разработанного туристского продукта. Себестоимость путевки из расчета на группу 30 человек составила 8 554 рубля на одного человека.

Стоит отметить, что при проектировании тура учитывались особенности выбранного направления. При реализации тур-продукта организатор обязан знать и информировать клиента о правилах пересечения границы и проведения пограничного контроля, климатических и погодных особенностях региона, о наличии в Казахстане собственной национальной валюты, о действующих на территории мобильных операторах и о других важных составляющих организованного тура.

Таким образом событийный туризм – сравнительно молодое и чрезвычайно интересное направление, сочетающее в себе традиционный отдых и участие в самых зрелищных мероприятиях мира. Что подтверждается результатами социологического опроса, проведенного мною в парке «им. Гагарина» г.Челябинск, в апреле 2019года. Всего из 40 человек 37 проявили интерес к возможности участия в событийном туре, в частности в г. Нур-Султан.

Вся приведенная выше информация доказывает, что являющийся объектом нашей дипломной работы событийный туризм, не смотря на свою новизну,

динамичен и перспективен, как развивающийся сегмент мирового тур-рынка и дополнительный импульс для экономического развития страны.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1 ГОСТ 32611–2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. Введен 01.01.2016 – М.: Стандартинформ, 2014. – 10 с.

2 ГОСТ 31984–2012 Услуги общественного питания. Общие требования. Введен 01.01.2015–М.: Стандартинформ, 2014. – 8 с.

3 ГОСТ Р 50690–2017 Туристские услуги. Общие требования. Введен 06.01.2018 – М.: Стандартинформ, 2017. – 9 с.

4 ГОСТ Р 50681–2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. Введен 07.01.2011 – М.: Стандартинформ, 2011. – 16 с.

5 ГОСТ Р 51825–2001 Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования. Введен 01.07.2002 – М.: ИПК Издательство стандартов, 2002. – 10 с.

6 ГОСТ Р 51185–2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Введен 01.01.2016 – М.: Стандартинформ, 2015. – 18 с.

7 ГОСТ Р 54604–2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. Введен 01.07.2012 – М.: Стандартинформ, 2012. – 8 с.

8 ГОСТ Р 56643–2015 Туристские услуги. Личная безопасность туриста. Введен 01.07.2016 – М.: Стандартинформ, 2016. – 12 с.

9 Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300 – 1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей», 1992. – 34 с.

10 Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132 – ФЗ (ред. от 05.04.2016) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», 1996. – 35 с.

11 Федеральный Закон от 15.08.1996 г. № 114 – ФЗ (ред. от 11.10.2018) «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию», 1996. – 64 с.

12 Астана. Книга-альбом/ под ред. Ж.Саухат, А.Магаз. – Астана: Издательство Адебиет, 2015 – 447 с.

13 Алексеева, О.В. Событийный туризм как фактор социально-экономического развития региона: автореф. дис. канд. экон. наук. – М., 2012. – 24 с.

14 Биржаков, М.Б. Событийный туризм: карнавалы в истории и современном туризме / М.Б. Биржаков, И.В. Воронцова, Н.И. Метелев// Туристские фирмы. – 2000. – № 23. – С. 94–111.

15 Власова, Т.И. Событийный туризм – эффективный антикризисный инструмент привлечения туристских потоков в регион [Текст]/ Т.И. Власова, А.В. Алейников// Вестник НАТ. – 2015. – №1. – С. 38–40.

16 Воронин, А.Н. Теоретические и методические аспекты развития событийного туризма в дестинации [Текст]/ А.Н. Воронин, И.В. Крылова, Г.А. Громова// Вестник НАТ. – 2012. – №2 – С. 40–43

17 Грачева, О.Ю. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта/ О.Ю. Грачева, Л. А. Мишина. – М.: ИТК «Дашков и К», 2008. – 276 с.

18 Гуляев, В.Г. Организация туристской деятельности: учебное пособие/

19 В.Г. Гуляев. – М.: Нолидж, 1996г. – 174 с.

20 Гулиев, Н.А. Правовая база приграничного сотрудничества в сфере туризма между Российской Федерацией и Республикой Казахстан/ Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов, Е.В. Кулагина// научный журнал Сервис plus. – 2011. – №1. – С. 50–56.

21 Долженко Г.П., Шмыткова А.В. Событийный туризм в Западной Европе и возможности его развития в России // Известия высших учебных заведений. Северо-Кавказский регион. Серия: Общественные науки. – 2007. – № 6. – С. 116 – 119.

22 Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник/

23 Е.Н. Ильина.– М.: Финансы и статистика, 2005. – 480 с.

24 Казначеева, С.Н. Кросс-маркетинг как элемент инновационного маркетингового менеджмента в туризме/ С.Н. Казначеева, Е.А. Челнокова// Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение. – 2015. – №4. – С. 32–37.

25 Лакомов, Е.Ф. Повышение конкурентоспособности регионов России на основе развития услуг по событийному туризму: автореф. дис. канд. экон. наук. – М., 2013. – 28 с

26 Лупандин, С.А. Туристские путешествия по СССР/ С.А. Лупандин, В.Г. Пеунов. – М.: Профиздат, 1978. – 224 с.

27 Маркетинг туризма: учебное пособие/ И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов и др. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с.

28 Никитина, С.С., Зинченко М.В. Событие как основа для проектирования туристического продукта // Материалы Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы гуманитарных наук». – Томск, 5 – 6 апреля 2012 г. – С. 81–84.

29 Третьякова, Т.Н. Основы туризма: Курс лекций для студ. высш. учеб.заведений / Т.Н. Третьякова. – Челябинск: ФГОУ ВПО Урал- ГУФК, 2007. – 272 с.

30 Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для СПО / В.Г.Шубаева, И.О. Сердобольская. – 2-е изд. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 120 с.

31 Автобус на заказ: пассажирские перевозки Челябинск [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://busservice74.ru> (дата обращения: 20.05.2019).

32 Акимат Нур-Султана. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – <http://astana.gov.kz/ru> (дата обращения: 22.05.2019).

33 Международный фестиваль циркового искусства «Эхо Азии». Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://echoasia.kz/page/about> (дата обращения: 22.05.2019).

34 Монумент Астана–Байтерек. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://astana-bayterek.kz/ru/> (дата обращения: 22.05.2019).

35 Народные гуляния «Добрый вечер, Нур-Султан». Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://astana.gov.kz/ru/news/news/7116> (дата обращения 26.05.2019)..

36 Океанариум Ailand. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ailand.kz/about/> (дата обращения: 26.05.2019).

37 Отель GoldmanEmpire. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://goldmanempire.kz> (дата обращения: 26.05.2019).

38 «Река звука» – вечера балета на набережной реки Есиль. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://afisha.caravan.kz/archive1031/> (дата обращения: 26.05.2019).

39 Фестиваль кочевой цивилизации «Тысячелетия вокруг Нур-Султана» Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://astana.gov.kz/ru/news/news/11887> (дата обращения: 24.05.2019).

38 Экспо 2017 Астана. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://expo2017astana.com> (дата обращения 22.05.2019).

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Технологическая карта маршрута

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ТУРИСТСКОГО ПУТЕШЕСТВИЯ

на 5 июля 2019 г.

Маршрут путешествия: г.Челябинск – г.Нур-Султан – г.Челябинск

Наименование и вид маршрута «Нур-Султан – сердце Азии»
Протяженность маршрута (км) 2300
Продолжительность путешествия (суток) 5
Число туристов в группе (рекомендуемое) 30/40 человек
Стоимость (ориентировочная) 8 554
Программа обслуживания туристов по маршруту (см. таблицу А.1)

Таблица А.1 – Технологическая карта маршрута путешествия «Событийный тур в город Нур-Султан»

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения и условия размещения	Запланированные туристские и экскурсионные услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских походов.	Перевозка туристов	Другие услуги
Маршрут г.Челябинск – г. Нур-Султан Расстояние между пунктами 1000 км. по автомагистрали. Способ передвижения: арендованный автобус. Время выезда из	Отель «Goldman Empire». Республика Казахстан, г.Нур-Султан, ул. К.Сатпаева 13/1(Мирзояна). Размещение в 2-х и 3-х местных номерах,	Обзорная экскурсия по г. Нур-Султан с комплексом «Астана–Байтерек», бульвара Нуржол. Фестиваля «Эхо Азии» и «Тысячелетия вокруг Нур-Султана». Вечер балета.	Транспорт ИП Гурьянов О.М Автобус Otokar	Питание в кафе отеля и обед в кафе «Пиала».

Окончание таблицы А.1

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения и условия размещения	Запланированные туристские и экскурсионные услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских походов.	Перевозка туристов	Другие услуги
Челябинска 17:00 (1 день), прибытие в Нур-Султан 12:00 (2 день).	удобствами	Океанариум Ailand и посещение Мероприятия ко Дню столицы Нур-Султан		
Отрезок маршрута город Нур-Султан – город Челябинск. Расстояние между пунктами 1050 км. по автомобильным дорогам. Способ передвижения: арендованный автобус. Время выезда из Нур-Султана 12:00 (4 день), прибытие в Челябинск 08:00 (5 день).	–	–	Транспорт ИП Гурьянов О.М Автобус Otokar	

Размещение туристов осуществляется следующими средствами размещения: Гостиница «GoldmanEmpire» расположен по адресу Республика Казахстан, г. Нур-султан, ул. К. Сатпаева 13/1(Мирзояна).

Перевозки осуществляются транспортной компанией «Бас Сервис» (ИП Гурьянов О.М.), предприятие предоставляет автобусы туристического класса.

Питание туристов осуществляются предприятиями: кафе отеля «GoldmanEmpire» расположенного по адресу Республика Казахстан, г. Нур-Султан, ул. К. Сатпаева 13/1(Мирзояна); кафе «Пиала», адрес Республика Казахстан, г.Нур-Султан, ул. Ауезова 18.

Услуги по организации досуга туристов и другие дополнительные услуги: Монумент «Астана–Байтерек» и бульвара Нуржол на котором пройдут народные гуляния «Добрый вечер, Нур-Султан», Международный фестиваль циркового искусства «Эхо Азии», фестиваль кочевой цивилизации «Тысячелетия вокруг Нур-Султана», океанариум «Ailand» и вечер балета на набережной реки Есиль с праздничным салютом.

Краткое описание путешествия: проектируемый туристский маршрут проходит в Республике Казахстан. Тур предполагает посещение города Нур-Султан – это столица государства, культурный и деловой центр страны, посещение у участия в мероприятиях, посвященному Дню столицы.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Информационный лист туристской путевки

Маршрут путешествия: Челябинск – Нур-Султан – Челябинск.

Вид маршрута: автобусно–пешеходный.

Протяженность маршрута: 2300 км.

Продолжительность путешествия: 5 дней/4 ночи.

Число туристов в группе (рекомендуемое): 30 человек.

Стоимость (ориентировочная): 8 554 рубля

Возрастных: от 18 лет.

В стоимость входит: проезд, питание по программе, экскурсионное обслуживание, входные билеты на платные объекты, страховка.

На юге Акмолинской области Республики Казахстан располагается город Нур-султан – столица Республики Казахстан. Облик и атмосфера города говорят об устремленности Казахстана в будущее. Молодая столица Казахстана современная и яркая: неординарные архитектурные проекты с применением передовых технологий и дизайна, суперсовременные гостиницы, бизнес-центры, многоэтажные новостройки отражают смелые амбиции и мощную энергию города.

Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту: обзорная экскурсия по городу Нур-Султан, посещение комплекса «Астана–Байтерек» и бульвара Нуржол; национальный фестиваль «Эхо Азии» и фестиваль «Тысячелетия вокруг Нур-Султана» и вечер балета на набережной реки Есиль с проведением мероприятия ко Дню столицы Нур-Султан, и праздничным салютом.

Документа для пересечения границы:

В обязательном порядке требуется предъявить только два документа: паспорт любого типа, миграционную карту (см. рисунок Б.1).

Миграционная карта является официальным документом иностранца, при наличии которого он имеет право находиться на казахстанской территории. В случае утери, порчи следует своевременно информировать об этом местные

Окончание приложения Б

внутренние органы. Документ выдается службой пограничного контроля при въезде в Казахстан, вносить данные необходимо на русском языке.

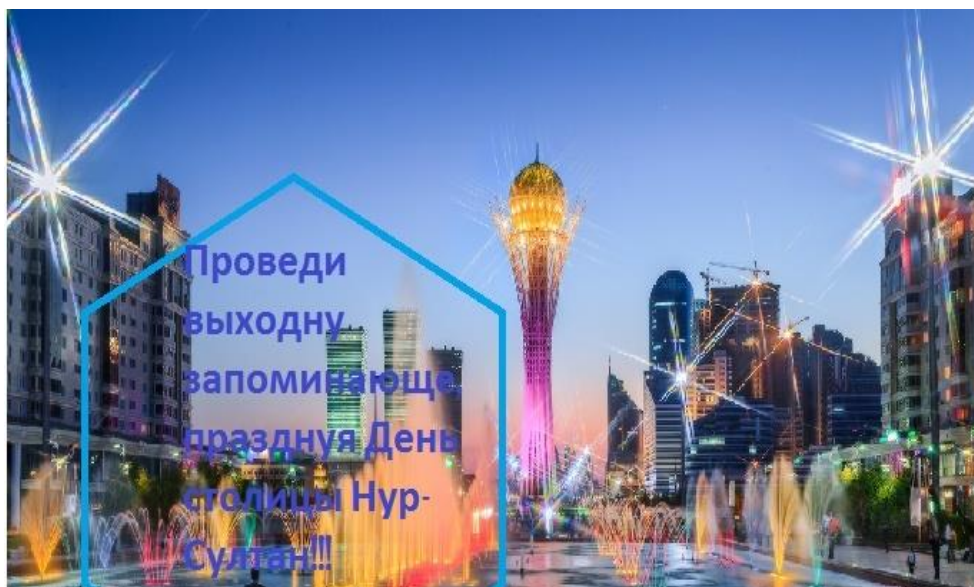
ТӨЛҚУЖАТҚА КӨШІ-ҚОН КАРТОЧКАСЫ МИГРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА к паспорту _____ № _____ MIGRATIONAL CARD to the passport	
Тегі/Фамилия/Surname	Кіру
Аты/Имя/Given names	
Азаматтығы/Гражданство/Nationality	
Келу мақсаты/Цель въезда/Purpose of visit	
Қабылдайтын тарап Принимающая сторона Inviting person (organization)	Шығу
Бірге келетін балалар / Совместно следуют дети Accompanying by children	
Қолы /подпись/ signature	
Тіркеу № _____ «__» _____ 200__ ж. «__» _____ 200__ ж. дейін	
Тіркеу жасалған органы _____	
Лауазымды тұлғаның қолы _____ М/О	

Рисунок Б.1 – Миграционная карта

Прочая информация: при поездке в Казахстан у туристов не возникнет языкового барьера, это постсоветское государство и большая часть населения владеет русским языком.

Важно помнить, что на территории республики имеется национальная валюта тенге, расчеты в рублях в Казахстане не производятся. В городе Нур-Султан имеются пункты обмена валют, которые работают ежедневно, также имеются банкоматы «Сбербанк». В столице Казахстана также возможны безналичные расчеты.

ПРИЛОЖЕНИЕ В
Рекламные материалы



**Бронируй тур по
номеру:**

+7 (912) 774-90-21

или

+7 (982) 303-59-02



Рисунок В.1 –Пример рекламной листовки