

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Технология разработки круизных туров на примере деятельности  
компании «Натали Тур»**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента (ки) 5 курса 541 группы  
направления (специальности) 43.03.02 «Туризм»  
Института истории и международных отношений  
наименование факультета, института

Саталкиной Юлии Олеговны  
фамилия, имя, отчество

Научный руководитель

ассистент

должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_

подпись, дата

И.О. Пугачев

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой,

д.э.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Т.В.Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов 2016

## **Введение**

Одно из ведущих направлений внутреннего и въездного туризма в России – водное путешествие по рекам России. С каждым годом речной круиз набирает популярность, и все больше россиян и иностранных граждан отправляются в путешествия по воде. Популярность круизов предопределил сам тип путешествия, дающий участнику путешествия разнообразный опыт, огромный выбор маршрутов различной продолжительности, тип круизного лайнера, разнообразие развлечений и вариативности в стоимости путевок.

Особенность круизов как вида путешествия – совмещение транспортного средства размещения, питания и досуга на борту лайнера позволяет их организаторам разрешить основную проблему отечественного туризма – отсутствие средств размещения, предлагающих соответствующие мировым стандартам качества услуги, и неразвитость туристской инфраструктуры (особенно в провинции). Кроме того, круизный отдых максимально безопасен, комфортен, хоть и недешев.

Не удивительно, что наиболее популярные круизные программы организуются в более освоенной и известной на туристском рынке зарубежных стран европейской части страны. До 90 % всех продаваемых иностранцам круизов проходят между Москвой и Санкт-Петербургом, включая в себя посещения древних русских городов, Валаама и Кижей.

Поставленные цели и задачи дипломной работы определяют ее структуру: введение, основная часть и заключение, список литературы, приложения. Основная часть состоит из трех глав: глава 1 - туроператорская деятельность в сфере формирования продвижения и реализации туристского продукта; глава 2 - анализ технологии формирования реализации и продвижения туристского продукта на примере круизных туров в фирме ООО «Натали Турс»; глава 3 - разработка туристского продукта на примере речного круиза «Дары России» и определение эффективности его реализации для туристской фирмы ООО «Натали Турс».

В данной работе рассмотрена деятельность туристской фирмы ООО «Натали Турс». Также будет разработан маршрут речного круиза «Дары России», предполагающий посещение таких городов как Москва, Углич, Ярославль, Вытегра, Кижы, Валаам и Санкт-Петербург.

Актуальность исследования заключается в формировании нового, качественного вида турпродукта по российским регионам, с целью привлечения потребителя к русской культуре.

Объект исследования: фирма ООО «Натали Турс».

Предмет исследования: Технология формирования и эффективная реализация туров.

Цель исследования: формирование туристского продукта, например речного круиза «Дары России» и выявление организационно-экономических условий его эффективной реализации.

Задачи исследования:

1. Рассмотреть технологические основы формирования турпродукта
2. Выявить специфику и условия эффективной реализации турпродукта.
3. Провести анализ деятельности фирмы ООО «Натали Турс».
4. Проанализировать процесс создания туристского продукта на данном предприятии и выявить эффективное направление его реализации.
5. Рассмотреть специфику договорных взаимоотношений с поставщиками услуг при создании данного маршрута.
6. Разработать программу туров по данному маршруту и рассчитать их стоимость.
7. Дать оценку эффективности реализации и продвижению данного тура.

## Основная часть

Условно производство туристского продукта можно разделить на два уровня. Первый уровень производства, результатом которого является создание туристских услуг, основывается на деятельности поставщиков. Второй уровень (туроператорский) из созданных туристских услуг формирует имеющие ценность для рядового потребителя туристские пакеты, представляющие собой комплекс туристских услуг, согласованных по времени, месту, очередности их оказания, по цене и качеству.

Круг производителей туристских услуг не ограничен, поскольку, в принципе, любая услуга способна стать туристской, т.е. ориентированной на удовлетворение потребителей туристов. Для этого необходима следующая корректировка производственной деятельности.

Вовлечение в сферу туристского обслуживания организаций, предприятий и фирм, предоставляющих услуги, а также комплектация из этих услуг разнообразных тематических туров – все это потребовало развитие туроперейтинга (разработки туристских программ). Это является одной из основных задач туроператоров.

Проектирование тура. Это начальная стадия разработки туристской продукции, которая непосредственно основывается и во многом определяется результатами маркетингового исследования потребностей туристского рынка и предложений основных конкурентов на местном рынке, что объясняется изначально рыночной ориентацией туроператора (продавать то, на что имеется либо может появиться в перспективе устойчивый спрос).

Проектирование тура проводится в среднем за 2—3 месяца до обозначенных сроков тура или сезона (требуется довольно много времени на планирование и продвижение туристского продукта), в случае проектирования принципиально новых направлений или видов туров для местного рынка, приступать к данному этапу работы необходимо намного раньше поскольку планирование продвижение туристских новинок более длительный, чем в отношении известных и популярных направлений и туров процесс. Результатом

тур проектирования является разработка проекта будущего туристского продукта.

Характеристики услуги должны быть не ниже требований государственного стандарта на соответствующий вид услуги. В проект необходимо включать конкретные требования по обеспечению безопасности услуги, минимизации рисков для потребителей услуги и их имущества, обслуживающего персонала и для окружающей среды.

Четыре основных фактора, которые устанавливают цену круиза: продолжительность круиза; сезон; расположение и размер каюты; тип корабля.

Большим преимуществом круизов является их безвизовость. Единственная виза, которую нужно получить, — это виза страны, из которой начинается круиз. При посещении какого-либо порта туристам при выходе на берег выдаются специальные карточки круизных пассажиров, которые сдаются капитану при возвращении на борт судна.

Для того чтобы сформировать тур, необходимо иметь чёткое понимание о возможных конкурентах и партнёрах, а так же уделить большое внимание интересам потребителей и поставщикам, которые помогут предоставить необходимые услуги. Правительственные учреждения и организации, союзы и представительства иностранных государств тоже являются важными внешними факторами, влияющими на туристическую путёвку.

Для туристической компании главным вопросом всегда остаётся, что именно предложить потребителю? Некоторые идут наиболее простым путём и продают готовые образы, которые формировались на протяжении многих лет. Увеличить продажи туров позволяют и всемирные события, такие как Олимпийские игры, футбольные чемпионаты, всемирные выставки и конференции. Всё это создаёт повышенный интерес покупателей к поездкам за границу, а значит должно учитываться при разработке нового туристического продукта.

Разработка продукта является необходимым условием, как для удовлетворения потребностей туристов, так и для сохранения рентабельности отрасли в целом.

Формирование продукта должно основываться на объективных данных о представлении потребителя и о потребности рынка, а не на субъективном мнении сотрудников фирмы. Однако сотрудники очень важны в процессе разработки нового продукта, так как сами оказывают услуги. Клиенты могут помочь в разработке концепции обслуживания и процесса обслуживания особенно в туристическом бизнесе, где клиент лично осуществляет основную часть процесса обслуживания.

Основная идея модели формирования нового продукта заключается в том, что нововведения могут быть изъяты из продукта, в том случае если они не соответствуют критериям успеха на определённом этапе. Процесс формирования продукта может быть разделён на два раздела: предварительное планирование и реализация. Предварительное планирование определяет, какие концепции услуг будут развиваться. Фирма должна иметь общее стратегическое видение и цели, которые определяют стратегию нового продукта фирмы.

Одним из самых распространённых видов водных путешествий являются круизы. Круиз - это морское или речное путешествие с посещением портовых городов нескольких стран. Фирма «Натали Турс» занимается организацией внутреннего и въездного туризма и предлагает полный комплекс услуг в рамках экскурсионного, круизного и делового туризма, осуществляет туроператорскую деятельность по таким направлениям как Болгария, Венгрия, Италия, Таиланд, Финляндия, Чехия. Турфирма старается реализовывать вновь разработанные туры через существующие каналы сбыта, т.е. партнеров в стране, с которыми она работала ранее. Это наиболее простой путь выхода на рынок с новым продуктом, так как турфирма застрахована от ряда неприятных неожиданностей во взаимоотношениях с новым партнером, и постоянное

сотрудничество предоставляет возможность получения финансовых льгот (скидки с цены, уменьшение предоплаты, увеличение комиссии и т.д.)

Прибыль, закладываемая в стоимость туристского продукта, устанавливается турфирмой в процентах к себестоимости затрат. Размер процента зависит от спроса на данный туристский продукт и может колебаться от 5 до 100.

Основным туристским продуктом фирмы является комплексное обслуживание, т.е. предлагается стандартный набор услуг.

Фирма ООО «Натали Турс» осуществляет взаимное сотрудничество с авиакомпаниями, речными пароходствами, экскурсионными фирмами. Организацией круизного отдыха по России фирма ООО «Лайнер-Люкс» занимается сравнительно недавно.

Речной круиз «Дары России» будет включать: размещение на теплоходе; питание на теплоходе (полный пансион); экскурсионные программы в следующих городах: Москва, Углич, Ярославль, Вытегра, Кижи, Валаам и Санкт-Петербург; досугово - развлекательные услуги.

На теплоходе «Михаил Булгаков» будет установлен общий режим дня (внутренний распорядок), соблюдение которого обязательно для всех туристов и обслуживающего персонала.

На основе изучения потребителей и платежеспособности населения составляется краткое описание услуг. Оно конкретизируется в проекте программы обслуживания туристов.

Исполнителями услуг на данном речном круизе являются надежные партнеры компании ООО «Натали Турс» такие как: МосТурФлот – судовладельческая компания, Cittour – транспортная компания в Москве, «Happy tour» – компания, занимающаяся анимацией на борту теплохода, а также экскурсионные компании в Москве, Угличе, Ярославле, Вытегре, Кижи, Валааме и Санкт-Петербурге.

Размещаться туристы будут на комфортабельном четырехпалубном судне «Михаил Булгаков». О комфортности и безопасности плавания позаботится

профессиональный экипаж Московского речного пароходства, который работает на теплоходе «Булгаков». Уровень обслуживания на теплоходе «Михаил Булгаков» соответствует международным стандартам.

Бесплатно на теплоходе предоставляется: медицинское обслуживание, камеры хранения, пользование внутренними телефонами, справками справочного бюро по вопросам проезда. Платными услугами, предоставляемыми туристам за наличный расчет, являются: спортивные тренажеры, сауны, массаж, услуги парикмахерских, портных, фотографов, почты, прачечных, продукты и товары, приобретенные в магазинах и барах.

Тур рассчитан на 8 суток. На теплоходе будет 6 групп по 45 человек. В каждом порту выдаются свои посадочные талоны. При выходе на берег пассажиры получают талоны, которые отдают обратно по возвращению. Туристы, обслуживающиеся на речных круизах, должны хорошо знать и выполнять в ходе путешествия правила перевозки пассажиров, ручной клади и багажа на судах Министерств речного флота России, правила внутреннего распорядка установленные на судах, а также требования по обеспечению безопасности плавания, санитарных правил и пожарной безопасности.

После того как установлены места назначения, количество человек в группах и даты их заездов, в процессе переговоров с автотранспортной компанией, судовладельцем и туроператорами по экскурсионному обслуживанию наступает стадия подписания договоров. Договор необходим для урегулирования обязанностей и ответственности сторон.

Таблица 1  
Договорной план речного круиза «Дары России».

№ п/п	Наименование партнера	Основной предмет договора	Срок действия договора	Срок заключения договора	Особые сведения
1	Судовладельческая компания «МосТурФлот»	- Аренда теплохода «Михаил Булгаков»	5 мес.	01 мая 2016 – 30 сентября 2016	10 % комиссия
		- Питание (полный пансион)	5 мес.	01 мая 2016 – 30 сентября 2016	Питание не включается в стоимость

					аренды теплохода
2	«Московское городское бюро экскурсии»	- Обзорная экскурсия по Москве	5 мес.	01 мая 2016 – 30 сентября 2016	Предоставляет гида на время экскурсии
3	Транспортная компания «Cittour»	- Договор аренды транспортного средства с экипажем.	5 мес.	01 мая 2016 – 30 сентября 2016	
		- трансфер	5 мес.	01 мая 2016 – 30 сентября 2016	
4	Экскурсионные компании в годах, которые предполагается посетить	- организация экскурсий	5 мес.	01 мая 2016 – 30 сентября 2016	Предоставление транспорта и гида-переводчика на время экскурсии
5	«Happy tour»	- организация анимации на теплоходе	5 мес.	01 мая 2016 – 30 сентября 2016	

На данном туре компания ООО «Натали Турс» заключает договора со следующими поставщиками услуг:

1. Судовладельческая компания «МосТурФлот». По договору она обязана предоставлять следующие виды услуг: предоставление теплохода «Михаил Булгаков», предоставление питания (полный пансион) – 1500 с чел. за сутки.
2. Автотранспортное предприятие «Cittour». За данным предприятием закреплены следующие услуги: трансфер (стоимость услуги 850 руб. за р/час). Компания «Cittour» предоставляет компании ООО «Натали Турс» пять комфортабельных автобусов большой вместимости (на 45 человек).
3. «Московское городское бюро экскурсии». Предоставление услуг экскурсовода на обзорные экскурсии по Москве.
4. «Happy tour»: организация анимации на теплоходе.

В речной круиз «Дары России» включены также дополнительные услуги трансфер (аэропорт – место отправление теплохода; место пребывания теплохода – аэропорт) и экскурсии в городах: Москва, Углич, Ярославль,

Вытегра, Кижы, Валаам и Санкт-Петербург. После того, как подписаны договора с поставщиками услуг основными задачами при разработке речного круиза «Дары России» являются: ценообразование тура, его продвижение и реализация.

Ценообразование круизных туров намного сложнее аналогичной процедуры в отношении авиа или автобусных туров, требующее не только глубоких экономических, но и маркетинговых, психологических, социальных знаний, опыта работы с круизами. Сложность ценообразования туров объясняется, прежде всего, наличием на борту зафрахтованного водного судна большого количества различных категорий кают. Поэтому необходимо объективно определить ценность проживания в каюте той или иной категории для клиента и установить соответствующие этой оценке стоимости различных категорий кают. Одновременно с определением ценности проживания в каютах различных категорий необходимо реально оценивать рыночные возможности туроператора ООО «Натали Турс» и установить цены на круиз, исходя из планируемой минимальной загрузки, которую может обеспечить его агентская сеть.

В стоимость путевки входят следующие затраты: расходы на транспорт и проживание, расходы на питание, расходы на экскурсионную программу. Стоимость питания и экскурсионной программы остается неизменной для всех туристов, а различная цена путевок определяется местом размещения туристов на судне, то есть от категории каюты, значит от суммы стоимостей проживания и транспортных услуг.

Речной круиз «Дары России» интересен тем, что предлагает древние русские города, имеющих богатую историю и культуру. Важными факторами при выборе круиза является цена, направление круиза и удобства. Наиболее частыми потребителями круизов являются туристы от 35-45 лет. При составлении программ обслуживания на круизах необходимо включать анимационные и развлекательные программы. Вопросы безопасности при организации круизных маршрутов является самым важным.

## Заключение

В данной работе процесс создания турпродукта рассматривался на основе деятельности ООО «Натали Турс».

Проанализировав опыт работы фирмы в разработке туристских маршрутов, а также ознакомившись с вопросами организации туристских маршрутов на речном транспорте, можно сделать вывод, что разработка маршрутов для внутреннего туризма имеет большое значение для развития туризма, а также для экономики страны.

В результате проведенных исследований сделаны следующие выводы:

- Руководство компании, ее менеджеры должны обладать не только практическим опытом реализации туристского продукта, но иметь и теоретические знания.
- Туристская фирма ООО «Натали Турс» зарекомендовала себя как надежная, грамотная компания, имеющая своих постоянных клиентов.
- Речные круизы по рекам России, особенно по Волге пользуется спросом у различных категорий туристов, как у молодежи так и у людей третьего возраста.
- Круизы обладают определенной спецификой, которая выражена в том, что во время плавания туристы находятся в ограниченном пространстве (на теплоходе) и важно занять их наиболее насыщенной развлекательной программой.
- Речные круизы имеют высокую стоимость.
- Важным при организации туров является обеспечение безопасности.

На основе выводов даны следующие рекомендации:

1. Туристскому предприятию, прежде чем приступить к формированию туристских продуктов, необходимо оценить существующее положение дел, а именно провести анализ туристского предложения и спроса. Также провести

оценку рыночного потенциала с целью изучения и прогнозирования рыночного спроса.

2. В современных условиях конкурентного рынка компания должна развивать свою деятельность и экономический потенциал, так это дает шанс на получение прибыли в будущем.

3. Для успешной работы планово-экономического отдела необходимо постоянно организовывать курсы повышения квалификации, а также выбрать эффективные формы для мотивации сотрудников.

4. Фирма должна проводить рекламные туры и для своих менеджеров.

5. Особое внимание следует обратить на совершенствование работы сайта и рекламирование разработанных туров среди турагентств.

6. Фирма ООО «Натали Турс» постоянно должна разрабатывать новые туры и охватывать более широкий круг потребителей.

7. В целях продвижения продукта на туристский рынок: необходимо разработать систему скидок, устраивать викторины с получением призов, организовать рекламные мероприятия с вручением сувениров, заинтересовать потребителей обширной развлекательной программой во время движения суда, по окончании круиза раздавать фотографии, сделанные скрытой камерой.

Новые туристские продукты, разрабатываемые с учетом туристского спроса, использование научно обоснованных организационно-экономических условий их эффективной реализации и иные меры по повышению эффективности предпринимательской деятельности предприятия являются существенным фактором длительного выживания компании и дают ей возможность получать прибыль в современных условиях.