

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,

ООО «Радуга Туров»

\_\_\_\_\_/Е.С.Локтева/

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой,

д.п.н., профессор

\_\_\_\_\_/Т.Н. Третьякова/

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

### Проектирование тура в Адлер

#### ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ ЮУрГУ–43.03.02.2020.248.ПЗ ВКР

Консультанты

Безопасность жизнедеятельности,  
ст. преподаватель

\_\_\_\_\_/И.А. Горбунова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

Экономическая часть,

к.п.н., доцент

\_\_\_\_\_/И.А. Фрейнкина

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

Руководитель ВКР, к.п.н., доцент

\_\_\_\_\_/И.А. Фрейнкина

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

Автор ВКР, студент группы СТЗ-551

\_\_\_\_\_/А.И. Туринцева

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

Нормоконтролер, ст.преподаватель

\_\_\_\_\_/М.Н. Малыженко

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

Челябинск 2020

## АННОТАЦИЯ

Туринцева А.И. Проектирование тура в Адлер. – Челябинск: ЮУрГУ, СТЗ–551, 2020. – 66 с., 1 ил., 8 табл., библиогр. список – 38 наим., 4 прил., 1 презентация на CD

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью проектирования тура в Адлер. В первой главе выпускной квалификационной работы даны теоретические основы проектирования тура в г. Адлер, рассмотрена нормативно-правовая база проектирования туристского продукта, изучен Адлер как туристский центр, обоснована модель тура в г. Адлер.

Во второй главе выпускной квалификационной работы рассмотрена технология проектирования тура в город Адлер, а именно описана характеристика тура в город Адлер, исследовано технико-экономическое обоснование тура, изучено обеспечение безопасности тура.

В качестве иллюстративного материала представлена презентация с характеристикой тура и посещаемых объектов.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	6
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ТУРА В АДЛЕР	
1.1 Нормативно-правовая база проектирование туристского продукта.....	10
1.2 Адлер как туристский центр.....	13
1.3 Модель тура в Адлер.....	21
Выводы по главе один.....	26
2 ТЕХНОЛОГИЯ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ТУРА В АДЛЕР	
2.1 Характеристика тура в Адлер.....	28
2.2 Техничко-экономическое обоснование тура.....	33
2.3 Обеспечение безопасности тура в Адлер.....	43
Выводы по главе два.....	49
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	50
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	52
ПРИЛОЖЕНИЯ	
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Технологическая карта туристского путешествия.....	55
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Информационный лист.....	60
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Объекты тура в г. Адлер .....	62
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Нитка маршрута.....	64
ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Презентация и электронная версия на CD	

## ВВЕДЕНИЕ

Туризм в представлении большинства людей связан с отдыхом, новыми впечатлениями, полученными от путешествий. Он прочно вошел в жизнь человека с его естественным стремлением открыть и познать неизведанные края, памятники природы, истории и культуры, обычаи и традиции разных народов.

Вместе с тем туризм является одной из крупнейших высокодоходных и наиболее динамичных отраслей экономики. Поэтому анализ современного состояния туристского рынка, перспектив его развития и вклада туризма в мировую и национальную экономику чрезвычайно важен.

Углубленное познание рынка туризма начинается с базовых понятий, которые имеют основополагающее значение для понимания туризма как экономической системы и механизма его функционирования в целом.

Одним из них является понятие туристского продукта – комплекса туристских услуг, необходимого для удовлетворения потребностей туриста во время путешествия. Именно от того, насколько привлекателен турпродукт, зависит прибыльность и продолжительность бизнеса любого туристического предприятия.

Здесь важную роль играет исследование действительного и постоянного спроса на туристском рынке (исследование моды, привязанности, предпочтений итак далее), на основе которого генерируются идеи относительно нового турпродукта и претворяются в жизнь. Ведь интересный, уникальный продукт – ключевой фактор успеха конкуренции туристической фирмы в своеобразной битве за покупателей.

При создании турпродукта необходимо четко понимать, что в действительности будет покупать турист, ведь он оплачивает не гостиничное размещение, а новые ощущения и знакомство с неизвестным, уют, внимание, располагающую обстановку.

Разработка туристского продукта это достаточно сложный, многоступенчатый процесс, требующий комплексного, системного анализа и осуществляемый при выполнении ряда условий.

Адлер – популярное направление отдыха среди туристов. Адлер располагается между реками Кудепста и Псоу, в южной части Сочи. Со второй половины прошлого века он относится к территориям знаменитого города Краснодарского края и носит название Адлерский район.

В состав района входят несколько поселков. Например: Голубые Дали, Веселое, Чкалово, Кудепста, Чайсовход и населенный пункт с очень вкусным названием Блиново. От центра Сочи до сюда примерно 30 километров езды, а до Хосты всего 10 километров.

Адлерский район славится своим широким побережьем – спуск к морю здесь достаточно пологий, что, безусловно, очень нравится семьям с детьми. У молодежи район так же пользуется большой популярностью, причина тому хорошо развитая инфраструктура: ночные клубы, бары, рестораны, которые преимущественно располагаются вдоль морской набережной.

Теоретической основой исследования являются работы авторов: В.В. Бородин., Крылов Э.И., Овчаров А.О., Степанова С.А., Жуков А.А., Косолапов А.Б., энциклопедические издания, а также интернет-источники.

Нормативно-правовой базой проектирования в туризме являются:

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», а также национальные стандарты по туризму:

1)ГОСТ Р 50681–2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг

2)ГОСТ 32611–2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»;

3)Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» и др.

Цель выпускной квалификационной работы – проектирование тура в Адлер.

Объект выпускной квалификационной работы – туристские ресурсы Адлера.

Предмет выпускной квалификационной работы – проектирование модели тура в Адлер.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- изучить теоретические основы проектирования тура;
- проанализировать туристские ресурсы г. Адлер;
- разработать и реализовать тур в г. Адлер.

В ходе работы использовались следующие методы исследования: метод обработки информации, анализ данных маркетинговых исследований, сравнение, математический метод при расчете технико-экономических показателей тура, картографический метод для построения и обоснования нитки маршрута и др.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в возможности ее использования в работе турфирм на территории г. Челябинска.

Новизна выпускной квалификационной работы заключается в том, что на основе полученных данных был разработан новый туристский продукт в город Адлер.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав и шести параграфов, заключения, приложений, библиографического списка из источников.

Этапы выпускной квалификационной работы:

Для решения поставленных задач работа над выпускной квалификационной работой осуществляется в три этапа. На первом этапе изучались теоретические основы и нормативно-правовая база инновационного проектирования в туризме, осуществлялась разработка информационно-библиографических источников.

На основании этого определена структура выпускной квалификационной работы.

На втором этапе осуществлялось проектирование тура в Адлер.

На третьем этапе осуществлялась техническая редакция работы на основе СТО ЮУрГУ 04 – 2008 «Стандарт организации курсовое и дипломное проектирование. общие требования к содержанию и оформлению».

Апробация тура пройдет с 1 по 6 августа 2020 года.

Структура ВКР состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и источников, приложений.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ТУРА В АДЛЕР

## 1.1 Нормативно-правовая база проектирования туристского продукта

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

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

Вторую группу составляют специальные нормативные правовые акты: Федеральные законы «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»; ГОСТ Р 50690–2017 «Туристские услуги. Общие требования»; ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»; ГОСТ 32611–2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»; Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и др.

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

Отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) регулирует Закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г.

В статье 7 п. 1 данного Закона сказано, что «потребитель имеет право на то, чтобы ...услуга при обычных условиях использования... была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды...». В п. 3 этой же статьи отмечено: «если для безопасного использования... услуги необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на... услугу, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя». В статье 4 п. 1 сказано, что «продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

Основным специальным нормативным правовым актом является Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. В нем подробно изложены основные принципы туристской деятельности на территории Российской Федерации. В Законе указаны основные цели, приоритетные направления и способы государственного регулирования туристской деятельности. В статье 4 отмечается, что «первостепенное значение имеет поддержка и развитие внутреннего, въездного, социального и самодеятельного туризма».

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

В статье 5 Федерального закона «О рекламе» сказано, что «Реклама должна быть добросовестной и достоверной. Недобросовестная реклама и недостоверная реклама не допускаются».

Более узкую «специализацию» имеют государственные стандарты, которые опираются на различные законы. Например, ГОСТ Р 50690–2017 «Туристские услуги. Общие требования». Этот стандарт устанавливает общие требования к туристским услугам, требования безопасности услуг для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды. Вместе с этим документ



содержит требования к информации о туре для потребителей [7]. Более полно требования этого стандарта указаны в конкретных стандартах.

Безопасность экскурсантов (туристов) обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ 32611–2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов». Настоящий стандарт устанавливает требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов.

Порядок разработки документации при проектировании туристских услуг устанавливает ГОСТ Р 50681–2010. «Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».

Проектирование туристских услуг осуществляется в несколько этапов:

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

Кроме того, данный стандарт содержит требования к проектированию отдельных видов туристских услуг. Настоящая работа посвящена проектированию тура, являющегося первичной единицей туристского путешествия.

Основной источник в области осуществления правового регулирования отношений по направлению оказания гостиничных услуг Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» в котором были внесены уточнения на основании соответствия Закону о защите прав потребителей.

Правила предоставления гостиничных услуг содержат определения термина «гостиница» и осуществляют установление стороны договора об оказании

гостиничных услуг и определение прав, обязанностей, ответственности сторон по данному договору.

Данные Правила под потребителем подразумевают гражданина, имеющего намерение осуществить заказ или заказывающий и использующий услуги исключительно с целью личных, семейных, домашних и других нужд, которые не связаны с предпринимательской деятельностью.

Отметим, также еще один документ, который осуществляет нормативно-правовое регулирование оказания гостиничных услуг:

Постановление Правительства РФ от 16.02.2020 № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Отметим, что в гостиничной деятельности также руководствуются следующими документами: строительные нормы и правила, санитарные правила и нормы, правила пожарной безопасности, ведомственные инструкции, распоряжения и приказы.

Оказание услуг питания регулирует ГОСТ 30389–2013. «Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования». В данном документе дана классификация объектов оказания услуг общественного питания, общие требования по их расположению, перечни продукции которая должна быть в ассортименте по каждому виду объекта общественного питания, а так же перечень дополнительных услуг , которые каждое предприятие вправе выбирать и устанавливать по своему усмотрению.

В данном параграфе рассмотрено законодательство туристского проектирования, которое делится на общие нормативные правовые акты и специальные нормативные правовые акты, которое касаются всех сфер деятельности туроператоров.

## 1.2 Адлер как туристский центр

Адлер – микрорайон и административный центр Адлерского района города Сочи. Располагается он в устье реки Мзымты, и расстлана на 17 километров по Черноморскому побережью, от левого берега реки Кудепсты до правого берега реки Псоу на границе с Абхазией. Город Адлер был основан в 1869 году.

Город является популярным летним российским курортом, а также местом проведения важных форумов и крупных международных мероприятий, например, таким как Олимпиада в 2014 году. Основными достопримечательностями Адлера является Олимпийский парк зимних игр 2014 года, тематический парк развлечений Сочи Парк, дендрологический парк «Южные культуры».

Наиболее полные сведения может рассказать Музей истории Адлерского района. Русское укрепление Святого Духа было основано 18 июня 1837 года на обширной равнине у устья реки Мзымта. Укрепление в составе Черноморской береговой линии просуществовало до 1854 года.

По соседству с укреплением существовало абхазское поселение Лиеш, известное в Средние века как генуэзская фактория Lauso. До присоединения к Российской империи эти земли находились в управлении абхазского садзского княжеского рода Арыдба. Князья в устье реки имели пристань, посредством которой вели торговлю с Турцией. По-турецки эта местность называлась Artlar («Арты»). Это наименование закрепилось за поселением в германизированной форме (нем. derAdler–орёл). По другой, народно-этимологической версии название поселению дано в честь брига «Адлер».

В 1910 году в Адлере был разбит парк Драчевского (ныне парк «Южные культуры»). В 1927 году образован дачный посёлок Адлер, который семь лет спустя был преобразован в рабочий посёлок.

20 июня 1934 года Президиум ВЦИК постановил: «В связи с выделением гор. Сочи в самостоятельную административно-хозяйственную единицу центр Сочинского района перенести в селение Адлер с сохранением прежнего названия района».

В 1961 году были ликвидированы прибрежные населённые пункты Лазаревского и Адлерского сельских районов Краснодарского края и вместе с Лазаревским включён в состав городской черты города Сочи.

Адлер расположен в зоне влажных субтропиков (Cfa согласно классификации климата Кёппена). На климат Адлера оказывают значительное влияние море (летом от него прохладнее, зимой оно согревает) и горы (ограждают от холодных северных ветров). Климат очень влажный, особенно вдоль побережья, и, подобный сочинскому, наблюдается в соседней Абхазии, а также на юго-востоке США (штаты Миссисипи, Луизиана, Алабама, Джорджия). Максимум осадков приходится на зимний период времени года, преимущественно в виде дождя, реже – снега. Зима тёплая, лето жаркое и влажное.

Благодаря близости моря, высокие летние температуры несколько корректируются в сторону понижения и благоприятны для природы и человека. Подобный тип климата подходит для произрастания разного рода субтропических и умеренных культур. Поскольку Адлер расположен на северной границе субтропиков, зимой здесь изредка возможны заморозки и снегопады, но на побережье они бывают крайне редко и держатся в течение одного-пяти дней, в некоторые годы отсутствуют вовсе.

В Адлере продолжительное лето (середина апреля – октябрь), умеренная осень (ноябрь – январь), короткая зима (февраль – середина марта) и короткая весна (середина марта – середина апреля). В Адлере выше суточные перепады температур, чем в Сочи-Центре, когда в периоды прорыва холодных воздушных масс через Кавказ температура в Адлере остается на 2–3 °С выше. Данные представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Климат Адлера за последние 10 лет (2009 – 2018 годы)

Показатель	Янв	Фев	Мар	Апр	Ма й	Июн ь	Июл ь	Авг	Сен	Окт	Ноя б.	Дек	Го д
Средний максимум, °С	10,6	10,8	12,4	16,7	21,3	26,5	28,9	29,1	26,2	21,5	16,3	13,0	19,4

Средняя температура а, °С	7,2	7,2	8,8	12,5	17,5	22,7	25,1	25,0	22,0	17,1	11,8	9,3	15,5
Средний минимум, °С	3,6	3,9	5,5	8,2	13,7	18,8	21,3	21,0	17,6	12,6	7,6	5,2	11,6

Адлерский внутригородской район города Сочи протяженностью 17 км по Черноморскому побережью имеет множество различных достопримечательностей, осмотреть которые за один день не представляется возможным, поэтому многие туристы останавливаются здесь на несколько дней. Одними из лучших средств размещения считаются Адлерские здравницы, которые оснащены современным медицинским оборудованием, в них можно не только переночевать, но и поправить здоровье. Санатории Адлера предлагают лечение адлерскими иловыми глинами, обогащёнными сероводородом мацестинской воды, такое лечение рекомендуется при многих заболеваниях, преимущественно хронической стадии: болезни опорно-двигательного аппарата, нервной системы, женской половой сферы, органов пищеварения, сердечно-сосудистой системы. На территории курорта имеется большое количество средств размещения, от хостелов до крупных сетевых гостиниц.

#### Центр Адлера

В этой части района много частных отелей, гостиниц и крупных оздоровительных центров, таких как санаторий Южное Взморье, военный санаторий Адлера, так же здесь сосредоточены крупные торговые и развлекательные комплексы. Основными достопримечательностями являются парк «Южные культуры» и городская Центральная набережная.

Центральная набережная появилась в 2014 году, когда началось активное преобразование Адлера к предстоящей Олимпиаде. Она растянулась на 1,5 км вдоль благоустроенного галечного пляжа, ограниченный с одной стороны невысоким каменным парапетом, а с другой многочисленными магазинами и кафе.

Набережная следует строго по прямой, не разветвляясь и не расходясь на разные террасы.

На отдельных участках она сильно сужается, и поэтому подходит только для пеших прогулок: велосипедисты с трудом могут объезжать прохожих.

Зона отдыха вымощена разноцветной тротуарной плиткой и освещена уличными светильниками, которые вмонтированы в ограду. Повсюду оборудованы лестничные спуски на пляж, расставлены скамейки, кадки с экзотическими растениями и цветами.

Местами плотная застройка променада расходится, и перед отдыхающими предстают зеленые островки, оформленные клумбами, пышными деревьями и оригинальными скульптурами: здесь установлена «Золотая рыбка», по поверьям местных жителей, исполняющая желания, и загадочная композиция «Атлантида».

С тротуара открывается отличный вид на море: эффектно выглядят синие волны, разбивающиеся о камни, вдалеке виднеются вершины Кавказских гор и адлерский маяк, красиво подсвечиваемый солнцем.

Центральная набережная имеет удачное расположение: она находится на равнине, поэтому здесь нет высоких спусков и подъемов, также она не уводит из курортного центра, а проходит параллельно ему. Здесь не играет громкая музыка, хотя назвать спокойной прогулочную зону нельзя – прохожих тут всегда много.

Одна из достопримечательностей – дендрологический парк «Южные культуры», излюбленное место туристов, где они часто укрываются от палящего солнца в Адлере. Тут можно погулять в тишине, покормить с руки белок, а когда жара спадет – отправиться на пляж, он располагается в шаговой доступности.

Парк занимает 11 гектаров; здесь прижились саженцы из Гималаев, Японии, Китая, Америки, Средиземноморья. Пальмы, кипарисы, эвкалипты, бамбук, огромные платаны, нежная магнолия, невероятной красоты сакура. Цветущие растения могут радовать глаз круглый год. Не удивляйтесь, если зимой вдруг увидите усыпанные бутонами кустарники.

Парк «Южные культуры» делится на верхнюю и нижнюю части, соединенные лестницами. Внизу расположены пруды с мостиками, островками, лотосами, среди которых плавают белые и черные лебеди.

#### Имеретинская низменность

Располагает самым лучшим номерным фондом сетевых отелей и частных гостиниц, таких как Имеретинский, Radisson Blu Resort & Congress Centre, Tulip Inn Omega Sochi, Русские Сезоны, Богатырь, Сочи-Парк отель, Radisson Collection Paradise Resort&Spa, Арфа Парк отель, база отдыха Адлер, Bridge Resort и Sport Inn, а также город-отель Бархатные сезоны. Все эти объекты размещения находятся на первой линии, имеют категорию четыре-пять звёзд и предоставляют пакеты услуг «все включено». Туристы бронируют такие отели примерно за полгода до предполагаемого визита на курорт. Так же в районе набережной можно посетить одни из лучших в городе заведений ресторанного типа, вот некоторые из них «Royal Fish», «Сытый гусь», «Фрау Марта», «Фарос», а для любителей фастфуда предлагается всем известная сеть KFC и Macdonalds.

Основными достопримечательностями этой местности являются Сочи-Парк и Олимпийский парк, орнитологический парк, Олимпийская набережная.

Сочи Парк – первый тематический парк страны и один из наиболее мощных новых магнитов, притягивающих в Сочи туристов со всего мира. Он четыре года подряд подтверждает звание первого и лучшего в стране и СНГ открытого развлекательного парка с количеством посетителей свыше миллиона человек в год, а в 2016 году вошел в топ-25 лучших парков Европы.

На площади 25 гектаров в Сочи Парке расположен 21 современный аттракцион мирового уровня, 19 из которых установлены на огороженной территории и отель-замок «Богатырь».

В тематическом парке множество развлечений для посетителей любого возраста. Посетить представление в дельфинарии, посмотреть шоу, пройти квест или мастер-класс интересно всем гостям. Для самых маленьких посетителей в парке есть детский уголок с аттракционами-качалками. Для детей постарше –

детские и семейные аттракционы, где можно кататься самостоятельно или с родителями, веревочный парк «Космические джунгли», водная развивающая площадка в Эко-деревне, научные шоу и игровая лаборатория под открытым небом. А подростков и взрослых гостей ждут уникальные экстремальные аттракционы.

Подобно лучшим мировым аналогам, Сочи Парк реализует удобную для посетителей концепцию единого входного билета. Целый день пребывания в парке, неограниченное количество прокатов на аттракционах, мастер-классы, игровые площадки, дельфинарий.

Туризм занимает важное место в жизни Адлера. Отдыхать здесь можно круглый год, но самое большое число туристов приезжает сюда летом, для того чтобы позагорать на Сочинских песчаных и галечных пляжах, искупаться в теплом море, отведать местную кухню и посетить достопримечательности. Адлер имеет очень удобное географическое положение, именно поэтому многие гости города Сочи останавливаются здесь; от центра Адлера до российско-абхазской границы около 8 км, до центра Сочи – 25 км, а до горнолыжных курортов Красной Поляны – чуть больше 40 км.

Олимпийский парк стал самой значимой достопримечательностью всего города Сочи. В феврале 2014 года здесь проводилась часть олимпийских соревнований, другая часть на горнолыжных курортах Красной поляны. На территории парка проводятся крупные городские и международные мероприятия. Здесь можно покататься на коньках в ледовых дворцах олимпиады, посетить ледовое шоу Ильи Авербуха, поучаствовать в спортивных и развлекательных флешмобах, посетить автомобильный музей или быть зрителем Формулы-1 на Сочи Автодроме. В 2018 году олимпийский стадион Фишт принял чемпионат мира по футболу 2018.

Олимпийская набережная была дорогим и перспективным проектом, поскольку была построена специально к олимпийским играм. Окаймляет почти всю Имеретинскую бухту, и на всем её протяжении очень мало шумных кафе и ресторанов, что делает её привлекательной для длительного и размеренного



променада. Здесь можно кататься на велосипедах и роликах по специально оборудованной велодорожке. У набережной находится немного сувенирных магазинов и пунктов проката велосипедов. Пляж в Имеретинской низменности Адлера считается очень широким с чистым морем, как и большинство пляжей Сочинского побережья.

Скайпарк Эй Джей Хаккетт Сочи – это парк приключений с уникальными аттракционами на рекордной высоте, первый в России экстрим-парк подобного рода. Новозеландский новатор Алан Джон Хаккетт – основатель и разработчик 8 банджи-площадок в мире, в том числе и в России. Создатель той самой империи адреналина и приключений с 1986 года.

Скайбридж – экстремальный подвесной мост.

SkyBridge – подвесной пешеходный мост с рекордной длиной 439 метров. Он является самым длинным в мире и оборудован системой для прыжков с высоты, одной из наибольших в мире.

Общий вес конструкции – 120 тонн. С его высоты (207 метров) открываются завораживающие виды на Кавказские горы и Черное море.

Высотные аттракционы на территории Скайпарка в Сочи.

BUNGY 207 м – та самая наибольшая система для прыжков с высоты, время свободного падения – 7 секунд.

BUNGY 69 м – фристайл-банджи: в тандеме, с трюками в воздухе (сальто, вниз головой и пр.), а также с велосипедом BMX или другим снаряжением. Эта площадка также предусмотрена для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе в инвалидной коляске.

SOCHISWING или «Сочинские качели» – и снова рекордная высота (170 м), только на этот раз необычный аттракцион, а именно качеля-маятник в Скайпарке. Принцип таков: человек садится в кресло с ремнями безопасности и механизм отпускает его «в пропасть», по радиусу 170 метров осуществляется полет на другую сторону ущелья и назад. Прокатиться можно соло и тандемом.

MegaTroll – аттракцион протяженностью 700 м и самый быстрый троллей в мире, который развивает скорость до 120 км/ч. На большой скорости можно пролететь над Ахштырским ущельем одному или в компании из 2 или даже 3 человек в обе стороны.

#### Музей истории Адлерского района

Музей имеет большое количество интересных экспонатов, которые могут много рассказать об истории адлерского района. Напротив Музея находится уютный сквер имени выдающегося писателя Бестужева-Марлинского, чья жизнь тесно связана с историей Адлера. А.А.Бестужев был уроженцем Адлера, декабристом и писателем, критиком, публицистом.

#### Аквапарк «Амфибиус»

Аквапарк «Амфибиус» в Адлере – отличное место для отдыха всей семьи. Здесь можно найти развлечения на любой вкус и возраст – захватывающие аттракционы, водные горки и бассейны разных размеров. Аквапарк считается одним из самых популярных мест среди туристов, ведь именно здесь много ярких впечатлений и позитивных эмоций.

Расположен аквапарк «Амфибиус» в районе Курортного городка и занимает площадь в два гектара. В аквапарке работают квалифицированные спасатели с медицинским образованием, есть массажные кабинеты, спа - процедуры, хамам, сувенирные магазины и фотолаборатория. Для посетителей работают кафе, пиццерии и бары.

На основании изложенного можно сделать вывод о том, что туристские ресурсы Адлера включают в себя как природные, так и познавательные объекты, что делает Адлер привлекательным туристским регионом для разной возрастной категории отдыхающих.

### 1.3 Модель тура в г. Адлер

Согласно ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг», основой для проектирования услуги является ее модель – набор требований, выявленных в результате исследования рынка услуг, согласованных с заказчиком, и учитывающих возможности исполнителя услуг. Для составления модели за основу берут любой вид туристских услуг, который может вызвать интерес и стимулировать реализацию туристского продукта.

Модель (фр. *modele*, от лат. *modulus* – «мера, аналог, образец») – это система исследования, которая служит средством для получения информации о другой системе, это упрощенное представление реального устройства или протекающих в нем процессов и явлений.

Модель туристских услуг – набор требований, предъявляемых к туристской услуге и согласованных с туристом/заказчиком туристского продукта, и учитывающих возможности туроператора и соисполнителей услуг.

Существует несколько подходов к определению понятия модели:

- упрощенное представление о реальном объекте, процессе или явлении;
- искусственно созданный объект в виде схемы, математических формул, физической конструкции, наборов данных и алгоритмов их обработки и т.п.;

- модель воспроизводит в специально оговоренном виде строение и свойства исследуемого объекта, являющегося оригиналом, образцом, прототипом. Процесс создания моделей называют моделированием. Моделирование – это метод познания, состоящий в создании и исследовании моделей. Выделяют несколько основных целей моделирования:

- понять, что собой представляет изучаемый объект;
- прогнозировать последствия изучаемого процесса;
- научиться управлять объектом и определять наилучшие способы управления;
- решать прикладные задачи.

Для составления модели тура в г. Адлер основополагающим документом послужит ГОСТ 53522–2009 «Туристские и экскурсионные услуги».

Была разработана модель проектирования тура в Адлер, которая состоит из следующих блоков: целевой – разработка тура в город Адлер, содержательный – включает в себя туристские ресурсы, выбранные нами для создания программы тура, организационный – представляет собой список поставщиков услуг, а именно питания, размещения, экскурсионного обслуживания, транспорта, оказываемых на протяжении маршрута, результативный – разработанная программа тура в город Адлер. Результатом исследования является разработанный тур. Модель тура представлена на рисунке 1.

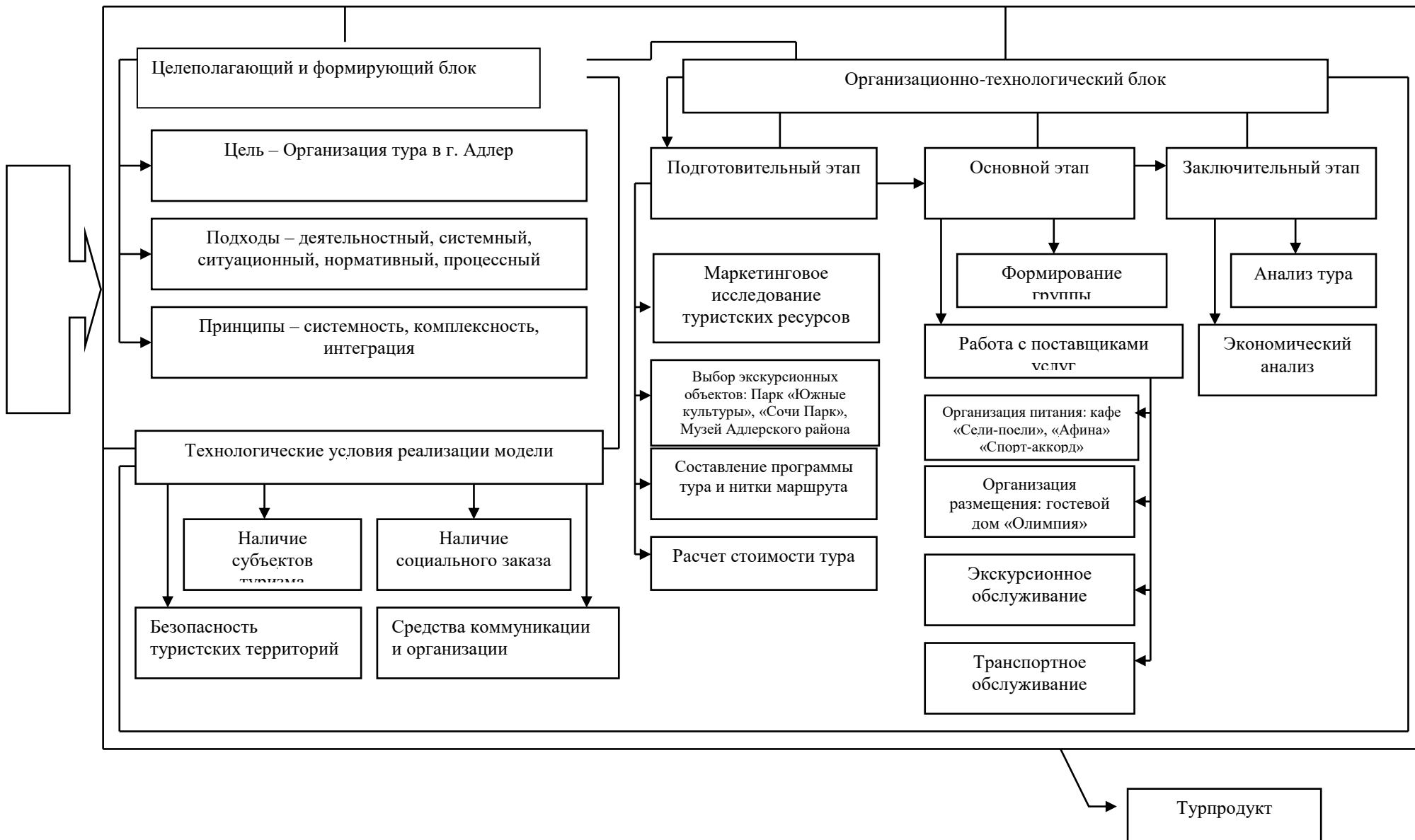


Рисунок 1 – модель тура в Адлер

Для проектирования тура была проанализирована конъюнктура рынка туристских услуг для выявления аналогичных туров в г. Челябинске. При анализе конъюнктуры рынка туристических услуг г. Челябинска, тура по направлению в Адлер выявлено не было. Отдельные предложения экскурсионных туров по направлению Черноморское побережье представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Анализ рынка услуг

Туристская организация	Направление	Продолжительность	Стоимость организация (руб.)
«Русь-Трэвел»	Анапа	13 дней / 12 ночей	20500
«Вита Трэвел»	Анапа	7 дней / 6 ночей	13500
Туристическая компания «Спутник»	Сочи	11 дней/10 ночей	16 000
«Уральские сказы»	Геленджик	8 дней/7 ночей	15800
«Автотур»	Архипо-Осиповка	14 дней/13 ночей	16800

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

Проектирование туристских услуг осуществляется в соответствии с техническим заданием, разрабатываемым туроператором с учетом следующих основных факторов:

- конъюнктуры рынка туристских услуг;
- запросов (требований) туристов/заказчиков туристского продукта (услуги);
- состояния и структуры объектов туристской индустрии;
- межрегионального кластерного подхода;
- результатов маркетинговых исследований;
- обеспечения безопасности туристских услуг;
- защиты прав потребителей туристских услуг;

- предоставления потребителям туристских услуг возможности компетентного выбора;

- соблюдения экологических и санитарно-эпидемиологических требований;

Порядок и основные параметры технического задания на проектирование туристского продукта/услуги утверждаются руководителем туроператорской компании/организации-соисполнителя туристской услуги.

Формирование тура осуществляют, исходя из конъюнктуры туристского рынка или по конкретному заказу туриста (или организации), с учетом специфики внутреннего, выездного и въездного туризма на основании договоров(контрактов) с туроператором по приему туристов, обеспечивающим предоставление всех услуг, входящих в тур, или с организациями индивидуальными предпринимателями, оказывающими отдельные услуги.

Формирование туристского продукта осуществляется в соответствии с техническими и технологическими требованиями.

Порядок и основные параметры технического задания на проектирование туристского продукта/услуги утверждаются руководителем туроператорской компании/организации-соисполнителя туристской услуги.

Результатом проектирования туристских услуг являются следующие документы:

- карта (схема) туристского маршрута с указанием пунктов остановок, ночевки, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др.;

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

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

- листок с дополнительной информацией;

- перечень основных работников (количественный состав на каждом этапе), обеспечивающих оказание туристских услуг на маршруте, включая требования к образованию, квалификации и профессиональной подготовке;

- стандарты работы персонала.

Содержание информационного листка к туристской путевке должно соответствовать требованиям ГОСТ 32612–2014.

#### Выводы по главе один

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

Вторую группу составляют специальные нормативные правовые акты: Федеральные законы «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»; ГОСТ Р 50690–2017 «Туристские услуги. Общие требования»; ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»; ГОСТ 32611–2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»; Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и др.

Адлер был рассмотрен как туристский центр. В параграфе 1.2 описано его географическое положение, климат, достопримечательности, история города курорта. Основными достопримечательностями здесь являются Олимпийский парк, Сочи-парк развлечений, Центральная набережная, парк «Южные культуры». Так же по береговой линии Адлера расположены лучшие отели и гостиницы, работают одни из лучших заведений города, с разной кухней.

Нормативно-правовая база туристского проектирования, делится на общие нормативные правовые акты и специальные нормативные правовые акты, которое касаются всех сфер деятельности туроператоров, таких как перевозка, размещение и др. При проектировании тура мы опираемся на ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».



Под туристским проектированием понимается подготовка и разработка технических и технологических документов на туристские услуги/туристский продукт в соответствии с программой обслуживания туристов и условиями путешествия.

Проектирование туристских услуг осуществляется в несколько этапов: составление моделей туристских услуг, разработка технических требований и нормируемых характеристик услуг, установление технологических требований и определение технологии процесса оказания туристских услуг, определение методов контроля качества проектируемых туристских услуг, утверждение документов на проектируемые туристские услуги.

Тур является основным видом туристского продукта, представленного на туристском рынке, производимый туристскими предприятиями и представляющий собой комплекс услуг или товаров туристского назначения, объединенных общей целью путешествия.

Результатом проектирования тура является составление программы обслуживания туристов.

На основе изучения туристских ресурсов г. Адлер мы выяснили, что регион является одним из наиболее востребованных направлений, пригодным для внутреннего туризма.

## 2 ТЕХНОЛОГИЯ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ТуРА В ГОРОД АДЛЕР

### 2.1 Характеристика тура в город Адлер

После детального изучения туристских ресурсов региона произвели мониторинг индустрии гостеприимства.

Главной проблемой при проектировании тура стал выбор средства размещения соответствующих категории «цена – качество». В Адлере огромное количество предложений среди средств размещений. Местом для размещения была выбрана гостиницы «Олимпия» (размещение в 2 местных номерах).

Транспортное обслуживание с гостиницы и до организаций дополнительных услуг трансфер осуществляет ООО «Экспресс Авто» Россия, Краснодарский край, Сочи, улица Энергетиков, 7.

Для организации питания были выбраны различные предприятия. Так завтраки во все дни поездки проходили в ресторане при гостинице «Олимпия», ужины проходили самостоятельно. Обеды же проходили в местах экскурсионного обслуживания туристов, такие как, кафе «Сели-Поели», кафе «Вермишель», кафе «Спорт-Аккорд», кафе «Афина».

Для разработки экскурсионной программы были изучены туристские ресурсы Черноморского побережья. Туристские объекты – это элементы туристской индустрии, по отношению к которым направлена целенаправленная деятельность по их изучению. Так во время разработки программы тура были выявлены наиболее привлекательные и интересные объекты для показа.

Музей Адлерского района – краеведческое, научно-исследовательское культурное учреждение, занимающееся изучением и популяризацией истории и географии Адлерского района города Сочи.

«Сочи Парк» – Россия, Краснодарский край, посёлок городского типа Сириус, Сочи Парк один из наиболее популярных тематических парков Сочи. Парк известен своими необыкновенными аттракционами, изготовленными европейскими компаниями, и многообразием площадок для отдыха.

«Сочинский Городской дельфинарий» ул. Егорова 1, микрорайон

Центральный, Сочи (Парк Ривьера). Круглогодичный дельфинарий с универсальной водной шоу-ареной был открыт 15 сентября 2012 года. Арена рассчитана на 1300 посадочных мест, площадь демонстрационного бассейна огромна и составляет 285 м<sup>2</sup>.

Парк «Южные культуры». Находится по улице Нагорный тупик 13, Адлер. Сочи Парк делится на верхнюю и нижнюю части, соединенные лестницами. Внизу располагаются небольшие пруды с мостиками, маленькими островками, невероятной красоты лотосами, среди которых плавают белые и черные лебеди.

Тур включает в себя пляжный отдых, поэтому рекомендуемое время проведения тура с мая по октябрь.

В данном туре будет всего одна прогулочная экскурсия «Вечерний Адлер», на которой можно познакомиться с красивыми видами вечернего города, послушать историю создания курорта и перспективы его развития, а так же приобрести сувениры на память. Совершить прогулку по улице Навагинской к главной площади перед Администрацией города, увидеть воочию Олимпийские кольца, символы прошедшей олимпиады.

Так как тур не предусматривает сопровождающего, то рекомендуемое количество туристов для реализации тура – 10 человек.

Данные знания использованы при проектировании тура в город Адлер.

На основе полученных данных составлена программа тура.

1 день:

02:00 – сбор группы в аэропорту «Баландино» г. Челябинск;

05:30 – вылет из аэропорта «Баландино» г. Челябинск по местному времени;

07:30 – прибытие в аэропорт города Адлер по местному времени;

Группу встречает гид. По пути до гостиницы «Олимпия» дает информацию о программе тура, о городе, а также дополнительных услугах в течение тура;

09:00 – прибытие в гостиницу, заселение;

09:00 – 14:00 – свободное время;

14:30 – 15:00 – обед при гостинице «Олимпия»;

15:00 – 17:00 – свободное время;

17:00 – 18:00 – ужин самостоятельно;

19:00 – 21:00 – экскурсия «Адлер вечерний».

2 день:

08:00 – 08:45 – завтрак в кафе «Сели-поели»;

09:00 – сбор группы в лобби на ресепшн отеля в 09:00. Трансфер в Музей Адлерского района;

10:00 – 14:00 – посещение «Музея Адлерского района»;

14.30 – 15:00 – обед в кафе «Сели-поели»;

16:00 – 21:00 – свободное время;

21:00 – возвращение в отель, ужин самостоятельно.

3 день:

08:00 – 08:45 – завтрак в кафе «Сели-поели»;

09:00 – 10:00 – сбор группы в фойе отеля в 09:00. Трансфер в «Сочи парк»;

10:00 – 15:00 – прогулка в «Сочи парке»;

14.30 – 15:00 – обед в кафе «Вермишель»;

16:00 – 21:00 – свободное время;

21:00 – возвращение в отель, ужин самостоятельно.

4 день:

08:00 – 08:45 – завтрак в кафе «Сели-поели»;

09:00 – 10:00 – сбор группы в фойе отеля в 09:00. Трансфер в «Сочинский городской дельфинарий»;

10:00 – 13:00 – посещение «Сочинского городского дельфинария»;

14:00 – 15:00 – обед в кафе «Спорт-аккорд»;

16:00 – 21:00 – свободное время;

21:00 – возвращение в отель, ужин самостоятельно;

5 день

08:00 – завтрак в ресторане при гостинице «Олимпия»;

09:00 – 12:00 – сбор вещей и выселение из гостиницы;

12:00 – 12:30 – сбор группы в фойе, трансфер в парк «Южные культуры»;

13:00 – 15:00 – посещение парка «Южные культуры»;

15:00 – 16:00 – обед в кафе «Афина»;

16:30 – 20:00 – свободное время;

20:00 – 21:30 – сбор группы на ресепшн отеля. Трансфер в Аэропорт;

23:20 – вылет Сочи – Челябинск по местному времени;

04:30 – прибытие в аэропорт «Баландино» по местному времени.

Для организации тура автобус использовался в качестве основного средства передвижения, между объектами посещения. Все предприятия питания находятся в шаговой доступности от каждого объекта посещения.

Одной из важных составляющих туристского продукта является экскурсионная программа. Она должна быть насыщенной, но в то же время неперегруженной. В данной работе программа тура не нагружена объектами посещения, решено было посещать по одному объекту в день, так как туристы едут в первую очередь получить красивый загар и поплавать в соленых водах Черного моря.

В процессе разработки тура идет интенсивная переписка с принимающей стороной, оговариваются условия приема и обслуживания туристов, условия бронирования гостиниц, согласование дат прибытия и времени заселения, утверждение гидов. В ходе данной работы были внесены изменения в программу тура в связи с графиком работы предприятий. Далее производится расчет предварительной стоимости тура на основе полученной информации от поставщиков услуг.

При создании тура следует соблюдать некоторый ряд туристских формальностей, который представляют собой, введенные законодательством той или иной страны или группой государств одновременно строго обязательные нормы, которые должны выполняться туристом и туристской, а так же всеми другими организациями, имеющими отношение к подготовке и проведению туристской поездки.

Если говорить более конкретно о тех формальностях, которые относятся к туристическим фирмам и агентствам, то стоит сказать, что ими является соблюдение условий, которые требуется выполнить турфирме в установленном порядке для того, чтобы заниматься бизнесом в сфере туризма. Например, получить

лицензию на туристскую деятельность и сертификат соответствия на создаваемый турпродукт.

Также при организации своей деятельности туристические фирмы должны соблюдать условия договора, заключенным турфирмой и туристом, и правильно оформлять технологические документы, которые являются обязательными при формировании той или иной туристской услуги.

Если говорить о технических формальностях, которые были бы нужны при отправке группы туристов по маршруту тура в Адлер, то необходимыми составляющими организации поездки были бы: технологическая карта туристского путешествия по маршруту с наименованиями посещаемых населенных пунктов (город Адлер, город Сочи).

На маршруте постаживками услуг выступают предприятия:

– по предоставлению проживания: Гостевой дом «Олимпия», Россия, Краснодарский край, Адлер, Ивовый пер., д. 4. Гостевой дом «Олимпия» находится в микрорайоне Мирном (у Адлера), в 10 минутах от набережной. В шаговой доступности: центр развлечений «Олимпийский парк», «Сочи парк», парк науки и искусства «Сириус», кафе, магазины, остановка общественного транспорта. Номерной фонд представлен номерами категории «Стандарт». Всего 11 номеров, пл. 20 кв. м каждый;

– по предоставлению питания: кафе «Сели-поели, Староохотничья ул., 17, Адлер, посёлок Мирный, Сочи Средний счёт 250–300 руб. Цены: средние. Тип заведения: фаст-фуд. Кухня: европейская, домашняя, смешанная. Доступность на кресле-коляске: полностью доступно; кафе «Афина», Цветочная ул., 17/11, Адлер, Сочи (Отель Афина). Оплата картой, Wi-Fi. Кухня: европейская, кавказская, русская. Средний счёт: 300 – 400 руб. Тип заведения: пироговая; кафе «Вермишель» ул. Крамского, 20, микрорайон Нижнеимеретинская Бухта, Сочи. Летняя веранда, кофе с собой, оплата картой, средний счёт 230 руб, завтрак, Wi-Fi. Кухня: европейская; кафе «Спорт-аккорд», ул. Ленина 88, Адлер, Сочи (этаж 1) Средний счёт 250 – 350 руб, завтрак, WiFi. Кухня: кавказская, русская. Цены: средние. Доступность на кресле-коляске: частично доступно;

– автотранспортные услуги: ООО «Экспресс Авто» Россия, Краснодарский край, Сочи, улица Энергетиков, 7. Компания предлагает на заказ автобусы марок Mercedes-BenzViano, Mercedes-BenzSprinter, и др для организации поездок загород и междугородных перевозок, трансферов в аэропорт и ж/д вокзал города Сочи.

При проектировании тура в город Адлер разработаны следующие документы.

Составлена нитка маршрута с помощью картографического метода (работа с картографическим материалом: карта Челябинской области и г. Адлер). Представлена в (см. приложение Г).

Разработана технологическая карта туристского путешествия на основе ГОСТ Р 50681–2010 «Проектирование туристских услуг». Технологическая карта представлена в (см. приложение А).

Разработана программа тура, которая основана на возможностях туристских ресурсов республик и пожеланиях туристской группы.

Разработан информационный листок на основе ГОСТ Р 50681–2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг (см. приложение Б).

## 2.2 Технико-экономическое обоснование тура

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

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

Производственные затраты делятся на условно-переменные или прямые, а также на условно-постоянные или косвенные.

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

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

Себестоимость тура в город Адлер включает в себя расходы на проживание, питание, страхование от несчастных случаев и болезней, а также транспортное, экскурсионное и медицинское обслуживание.

Себестоимость тура рассчитывается на группу из 10 туристов. При расчете себестоимости тура на одного человека будет использована следующая схема подсчета – стоимость расходов на группу, деленная на 10.

Затраты по размещению и проживанию.

Для размещения было выбрано 5 двухместных номеров в гостевом доме «Олимпия» г. Адлер. Стоимость размещения за номер составляет 1530 рублей.

Количество суток пребывания – 5.

Общая стоимость затрат на проживание туристской группы из 10 человек ( $C_T$ ) рассчитывается по следующей формуле (1):

$$C_T = (CN * QN) * Д, \quad (1)$$

где  $CN$  – цена двухместного номера с учетом скидки, руб.;

$QN$  – число двухместных номеров;

$Д$  – количество дней проживания.

$$C_T = 1530 * 5 * 5 = 38250 \text{ руб.}$$



Стоимость проживания на одного туриста (Сг1ч) рассчитывается как частное общей суммы проживания группы и количества туристов по формуле (2):

$$C_{г1ч} = C_{г}/K_{ч}, \quad (2)$$

где Сг – сумма проживания на группу, руб.;

Кч – количество человек.

$$C_{г1ч} = 38250/ 10= 3825 \text{ руб.}$$

Затраты по питанию.

Для расчета стоимости питания сложим всю оплату питания за каждый прием пищи по дням, получим стоимость питания на человека. Умножив полученное число на количество участников поездки, получим суммарную стоимость затрат на питание для группы из десяти человек (см. таблицу 3).

Таблица 3 – Смета затрат по питанию тура в г. Адлер

Вид питания	Объект общественного питания	Стоимость затрат, руб.		
		на 1 человека	На группу из 10 человек	При апробации тура
обед	обед в кафе «Сели-поели»	250	2500	2500
завтрак	завтрак в кафе «Сели-поели»	210	2100	2100
обед	обед в кафе Вермишель	230	2300	2300
завтрак	завтрак в кафе «Сели-поели»	250	2500	2500
обед	обед в кафе «Сели-поели»	250	2500	2500
завтрак	завтрак в кафе «Сели-поели»	210	2100	2100
обед	обед в кафе «Спорт-Аккорд»	260	2600	2600
завтрак	завтрак в кафе «Сели-поели»	210	2100	2100
обед	обед в кафе «Афина»	300	3000	3000
Итого:		2170	21 700	21700

Затраты по транспортному обслуживанию (перевозке).

Расчет стоимости транспортного обслуживания по маршруту гостевой дом «Олимпия» – Музей Адлерского района, гостевой дом «Олимпия» – «Сочи Парк», гостевой дом «Олимпия» – «Сочинский городской дельфинарий», гостевой дом «Олимпия» – Парк «Южные культуры» были произведены компанией ООО «Экспресс Авто», после которого был выставлен счет на сумму в 15000 рублей за аренду 20-местного автобуса.

Расчет стоимости транспортного обслуживания на одного человека (Стр1ч) рассчитывается путем деления общей суммы аренды автобуса на количество туристов рассчитывается по следующей формуле (3):

$$\text{Стр1ч} = \text{Саа} / \text{Кч}, \quad (3)$$

Где Саа – стоимость аренды автобуса, руб.;

Кч – количество человек.

$$\text{Стр1ч} = 15\,000 / 10 = 1\,500 \text{ руб.}$$

Авиаперелет Челябинск – Адлер, Адлер – Челябинск был приобретен за фиксированную сумму вместе с багажом, цена в обе стороны 15130 руб.

$$\text{Савиа10ч} = 15130 * 10 = 151300 \text{ руб.}$$

Затраты на экскурсионное обслуживание складывались из стоимости входных билетов на каждого человека в музеях и стоимости остальных экскурсий на группу. Плата за остальные экскурсии рассчитывалась на группу. Смета затрат по экскурсионному обслуживанию представлена в таблице 4.

Таблица 4 – Смета затрат по экскурсионному обслуживанию тура

День	Название экскурсии, место проведения	Стоимость затрат, руб.	
		на человека	На группу из 10 человек
первый	«Вечерний Адлер»	600	6000
второй	Музей Адлерского района	50	500
третий	Посещение «СочиПарка»	1 500	15000
четвертый	Посещение «Сочинского городского дельфинария»	800	8000
пятый	Парк «Южные культуры»	250	2500
Итого:		3200	32000

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

Затраты по добровольному страхованию от несчастных случаев, болезней и медицинскому страхованию в период туристской поездки. Услуги страхования, Группа «АльфаСтрахование» 120 руб.\* 10 чел. = 1200 руб.

Калькуляция себестоимости путевки и сметы затрат по туру в город Адлер.

Производственная себестоимость одной путевки и общая смета затрат на группу из 10 человек, рассчитывается в таблице 5. Эта таблица формируется из итогов предыдущих таблиц – 1 (затраты по питанию), 2 (затраты по экскурсионному обслуживанию), а также из расчетов таких разделов, как:

- затраты по проживанию;
- затраты по транспортному обслуживанию(перевозке);
- затраты по страховке;
- затраты на авиаперелет.

Исходя из вышеперечисленного, заносятся в таблицу данные по производственной себестоимости путевки на одного человека.

Таблица 5 – Калькуляция тура в г. Адлер

Калькуляционные статьи	Показатели на 1 человека в руб.	Показатели на 10 человека в руб.
Транспорт	1500	15000
Экскурсионное обслуживание	3200	32000
Проживание	3825	38250
Питание	2170	21700
Перелет	15130	151300
Страховка	120	1200
Стоимость тура	25945	259450

Производственная себестоимость путевки на 1 человека составляет 25945, на группу туристов из 10 человек 259450.

При расчете тура в город Адлер помимо производственной себестоимости учитываются также и коммерческие расходы. Если бы подобный тур был организован туроператором и реализован через турагента, то в стоимость тура были бы включены коммерческие расходы. В итоге розничная цена туристской путевки складывается из производственной себестоимости коммерческих расходов.

Коммерческие расходы связаны с реализацией туристского продукта и включают в себя издержки, прибыль и НДС туроператоров, а также затраты на комиссионные, агентские и иные вознаграждения сторонним организациям.

В целом эта статья в среднем составляет 20% от производственной себестоимости тура. Исходя из этого, коммерческие расходы по туру город Адлер на одного человека ( $R_{ком1ч}$ ) рассчитываются по следующей формуле (4):

$$R_{ком1ч} = (C_{произв1ч} * 20%) / 100\%, \quad (4)$$

где  $C_{произв1ч}$  – производственная себестоимость путевки на 1 человека, руб.

$$R_{ком1ч} = (25945 \text{ руб.} * 20\%) / 100\% = 5189 \text{ руб.}$$

Коммерческие расходы по туру в город Адлер на группу туристов без учета по следующей формуле (5):

$$P_{\text{комтур}} = P_{\text{ком1ч}} * K_{\text{ч}}, \quad (5)$$

где  $P_{\text{ком1ч}}$  – коммерческие расходы по туру на одного человека, руб.,

$K_{\text{ч}}$  – количество человек.

$$P_{\text{комгтур}} = 5189 * 10 = 51890 \text{ руб.}$$

Рассчитав производственную себестоимость и коммерческие расходы, можно вычислить полную себестоимость путевки на одного человека ( $С_{\text{полн1ч}}$ ) по следующей формуле (6):

$$С_{\text{полн1ч}} = С_{\text{произв1ч}} + P_{\text{ком1ч}}, \quad (6)$$

где  $С_{\text{произв1ч}}$  – производственная себестоимость путевки на 1 человека, руб.;

$P_{\text{ком1ч}}$  – коммерческие расходы по туру на 1 человека, руб.

$$С_{\text{полн1ч}} = 25945 + 5189 = 31134 \text{ руб.}$$

Рассчитав полную себестоимость путевки на одного человека, можно узнать полную себестоимость путевки на группу туристов из 10 человек ( $С_{\text{полн10ч}}$ ) по следующей формуле (7):

$$С_{\text{полн10ч}} = С_{\text{гтур}} + P_{\text{комгтур}}, \quad (7)$$

где  $С_{\text{гтур}}$  – производственная себестоимость путевки, руб.;

$P_{\text{комгтур}}$  – коммерческие расходы по туру на группу туристов, руб.

$$\text{Сполн30ч} = 259450 + 51890 = 311340 \text{ руб.}$$

Калькуляция себестоимости путевки и сметы затрат по развлекательному туру в город Адлер представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Калькуляция себестоимости путевки и сметы затрат по туру

Статьи калькуляции	Калькуляция розничной цены одной путевки, руб.	Смета затрат на группу из 10 человек
Размещение	3825	38250
Питание	2170	21700
Транспортное обслуживание	1 500	1 5000
Экскурсионное обслуживание	3200	32000
Добровольное страхование от несчастных случаев, болезней и медицинское страхование в период Турпоездки	120	1200
Авиаперелет	15130	151300
Производственная себестоимость	25945	259450
Коммерческие расходы	5189	51890
Полная себестоимость (розничная цена Р )	31134	311340
Налог на добавленную стоимость (18 %)	5604	56040
Отпускная цена	36738	367380

Таким образом, при расчете тура в город Адлер производственная стоимость тура на одного человека составляет 25945 руб., на группу 259450 руб. без учета прибыли туристской компании.

Затраты на группу составили 259450руб. (см. таблицу 5).

При разработке нового туристского продукта (экскурсий, маршрутов, туров) важно определить, насколько экономически эффективными они окажутся. Любая туристская фирма, занимающаяся операторской деятельностью, имеет в своем распоряжении буклеты, альбомы, проспекты и справочники, в которых содержатся все необходимые сведения об условиях и стоимости проживания в различных

гостиницах и отелях, стоимости различных систем питания, трансфера, экскурсий и т.д. Приводимая здесь методика позволяет произвести расчет стоимости разрабатываемого тура и предполагаемого дохода от его реализации.

Точка безубыточности предприятия – это уровень производства, при котором величина издержек равна стоимостному объему реализации. Предприятие при этом не имеет прибыли и способно только возмещать переменные и постоянные затраты.

Для расчета точки безубыточности необходимо знать:

– постоянные затраты (FC) – это затраты, которые не зависят от производства.

К примеру, это может быть аренда офиса, заработная плата управленческого и иного персонала с отчислениями на социальное страхование, затраты на общую рекламу, прочие общехозяйственные расходы ит.д.

– переменные затраты (AVC) – это затраты которые изменяются в зависимости от объема производства. К переменным затратам относят: размещения туристов в гостинице, заказного питания, перевозки, экскурсий, трансфера и организации встречи/проводов, а также комиссионные турагентам и расходы на руководителя группы;

– цена за единицу товара (MR) – представляет собой цену продажи выпущенной продукции.

Далее произведем расчет точки безубыточности и выясним, какое количество туристских путевок по одной цене нужно продавать в месяц при заданных постоянных расходах туристской фирмы. Для этого рассчитаем расходы турфирмы в месяц (см. таблицу 7).

Таблица 7 – Расходы турфирмы

Статья расходов	Период 1 месяц,руб
Офис и инфраструктура	
Аренда помещения	15 000
Услуги связи	2000
Интернет	1000
Вода (кулер)	600
Канцелярские товары	1 500

## Окончание таблицы 7

Статья расходов	Период 1 месяц,руб
Прочие административные расходы	2 000
Заработная плата персонала	
Директор	25 000
Статья расходов	Период 1 месяц,руб
Менеджер	16 000
Уборщица	3 000
Рекламный бюджет	
Полиграфия	5 000
Статья расходов	Период 1 месяц,руб
Реклама в интернете	6 000
Плановые ежеквартальные расходы (в расчете на 1 месяц)	
Юридическое абонентское обслуживание	7 000
Оплата систем онлайн-бронирования и поиска туров	1 500
Заправка картриджей	500
Непредвиденные расходы	7 000
Итого	93100

Используя методику, изложенную в учебном пособии А.М Лопаревой, рассчитаем следующие показатели: постоянные затраты турфирмы, переменные затраты на единицу продукции, общие затраты, доход, маржинальный доход, чистая прибыль (см. таблицу 8).

К условно-переменным затратам в нашем туре относятся: размещение (3825руб), питание (2170 руб.) и страховка (120 руб.), авиаперелет (15130 руб), посещение объектов (2600 руб.) ; к условно-постоянным: трансфер (15 000 руб.), экскурсионные услуги «Адлер вечерний» (600 руб.). Отпускная цена – 36738 руб.

Условно-постоянные затраты рассчитываются на группу туристов, состоящих из 10 человек.

Таблица 8 – Расчет точки безубыточности тура в город Адлер

Объем производства	Постоянные затраты	Переменные затраты	Общие затраты	Доход	Маржинальный доход	Чистая прибыль
1	93100	23845	116945	31134	7289	-85811



#### Окончание таблицы 8

Объем производства	Постоянные затраты	Переменные затраты	Общие затраты	Доход	Маржинальный доход	Чистая прибыль
2	93100	47690	140790	62268	14578	-78522
3	93100	71535	164635	93402	21867	-71233
4	93100	95380	188480	124536	29156	-63944
5	93100	119225	212325	155670	36445	-56655
6	93100	143070	236170	186804	43734	-49366
7	93100	166915	260015	217938	51023	-42077
8	93100	190760	283860	249072	58312	-34788
9	93100	214605	307705	280206	65601	-27499
10	93100	238450	331550	311340	72890	-20210
11	93100	262295	355395	342474	80179	-12921
12	93100	286140	379240	373608	87468	-5632
13	93100	309985	403085	404742	94757	1657

Исходя из полученных данных в таблице, мы пришли к выводу, что точка безубыточности составляет 13 путевок. Это означает, что для покрытия постоянных ежемесячных расходов турфирмы, равных 93 100 рублей, необходимо продавать более 13 путевок в месяц.

### 2.3 Обеспечение безопасности тура в г. Адлер

Согласно ГОСТ 32611–2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов», а также ГОСТ Р 50690–2017 «Туристские услуги. Общие требования» в процессе оказания туристских услуг необходимо обеспечить приемлемый уровень риска для жизни, здоровья и имущества туристов (экскурсантов) при совершении путешествий.

Правила поведения на маршруте. Туристы должны вовремя прибывать к месту начала тура, а также к местам сбора и отправки во время тура.

Туристы обязуются соблюдать и выполнять правила техники безопасности, общественного поведения, в том числе рекомендации и правила распорядка мест

временного пребывания, мест проведения экскурсий, музеев, транспортных средств и т.д.

К пешеходным экскурсиям допускаются туристы в соответствующей форме одежды: закрытая удобная обувь, головной убор, при необходимости длинные брюки и рубашки (кофты) с длинными рукавами, солнцезащитные очки, крем от солнца, крем от укуса насекомых и т.д.

Старшим во время проведения тура является экскурсовод. Необходимо строго выполнять указания экскурсовода, а также сопровождающих лиц.

Во время тура следует находиться со своей экскурсионной группой, не разбредаться. Не разрешается отходить от маршрута (тропы, дорожки), подходить к электропроводам, неогороженным краям оврагов, обрывов и т.д.

Необходимо своевременно сообщить сопровождающему лицу (экскурсоводу) об ухудшении состояния здоровья или травмах.

Не разрешается бегать по музеям, перегибаться через перила и иные ограждения, трогать руками экспонаты, играть в подвижные игры, открывать двери служебных помещений.

В некоторых музеях запрещено трогать экспонаты руками. Фото и видео съемка в музеях и местах, представляющих историческую и культурную ценность, осуществляется согласно правилам, установленным в каждом конкретном случае.

Следует уважительно относиться к местным традициям и обычаям, бережно относиться к природе, памятникам истории и культуры. По окончании тура собраться в указанном месте и после объявления окончания тура следовать указаниям своего сопровождающего лица.

Туристам рекомендовано не оставлять свои вещи без присмотра на экскурсиях, в точках питания, в музеях, театрах и т.п. После окончания тура не забывать свои вещи в автобусе.

Соблюдать и исполнять иные правила общественного поведения, техники безопасности, требования и инструкции сопровождающих лиц, экскурсоводов, водителей транспортных средств.

Страховка. Оплата медицинской помощи туристу осуществляется согласно условиям, предусмотренным полисом медицинского страхования, поэтому до отъезда следует обязательно застраховаться и внимательнейшим образом уяснить все детали медицинской и прочей страховки. Желательно смоделировать страховой случай, мысленно представив возможные происшествия (внезапная болезнь, травма, пищевое отравление и т.д.). Какими именно и в каком порядке должны быть дальнейшие действия туриста: куда и кому звонить, что именно сказать; будет ли требоваться предварительная оплата диагноза и первой неотложной помощи, какова сумма страхового покрытия и будет ли ее достаточно во всех возможных случаях, включая самые тяжелые.

По существующим правилам многие государства не выдают туристских виз, если у туриста отсутствует медицинская страховка. Но ряд стран пока этого не требуют, прежде всего потому, что не могут в полной мере обеспечить гарантируемой квалифицированной медицинской помощи в любом месте и в любое время.

В туристской поездке будет значительно меньше проблем, если и багаж туриста и перевозимое им имущество будут застрахованы от краж, грабежей, халатности обслуживающего персонала. Подобный страховой полис начинает действовать с момента приема багажа в аэропорту вылета и обеспечивает страховую защиту на протяжении всего срока пребывания за границей. Размер страховой ставки (страхового взноса) устанавливается в зависимости от страховой суммы, возраста, профессии, страны выезда и других факторов, влияющих на степень риска.

К страхованию туриста и его имущества, включая страхования жизни и здоровья, медицинских расходов при несчастных случаях, в случае утраты имущества, задержки транспорта, плохой погоды, ненадлежащего предоставления туристских услуг, может также относиться страхование от «невыезда», потери документов, багажа и т.д.

Страхование медицинских расходов, как правило, предусматривает расходы на размещение в больнице, амбулаторное или стационарное лечение, покупку

лекарств, диагностические исследования, а также в случае летального исхода – доставка тела на родину.

Нормативно-правовая документация на маршруте. Туристское предприятие должно иметь комплект действующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов и руководствоваться ими в своей деятельности.

Транспортные перевозки туристов во время экскурсий, походов и путешествий осуществляются в соответствии с требованиями действующих правил обслуживания пассажиров на конкретных видах транспорта (автомобильного, воздушного, водного и т.д.).

Туристское снаряжение и инвентарь, применяемые при обслуживании туристов, соответствует требованиям, установленным действующей нормативной документацией на эти виды снаряжения.

В туристском предприятии разработаны и утверждены планы действий персонала в чрезвычайных ситуациях (при стихийных бедствиях, пожарах и других), включающие взаимодействие с местными органами управления, участвующими в спасательных работах.

Требования к безопасности обслуживания для конкретных видов туристских услуг установлены нормативной документацией на соответствующие виды услуг: государственными стандартами, правилами, уставами, кодексами и другими.

Безопасность туристских перевозок. Транспортные перевозки туристов во время экскурсий, походов и путешествий осуществляются в соответствии с требованиями действующих Правил обслуживания пассажиров на конкретных видах транспорта (автомобильного, железнодорожного, воздушного, водного и так далее).

При заключении договора с автотранспортным предприятием следует выяснить наличие у него лицензии на право перевозочной деятельности и на какой территории она действует.

Автотранспортное предприятие как арендодатель должно выполнить ряд требований к подвижному составу и водителю.

Наряду с требованиями, регламентируемыми Правилами дорожного движения, следует в договор или приложение к нему включить следующие пункты:

- обеспечение культуры обслуживания туристов;
- о санитарном состоянии автобуса (автомобиля);
- об ограничении (или запрещении) движения в ночное время;
- обеспечение транспортного средства аптечкой для пассажиров;
- наличие микрофона, радиотрансляции, телевизора, видео и средств связи;
- наличие устройств отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха;
- наличие запаса питьевой воды;
- наличие чистых чехлов, подголовников, занавесок;
- наличие багажных отсеков, отсеков для ручной клади и других.

Для длительных путешествий следует использовать высококомфортабельные автобусы с мягкой подвеской, регулируемые креслами, низким уровнем шума и вибраций, большим запасом хода с одной заправки, желательно, с экологически чистым топливом. При этом предусматриваются также такие атрибуты жизнеобеспечения, как гардероб, туалет, бар, холодильник, кухня и другое.

Требования к микроклимату в автобусе регламентируются ГОСТами, санитарно-гигиеническими нормами и международными стандартами.

Водитель на туристском маршруте должен быть в форменной или другой чистой и опрятной одежде. Он должен иметь водительские права соответствующей категории, лицензию, кредитно-бензиновую карточку или талоны на заправку, путевой лист, атлас автомобильных дорог, план-схему маршрута, транспортную туристскую карточку и другую туристскую документацию. 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.

В соответствии с действующими Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом в Российской Федерации движение туристско-экскурсионных автобусов по маршрутам большой протяженности допускается с 06.00 до 22.00 часов. На внутренних туристских маршрутах используются автобусы различных классов в зависимости от дальности поездки, числа туристов в группе, категории маршрута, уровня комфорта и так далее.

Безопасность средств размещения. Согласно ГОСТ Р 51185–2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования», предприятия размещения должны соответствовать:

- общим требованиям (площадь жилой комнаты, наличие освещения, отопления, водоснабжения и так далее);
- требованиям безопасности (пожаробезопасность, электробезопасность и так далее);
- требованиям к услугам средств размещения;

Питание и безопасность. Услуги общественного питания регулирует ГОСТ 31984–2012. В путешествиях не следует увлекаться экзотическими блюдами и морепродуктами, в рационе должны преобладать известные туристу продукты, включая овощи, зелень и фрукты, которые проверены им путем длительного применения в месте постоянного проживания. Европейская (континентальная) кухня и диетическое питание должны доминировать на столе путешественника.

Нельзя пить воду из любого источника, какую бы жажду турист не испытывал, полезной для здоровья является вода минеральная или чистая из бутылок, купленных в магазине.

Кухонные помещения должны проходить регулярный санитарно-эпидемиологический контроль, а в случае обнаружения пищевых отравлений и желудочных расстройств контроль должен быть ежедневный.

В целях обеспечения безопасности жизни и здоровья туристов должны соблюдаться установленные в нормативных документах требования по хранению, транспортированию и приготовлению пищевых продуктов в соответствии с санитарными нормами и правилами для предприятий общественного питания.

#### Выводы по главе два

Таким образом, вторая глава выпускной квалификационной работы содержит описание практической части исследования: разработку тура в г. Адлер, расчеты технико-экономической части тура и описание деятельности по организации безопасности участников тура.

Рассчитанный на 5 дней маршрут туристического путешествия в город Адлер является комбинированный, сезонный и авиационный. Программа тура в г. Адлер включает пятидневное путешествие, с посещением таких объектов, как: «Сочи Парк», экскурсия «Адлер вечерний», «Сочинский городской дельфинарий». «Музей истории Адлерского района». Перевозки осуществляются предприятиями: авиакомпания «Победа», эконом-класс; компания по аренде автобусов ООО «Экспресс Авто». Питание туристов осуществляются предприятиями: Кафе «Сели-Поели, Кафе «Вермишель», Кафе «Спорт-Аккорд», Кафе «Афина», Цветочная ул., 17/11, Адлер, Сочи.

При организации туристических поездок следует максимально точно изучить район, в котором будет проходить путешествие, получить достоверную информацию о регионе, погодных, социальных условий в целях собственной безопасности. Поэтому, чтобы обеспечить уровень опасности в туризме до допустимого уровня, необходимо на стадии проектирования тура выявить возможные опасности, их источники и разработать меры по обеспечению требований безопасности туристов в соответствии с нормативами.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Благодаря своему географическому положению Адлер выгодно отличается от других регионов Российской Федерации. Здесь возможно развитие практически всех видов туризма.

Туризм – один из немногих устойчиво развивающихся видов отечественного бизнеса. Именно он создает рабочие места, наполняет бюджет, привлекает в регион валютные ресурсы и расширяет международные контакты.

Сегодня въездной туризм находится на начальной стадии своего развития, хотя за последний год уровень въездного туризма и увеличился на 20%. Важно именно сейчас понять необходимость развития инфраструктуры для максимизации прибыли от въездного туризма. Необходимо строительство гостиничного комплекса, увеличение номерного фонда, улучшение качества обслуживания туристов.

Подводя итог, хочется отметить, что в новом тысячелетии туризм стал одним из важнейших факторов развития человечества в целом и экономики в частности.

В ходе выполнения данной работы были рассмотрены поставленные задачи, а именно:

Изучена нормативно-правовая база проектирование туристского продукта: национальное туристское законодательство можно разделить на две группы. В первую входят общие нормативные правовые акты: Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Закон «О защите прав потребителей» и др, вторую группу составляют специальные нормативные правовые акты.

Адлер имеет очень выгодное расположение, рядом с городом есть аэропорт и железнодорожный вокзал. Одной из главных туристических достопримечательностей Адлера является Олимпийский парк, построенный для зимних Олимпийских игр в 2014 году.

Адлер является самой южной точкой черноморского побережья России и лучшим местом для отдыха на территории Сочи. Мягкий субтропический климат, шикарная природа, относительно равнинный ландшафт, хорошие пляжи на



побережье и близость краснополянских курортов, создают возможность туристической поездки в Адлер в течение всего года.

На основании этого разработан тур в г. Адлер на 5 дней и 4 ночи. Рассчитанный на 5 дней маршрут туристического путешествия в город Адлер является комбинированный, сезонный и авиационный. Программа тура в г. Адлер включает пятидневное путешествие, с посещением таких объектов, как: «Сочи Парк», экскурсия «Адлер вечерний», «Сочинский городской дельфинарий». «Музей истории Адлерского района». Отпускная цена – 36738 руб.

Новизна выпускной квалификационной работы заключается в том, что на основе полученных данных был разработан новый туристский продукт в город Адлер.

Практическая значимость выполненной работы заключается в возможности применения его результатов в непосредственной деятельности предприятий туристической индустрии.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг/ Н.Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2020. – 224 с.
- 2 Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения/ И.М. Асанова, А.А. Жуков. – М.: Academia, 2017. – 288 с.
- 3 Баумгартен, Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник/ Л.В. Баумгартен. – М.: Юрайт, 2016. – 340 с.
- 4 Березовая, Л.Г. История туризма и гостеприимства: учебник/ Л.Г. Березовая. – М.: Юрайт, 2015. – 480 с.
- 5 Виноградов, Т.В. Технологии продаж турпродукта: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/ Т.В. Виноградова. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 240 с.
- 6 Волошин, Н.И. Правовые основы туристской деятельности./ Н.И. Волошин. – М.: Советский спорт, 2017. – 424 с.
- 7 ГОСТ 32612–2014. Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования. Введен 01.01.2016. – М.: Стандартинформ, 2014. – 8 с.
- 8 ГОСТ Р 50681–2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. Введен 30.06.2011. – М.: Стандартинформ, 2011. – 16 с.
- 9 ГОСТ Р 50690–2017. Туристские услуги. Общие требования. Введен 01.06.2018. – М.: Стандартинформ, 2017. – 9 с.
- 10 ГОСТ Р 54602–2011. Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования. Введен 08.12.2011. – М.: Стандартинформ, 2014. – 7 с.
- 11 ГОСТ Р ЕН 13809–2012. Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология. Введен 29.11.2012. – М.: Стандартинформ, 2013. – 19 с.
- 12 Гридин, А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания/ А.Д. Гридин. – М.: Академия, 2019. – 224 с.
- 13 Губа, В.П. Лечебно-оздоровительный туризм: учебник/ В.П. Губа, Ю.С. Воронов, В.Ю. Карпов. – М.: Физическая культура, 2015. – 120 с.

14 Гукова, О.Н. Предпринимательство в сфере сервиса/ О.Н. Гукова, А.М. Петрова. – М.: Форум, 2016. – 176 с.

15 Гулиев, Н.А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг/ Н.А. Гулиев, Б.К. Смагулов. – М.: Флинта, МПСИ, 2016. – 240 с.

16 Гуляев, В.Г. Туризм. Экономика, управление, устойчивое развитие/ В.Г. Гуляев, И.А. Селиванов. – М.: Советский спорт, 2018. – 280 с.

17 Ермакова, Е.Е. Коммуникативные технологии в сервисе/ Е.Е. Ермакова. – Тюмень: Издательство ТюмГУ, 2016. – 424 с.

18 Жданова, Т.С. Технологии продаж: учебное пособие для бакалавров/ Т.С. Жданова. – М.: Издательско–торговая корпорация «Дашков и К», 2013. – 184 с.

19 Жукова, М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учебное пособие/ М.А. Жукова. – М.: КноРус, 2017. – 192 с.

20 Казаков, Н.П. Безопасность жизнедеятельности. Обеспечение безопасности в туризме: учебное пособие для студ. учреждений высш. проф. образования/ Н.П. Казаков, Н.А. Якубовская. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 240 с.

21 Каменец, А.В. Технологии организации культурного туризма/ А.В. Каменец, М.С. Кирова. – М.: Мосиздатинвест, 2016. – 128 с.

22 Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие для сред. проф. образования по специальности «Туризм» / А.Б. Косолапов. – М.: КноРус, 2008. – 278 с.

23 Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер. – М.: Юнити–Дана, 2018. – 140 с.

24 Крайнова, О.С. Технология туроператорской и турагентской деятельности/ О.С. Крайнова, О.А. Суханова. – М.: изд. «МУ им. С.Ю. Витте», 2015. – 168 с.

25 Крутик, А.Б. Предпринимательство в сфере сервиса/ А.Б. Крутик, М.В. Решетова. – М.: Academia, 2017. – 160 с.

- 26 Кусков, А.С. Транспортное обеспечение в туризме: учебник/ А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. – М.: КноРус, 2016. – 356 с.
- 27 Лопарева, А.М. Экономика организации (предприятия): учеб.-метод, комплекс и Рабочая тетрадь / А.М. Лопарева. – М.: Финансы и статистика, 2008. – 208 с.
- 28 Любавина, Н.Л. Технология и организация турагентской деятельности/ Н.Л. Любавина, Л.А. Кроленко, Т.А. Нечаева. – М.: Академия», 2014. – 256 с.
- 29 Малых, Н.И. Экономика гостиничного предприятия/ Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. – М.: Дрофа, 2015. – 320 с.
- 30 Можаяева, Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма/ Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Форум «ИНФРА–М», 2014. – 336 с.
- 31 Орловская, В.П. Экономика отрасли туризм:учебник / В.П. Орловская. – М.: РИОР, 2016. – 721 с.
- 32 Павленко, В.В. Защита прав потребителей в сфере торговли и услуг. Практическое пособие / В.В. Павленко. – М.: КноРус, 2017. – 339 с.
- 33 Павлова, Г.Ю. Сервисная деятельность. Учебное пособие/ Г.Ю. Павлова. – М.: КноРус, 2016. – 176 с.
- 34 Чудновский, А.Д. Теория и методология социально-экономических исследований в туристской индустрии/ А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, А.В. Кормишова. – М.: КноРус, 2019. – 480 с.
- 35 Чудновский, А.Д. Управление индустрией туризма А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КноРус, 2016. – 208 с.
- 36 Онлайн-энциклопедия Академик [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<https://dic.academic.ru> (дата обращения: 15.04.2020).
- 37 Адлер, туризм и отдых [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dic.academic.ru> (дата обращения: 17.04.2020).
- 38 Адлер [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dic.academic.ru> (дата обращения: 15.05.2020).

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### ПРИЛОЖЕНИЕ А

#### ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ТУРИСТСКОГО ПУТЕШЕСТВИЯ на май–сентябрь 2020 г.

Маршрут путешествия – Челябинск–Адлер–Челябинск.

Протяженность маршрута – (км) 5400 км

Продолжительность путешествия– 5 суток

Число туристов в группе – 10 человек

Стоимость – 25925 рублей

Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту

Таблица А.1 –Технологическая карта туристского путешествия

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения и условия размещения	Запланированные туристские и экскурсионные услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских походов и т.п.	Перевозка туристов	Другие услуги
05.507.10 Вылет из г. Челябинск в г. Адлер (Международный аэропорт Сочи) (рейс DF–324) Время в пути 3.20, способ передвижения– авиаперелет, 2700 км	–	Услуги по организации перевозки туристов	Перевозка туристов самолетом	–
07.30–09.00 Трансфер до гостевого дома «Олимпия»	Гостевой дом «Олимпия»	Услуги по организации перевозки туристов	Перевозка туристов автобусом	–
14:30–15:00, г. Адлер	–	Услуги питания: обед	–	–

Продолжение 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 и т.п.	Перевозка туристов	Другие услуги
19:00-21:00 – экскурсия «Адлер вечерний».	–	Услуги по организации перевозки туристов (трансфер)  Услуги по организации и проведению экскурсий.  Экскурсия «Адлер вечерний»  Объекты показа: улица Навагинская к главной площади перед Администрацией города, Олимпийские кольца	Автобус	–
2 день				
08:00–08:45, г. Адлер	–	Услуги питания: завтрак	–	–
09.00–10.00 Трансфер в Музей Адлерского района.	–	Услуги по организации перевозки туристов	Перевозка туристов автобусом	–

Продолжение 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 и т.п.	Перевозка туристов	Другие услуги
14:30–15:00, г. Адлер	–	Услуги питания: обед	–	–
3 день				
08:00–08:45, г. Адлер	–	Услуги питания: завтрак	–	–
09:00–10:00 Трансфер в «Сочи Парк»	–	Услуги по организации перевозки туристов	Перевозка туристов автобусом	–
10:00–14:00 – посещение «Сочи парк»	–	Посещение «Сочи Парка»	Автобус	–
14:30-15:00, г. Адлер	–	Услуги питания: обед	–	–
4 день				
08:00–08:45, г. Адлер	–	Услуги питания: завтрак	–	–
09:00–10:00 Трансфер в «Сочинский городской дельфинарий»	–	Услуги по организации перевозки туристов	Перевозка туристов автобусом	–
10:00–14:00 – посещение «Сочинский городской дельфинарий»	–	Услуги по организации перевозки туристов  Услуги по организации и проведению экскурсий.  Экскурсия «Сочинский городской дельфинарий»	Автобус	–

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 и т.п.	Перевозка туристов	Другие услуги
14:30–15:00, г. Адлер	–	Услуги питания: обед	–	–
5 день				
08:00–08:45, г. Адлер	–	Услуги питания: завтрак	–	–
12.30–13.00 Трансфер в парк «Южные культуры»	–	Услуги по организации перевозки туристов	Перевозка туристов автобусом	–
10:00–14:00 – посещение парк «Южные культуры»		Услуги по организации перевозки туристов (трансфер)  Услуги по организации и проведению экскурсий.  Экскурсия «Парк «Южные культуры»»	Автобус	
14:30–15:00, г. Адлер	–	Услуги питания: обед	–	–
20.00–21.30, Трансфер от гостиницы до Аэропорта, способ передвижения– автобус, 32 км.	–	Услуги по организации перевозки туристов	Перевозка туристов автобусом	–
23.20– 03.10 Вылет из г. Адлер в г. Челябинск (аэропорт Баландино) (рейс DP–323) Время в пути 3.10, способ передвижения- авиаперелет, 2700 км	–	Услуги по организации перевозки туристов	Перевозка туристов самолетом	–



Визовая поддержка и оформление въездных и выездных документов (перечень организаций, осуществляющих помощь в оформлении документов): не требуется

Размещение туристов осуществляется следующими средствами размещения: Гостевой дом «Олимпия» Россия, Краснодарский край, Адлер, Ивовый пер., д. 4. Размещение в двухместном номере. В номере сеть телевизор. Ванная комната и туалет общие.

Перевозки осуществляются предприятиями:

- авиакомпания «Победа», эконом-класс;
- компания по аренде автобусов ООО «Экспресс Авто» Россия, Краснодарский край, Сочи, улица Энергетиков, 7.

Питание туристов осуществляется предприятиями: Кафе «Сели-Поели» Староохотничья ул., 17, Адлер, посёлок Мирный; Кафе «Вермишель» ул. Крамского, 20, микрорайон Нижнеимеретинская Бухта, Сочи; Кафе «Спорт-Аккорд» ул. Ленина, 88, Адлер, Сочи (этаж 1); Кафе «Афина» Цветочная ул., 17/11, Адлер, Сочи (Отель Афина)

Экскурсионные услуги: Музей Адлерского района Россия, Краснодарский край, Сочи, Таврическая улица, 9; «Сочи Парк», Россия, Краснодарский край, посёлок городского типа Сириус; «Сочинский Городской дельфинарий» ул. Егорова, 1, микрорайон Центральный, Сочи (Парк Ривьера); Парк «Южные культуры» Нагорный тупик, 13, Адлер, Сочи.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Информационный лист туристской путевки

Маршрут путешествия: Челябинск – Адлер – Челябинск.

Вид маршрута: авиа.

Протяженность маршрута: 5992 км.

Продолжительность путешествия: 5 дней/4 ночи.

Число туристов в группе (рекомендуемое): 10 человек.

Стоимость (ориентировочная): 36738 руб

Возрастных ограничений не имеется.

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

Адлер является самой южной точкой черноморского побережья России и лучшим местом для отдыха на территории Сочи. Мягкий субтропический климат, шикарная природа, относительно равнинный ландшафт, хорошие пляжи на побережье и близость краснополянских курортов, создают возможность туристической поездки в Адлере в течение всего года.

Программа тура в г. Адлер включает пятидневное путешествие, с посещением таких объектов, как: «Сочи Парк», экскурсия «Адлер вечерний», «Сочинский городской дельфинарий». «Музей истории Адлерского района».

Размещение туристов осуществляется следующими средствами размещения: Гостевой дом «Олимпия» Россия, Краснодарский край, Адлер, Ивовый пер., д. 4. Размещение в двухместном номере. В номере сеть телевизор. Ванная комната и туалет общие.

Питание туристов осуществляются предприятиями: Кафе «Сели-Поели» Староохотничья ул., 17, Адлер, посёлок Мирный, Сочи; Кафе «Вермишель» ул. Крамского, 20, микрорайон Нижнеимеретинская Бухта, Сочи; Кафе «Спорт-Аккорд» ул. Ленина, 88, Адлер, Сочи (этаж 1); Кафе «Афина» Цветочная ул., 17/11, Адлер, Сочи (Отель Афина).

Соблюдайте правила личной гигиены.

Употребляйте бутылированную или кипячёную воду.

1) Мойте овощи и фрукты проточной водой и ошпаривайте их кипятком.

2) Купайтесь только в разрешённых водоёмах и бассейнах, избегайте попадания воды в полость рта.

3) Не купайтесь в море, если это запрещено по погодным условиям.

4) Не покупайте продукты с ограниченным сроком хранения (скоропортящиеся) у частных лиц.

5) Не рекомендуем ходить без обуви по пляжу.

6) Для принятия солнечных ванн рекомендуем использовать лежаки, желательно иметь свой коврик или полотенце.

7) Возьмите с собой необходимые медикаменты, медицинский страховой полис.

Документы в дорогу:

– общегражданский Российский паспорт;

– страховой медицинский полис.

Для ребенка младше 14 лет нужно иметь с собой свидетельство о рождении с печатью о гражданстве, старше 14 лет – российский паспорт.

ПРИЛОЖЕНИЕ В  
Объекты тура в г. Адлер



Рисунок В.1 – Музей Адлерского района

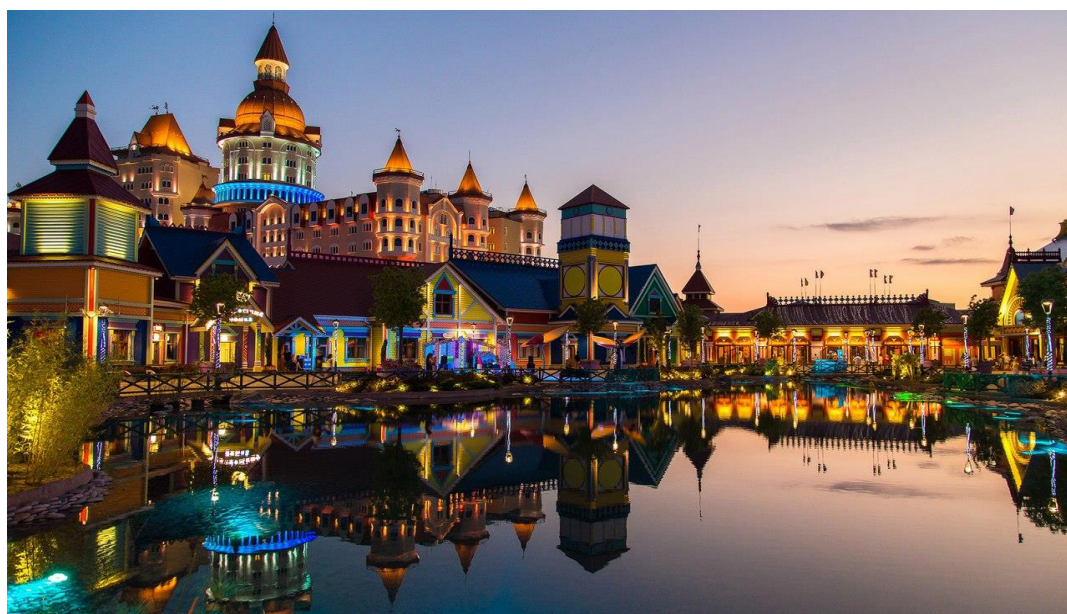


Рисунок В.2 – «Сочи Парк»



Рисунок В.3 – «Сочинский городской дельфинарий»



Рисунок В.4 – Парк «Южные культуры»

# ПРИЛОЖЕНИЕ Г

## Маршрут путешествия

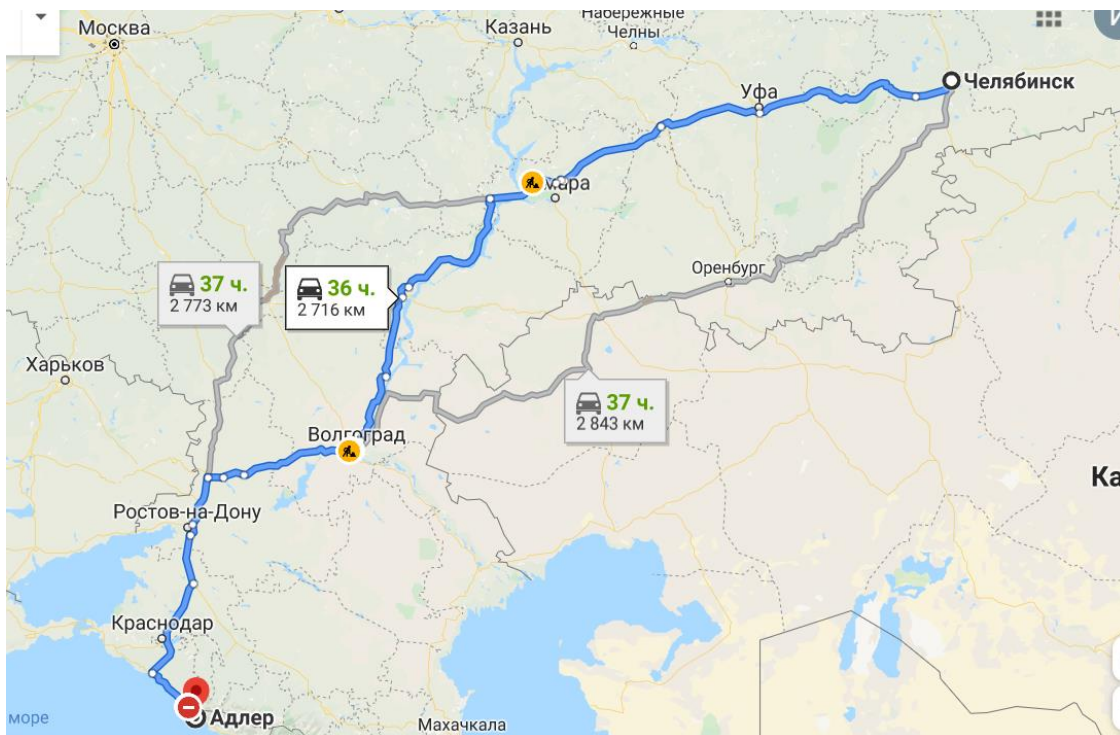


Рисунок Г.1 – Маршрут путешествия

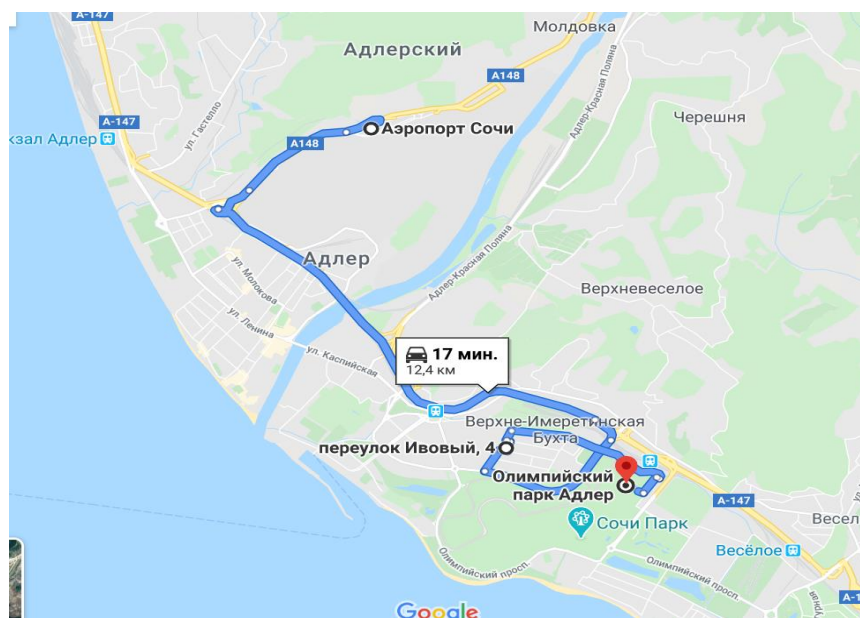


Рисунок Г.2 – Нитка маршрута первый день

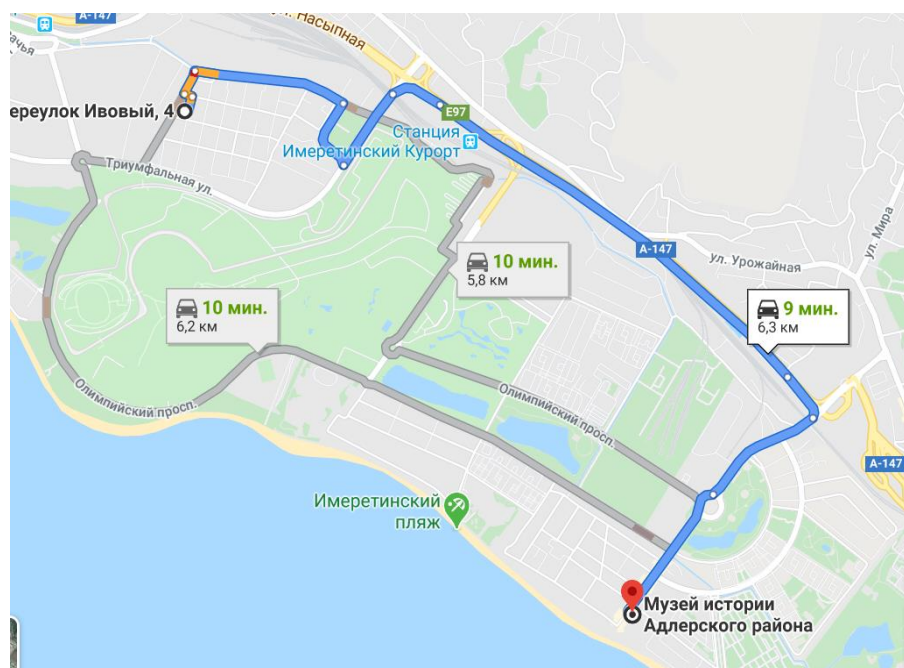


Рисунок Г.3 – Нитка маршрута второй день

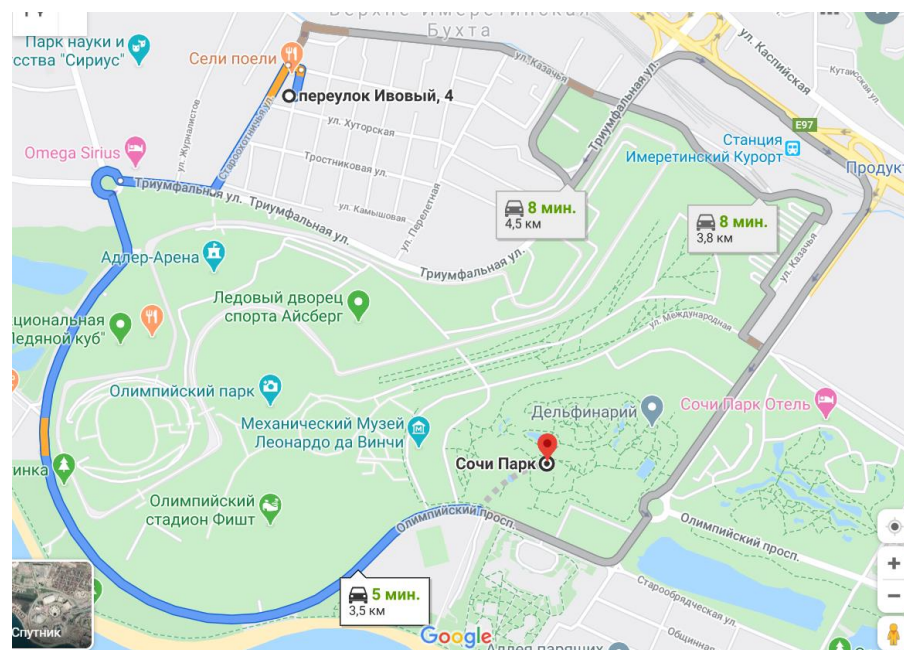


Рисунок Г.4 – Нитка маршрута третий день

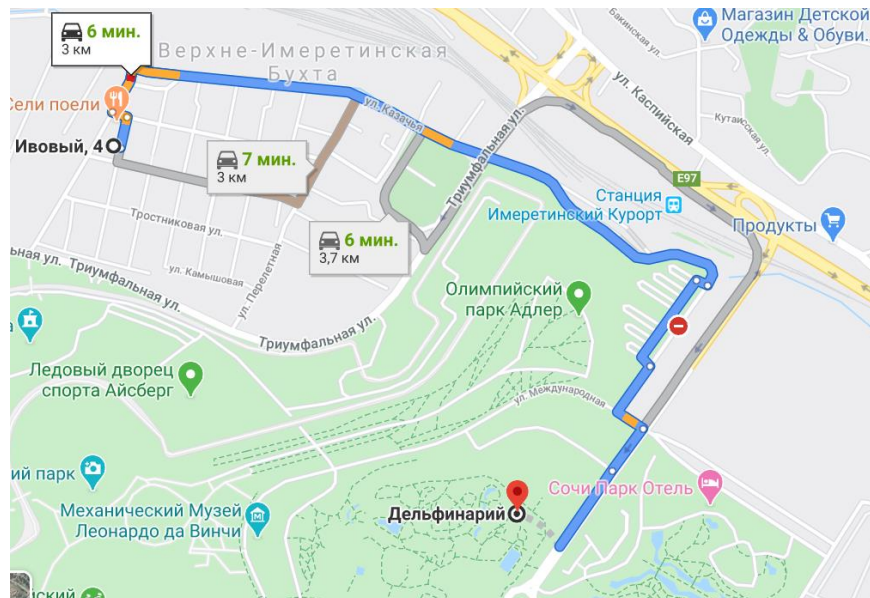


Рисунок Г.5 – Нитка маршрута четвертый день

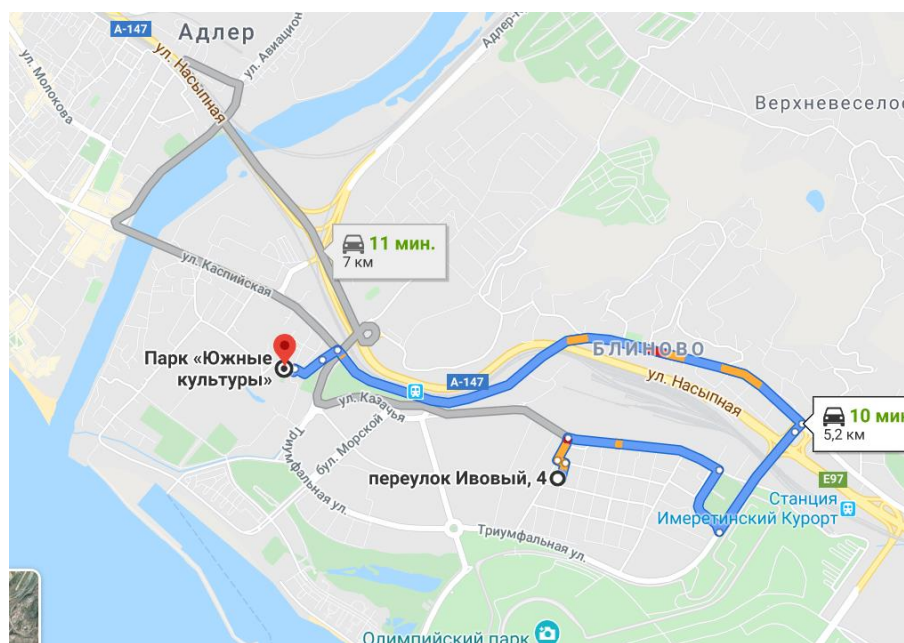


Рисунок Г.6 – Нитка маршрута пятый день