

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

Кафедра сервиса и туризма

Средних Татьяна Васильевна

**ОСОБЕННОСТИ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО
ТУРПРОДУКТА «КРУИЗ ПО ТРАНССИБИРСКОЙ МАГИСТРАЛИ»**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

по образовательной программе подготовки
бакалавров

по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»
«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

г. Владивосток

2018

Автор работы _____
(подпись)

« ____ » _____ 201 г.

Консультант (если имеется)

_____ (подпись) _____ (Ф.И.О)

« ____ » _____ 201__ г.

Руководитель ВКР _____
(должность, ученое звание)

_____ (подпись) _____ (Ф.И.О)

« ____ » _____ 201 г.

Назначен рецензент _____
(ученое звание)

_____ (фамилия, имя, отчество)

«Допустить к защите»

Заведующий кафедрой _____
(ученое звание)

Защищена в ГЭК с оценкой _____

Секретарь ГЭК (для ВКР)

_____ (подпись) _____ (Ф.И.О)

« ____ » _____ 201 г.

_____ (подпись) _____ (Ф.И.О)

« ____ » _____ 201 г.

ЗАВЕРЯЮ

Е.Б. Гаффорова / _____ /
Подпись

Директор Школы экономики и менеджмента
Директор/ наименование структурного подразделения

« ____ » _____ 2018 г.

В материалах данной выпускной квалификационной работы не содержатся сведения, составляющие государственную тайну, и сведения, подлежащие экспортному контролю

Е.А. Тюрина / _____ /
Подпись

Заместитель директора по науке и инновациям
Школы экономики и менеджмента
Уполномоченный по экспортному контролю

« ____ » _____ 2018 г.

Дальневосточный федеральный университет
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

Кафедра сервиса и туризма

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

студентке Средних Татьяне Васильевне группы Б1407

(фамилия, имя, отчество)

на тему

«Особенность проектирования железнодорожного турпродукта «Круиз по Транссибирской магистрали»

Вопросы, подлежащие разработке (исследованию):

теоретические аспекты железнодорожного туризма; понятие и сущность железнодорожного туризма; особенности железнодорожных туров и их правовое регулирование; мировой и отечественный опыт организации железнодорожных туров; факторный анализ туристского потенциала Приморского края для проектирования железнодорожного турпродукта; маркетинговое исследование спроса на железнодорожный турпродукт «Круиз по Транссибирской магистрали»; проектирование туристского продукта «Круиз по Транссибирской магистрали»

Основные источники информации и прочее, используемые для разработки темы:

труды отечественных и зарубежных ученых в области железнодорожного туризма (Биржаков М.Б., Бирюков П.Н., Буралев Ю.В., Воскресенский В.Ю., Квартальнов В.А., Стреленко Т.Г.), официальные документы: Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности», Федеральный закон «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» от 10.01.2003 N 17-ФЗ (последняя редакция), государственные стандарты, федеральные и региональные законодательные акты; учебные пособия, периодическая экономическая литература, методические рекомендации, зарубежные статьи, данные Интернет

Срок представления работы « _____ » _____ 20 г.

Дата выдачи задания « _____ » _____ 20 г.

Руководитель ВКР _____

(должность, уч.звание)

(подпись)

(и.о.ф)

Задание получил _____

(подпись)

(и.о.ф)

Оглавление

| | |
|---|----|
| Введение..... | 6 |
| 1 Теоретические аспекты железнодорожного туризма | 9 |
| 1.1 Понятие и сущность железнодорожного туризма | 9 |
| 1.2 Особенности железнодорожных туров и их правовое регулирование . | 13 |
| 1.3 Мировой и отечественный опыт организации железнодорожных туров | 25 |
| 2 Проектирование железнодорожного туристского продукта «Круиз по Транссибирской магистрали» | 34 |
| 2.1 Факторный анализ туристского потенциала Приморского края для проектирования железнодорожного турпродукта | 34 |
| 2.2 Маркетинговое исследование спроса на железнодорожный турпродукт «Круиз по Транссибирской магистрали» | 49 |
| 2.3 Проектирование туристского продукта «Круиз по Транссибирской магистрали» | 54 |
| Заключение | 60 |
| Список использованных источников | 63 |
| Приложение А | 69 |
| Приложение Б | 72 |
| Приложение В..... | 74 |
| Приложение Г | 76 |
| Приложение Д..... | 78 |
| Приложение Е..... | 82 |
| Приложение Ж..... | 86 |
| Приложение З | 88 |
| Приложение И | 91 |
| Приложение К..... | 93 |
| Приложение Л..... | 95 |
| Приложение М..... | 96 |

Аннотация

Выпускная квалификационная работа содержит 90 листов, 12 рисунков, 4 таблицы, 40 источников, 12 приложений. Включает в себя разделы: введение, теоретические аспекты железнодорожного туризма, проектирование железнодорожного туристского продукта «Круиз по Транссибирской магистрали», заключение и список используемых источников; а также подразделы первого раздела: понятие и сущность железнодорожного туризма, особенности железнодорожных туров и их правовое регулирование, мировой и отечественный опыт организации железнодорожных туров; и подразделы второго раздела: факторный анализ туристского потенциала Приморского края для проектирования железнодорожного турпродукта, маркетинговое исследование спроса на железнодорожный турпродукт «Круиз по Транссибирской магистрали», проектирование туристского продукта «Круиз по Транссибирской магистрали».

Объектом исследования является железнодорожный туризм. Предметом исследования являются особенности проектирования железнодорожного турпродукта. Основная цель работы – проектирование железнодорожного турпродукта «Круиз по Транссибирской магистрали». Учитывая факты, что именно железнодорожный туризм не зависит от сезонности, является самым экологически чистым, быстрым, комфортным и недорогим видом транспорта, а также то, что железнодорожные туры по всему миру стремительно набирают популярность, а Приморский край, в свою очередь, имеет высокий потенциал для развития железнодорожного туризма, - проектирование железнодорожного турпродукта в Приморском крае имеет огромную значимость.

Задачами ВКР являются: изучение понятия, сущности и видов железнодорожного туризма, а также особенностей проектирования железнодорожного турпродукта, анализ международного и отечественного опыта развития железнодорожного туризма, изучение современного

состояния туристского рынка Приморского края в отношении разработки и применения железнодорожных туров по Транссибу, проведение маркетингового исследования, а также интервью с железнодорожными перевозчиками, разработка нового железнодорожного тура «Круиз по Транссибирской магистрали» на территории Приморского края.

Практическая значимость работы состоит в исследовании железнодорожного туризма и его предложений в Приморском крае, в выработке на его основе рекомендаций по проектированию железнодорожного тура, а также в разработке железнодорожного турпродукта «Круиз по Транссибирской магистрали», который дополнит линейку железнодорожных туров Приморского края. Продвижение и реализация данного тура будут способствовать увеличению въездного и внутреннего турпотока, поддержанию дружественных политических взаимоотношений России и соседних стран, а также формированию достойного туристского имиджа региона.

Ключевые слова: железнодорожный туризм, транспортный туризм, проектирование, экскурсионно-познавательный туристский продукт.

Введение

В настоящее время железнодорожный туризм является одним из перспективных направлений внутреннего туризма в России. Железнодорожный транспорт – конкурентоспособный вид перевозки, по своей комфортности, безопасности, вместимости, доступности (географической) и ценовой привлекательности способный соперничать с авиационным и автомобильным транспортом.

Актуальность выпускной квалификационной работы обусловлена необходимостью развития железнодорожного туризма в Приморском крае с целью повышения внутреннего и въездного турпотоков и рационального использования туристского потенциала края. Известно, что именно железнодорожный туризм не зависит от сезонности, ж/д транспорт является самым экологически чистым, одним из самых быстрых, комфортных и недорогих видов транспорта, а железнодорожные туры по всему миру стремительно набирают популярность. Также Приморский край расположен в самой южной точке Транссиба, в связи с этим русские туристы рассматривают Владивосток как конец великого транспортного пути, а гости из стран АТР – как его начало, что повышает привлекательность и уникальность Приморского края для посещения. Все эти причины обуславливают высокий потенциал Приморского края для развития железнодорожного туризма.

Цель работы – проектирование железнодорожного турпродукта «Круиз по Транссибирской магистрали».

Для реализации поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- 1) изучить понятие, сущность и виды железнодорожного туризма, а также особенности проектирования железнодорожного турпродукта,
- 2) рассмотреть международный и отечественный опыт развития железнодорожного туризма,

3) изучить современное состояние туристского рынка Приморского края в отношении разработки и применения железнодорожных туров по Транссибу,

4) провести маркетинговые исследования, а также интервью с железнодорожными перевозчиками,

5) разработать новый железнодорожный тур «Круиз по Транссибирской магистрали» на территории Приморского края.

Объектом исследования является железнодорожный туризм.

Предметом исследования являются особенности проектирования железнодорожного турпродукта.

Теоретическую и информационную базу курсовой работы составили труды отечественных и зарубежных ученых в области железнодорожного туризма (Биржаков М.Б., Бирюков П.Н., Буралев Ю.В., Воскресенский В.Ю., Квартальнов В.А., Стреленко Т.Г.), официальные документы: Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности», Федеральный закон «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» от 10.01.2003 N 17-ФЗ (последняя редакция), государственные стандарты, федеральные и региональные законодательные акты; учебные пособия, периодическая экономическая литература, методические рекомендации, зарубежные статьи, данные Интернет.

При написании работы использовались такие методы научного исследования как аналитический, статистический, маркетинговый, метод сравнительного анализа и классификации, интервью.

Практическая значимость работы состоит в исследовании железнодорожного туризма и его предложений в Приморском крае, в выработке на его основе рекомендаций по организации железнодорожного туризма, а также в разработке железнодорожного тура «Круиз по Транссибирской магистрали», который дополнит линейку железнодорожных предложений Приморского края. Продвижение и реализация данного тура будут способствовать увеличению въездного и внутреннего турпотока,

поддержанию дружественных политических взаимоотношений России и соседних стран, а также формированию достойного туристского имиджа региона.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, списка использованных источников и приложений.

Во введении обоснована актуальность работы, обозначена проблема, требующая решения, указаны цели и задачи, которые поставил перед собой автор, обозначены применяемые методы исследования.

В первой главе «Теоретические аспекты железнодорожного туризма» определяется понятие железнодорожного туризма и его сущность, дается классификация железнодорожных турпродуктов и особенности их проектирования, а также описывается опыт зарубежных и отечественных туроператоров по организации железнодорожного турпродукта.

Во второй главе «Проектирование железнодорожного туристского продукта «Круиз по Транссибирской магистрали» проводится факторный анализ туристского потенциала Приморского края для развития железнодорожного туризма, анализируется спрос на железнодорожный турпродукт в Приморском крае, исследуется рынок предложений турфирм Приморского края и составляется программа тура «Круиз по Транссибирской магистрали» с сопутствующей документацией.

В заключении подведены итоги проведенного исследования.

1 Теоретические аспекты железнодорожного туризма

1.1 Понятие и сущность железнодорожного туризма

Согласно Федеральному закону Об основах туристской деятельности в РФ, перевозка туристов составляет постоянный компонент в структуре туристского продукта наряду с размещением. Из этого следует, что туризм неразрывно связан с процессом организации перевозки и использованию технических средств. Само понятие туризма подразумевает временные выезды людей в другую страну или местность, отличную от места постоянного жительства [5].

В настоящее время нередко явление, когда помимо перевозки транспорт берет на себя функции размещения, питания и организации досуга туристов, а также иного туристского обслуживания. Транспортное путешествие – это путешествие организованной группы туристов или туристов-индивидуалов по разработанному маршруту с использованием определенного вида транспорта. При этом именно транспортная перевозка является основным элементом транспортного обслуживания во время путешествия. Использование железнодорожного транспорта в туристских целях может выступать как отдельный вид транспортного путешествия.

Обратимся к понятиям железнодорожного туризма. Железнодорожный транспорт – это инфраструктура, включающая магистральные и станционные пути, объекты электроснабжения, сигнализации и связи, здания, сооружения и другие объекты, необходимые для его деятельности. Основные задачи железнодорожного транспорта – своевременное, качественное и полное удовлетворение потребностей в услугах перевозки пассажиров и грузов, повышение эффективности и качества работы всех звеньев транспортной системы [2].

Согласно определению Зорина В.И. и Квартальнова В.А., железнодорожный туризм – это путешествие, совершаемое по железной дороге на специализированном железнодорожном транспортном средстве, физическими лицами продолжительностью от двадцати четырех часов до

одного года, либо меньше двадцати четырех часов, но с ночевкой, в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях, не связанных с оплачиваемой деятельностью [21]. При этом железнодорожные перевозки в России регулируются Законом РФ «О федеральном железнодорожном транспорте» от 25.08.97 года, «Транспортным уставом железных дорог РФ» от 08.01.98 года, а также Правилами перевозки пассажиров и почты.

Турпоезд, в свою очередь, – это специальный комфортабельный поезд, который перевозит туристов по заранее запланированному маршруту. Туристский поезд состоит из нескольких вагонов, при этом каждый из них может быть соответствующего класса: люкс (vip), вагон СВ, купейный вагон, плацкартный вагон, сидячий вагон (в том числе сидячий вагон первого класса) [22].

Туристский познавательный портал «Туристский вестник» определяет железнодорожный круиз как железнодорожную туристскую поездку в течение нескольких дней по круговому маршруту с использованием поезда не только для передвижения, но и для предоставления туристам размещения, питания и т.д. с остановками по маршруту, для проведения экскурсий [28].

Биржаков М.Б. дает следующее определение железнодорожному туру – это путешествие организованных туристов с использованием железнодорожного транспорта, который включает в себя путешествие в специальных туристских поездах (арендованных составах, предназначенных для организации путешествия с использованием спальных мест, как базы размещения на данном маршруте, а вагонов-ресторанов – как точек питания туристов) [12].

3. Согласно определению из постановления РФ «О программе структурной реформы на железнодорожном транспорте», под железнодорожным туром понимается туристское путешествие, в котором пассажиры совершают тур по определенному упорядоченному маршруту в специальных спальных вагонах железнодорожного состава, предназначенных

для оказания услуг туристского обслуживания и размещения, с целью посещения нескольких туристских центров или дестинаций (трансграничное путешествие) [3]

Глава компании «РЖД Тур» Дмитрий Горин определяет железнодорожный туризм как продукт, который строится во много на потенциале железной дороги и органично сочетается с использованием гостиничных ресурсов [36].

В настоящее время в мировом туристском бизнесе основная доля в общей структуре транспортных услуг принадлежит авиационному и автомобильному транспорту, главным конкурентом которых является железная дорога [19]. В пределах нашего государства она имеет определенное преимущество перед другими видами перевозок туристов благодаря высокой пассажироемкости при перевозке на большие расстояния с обеспечением высокого уровня комфортности путешествия. Кроме этого, на сегодняшний день железные дороги обеспечивают более высокий уровень надежности по сравнению с воздушным и автомобильным транспортом и точным соблюдением графика передвижения. Преимущества и недостатки данного вида транспорта представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Преимущества и недостатки железнодорожного транспорта

| Преимущества | Недостатки |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Высокая вместимость и большая грузоподъемность 2. Независимость от погодных условий 3. Высокая безопасность: тяговый состав обладает надежностью и долговечностью 4. Экологичность 5. Высокая эксплуатационная скорость (выше, чем у автобуса и морского транспорта) 6. Низкая стоимость (по сравнению с самолетом и автобусом) 7. Высокий уровень комфорта | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ограниченное количество перевозчиков (низкая конкуренция приводит к повышению тарифов и снижению качества обслуживания) 2. Невозможность остановки по пути следования (по желанию туристов) 3. Сравнительно невысокая мобильность (движение исключительно по ж/д путям) 4. Низкое количество высокотехнологичных скоростных составов по России (скорость существенно ниже, чем у авиатранспорта) |

Продолжение таблицы 1

| | |
|---|--|
| 8. Доступность (ж/д вокзалы находятся, как правило, в центре города, в то время как аэропорты в пригородах) | |
| 9. Универсальность (ж/д транспорт подходит для тех, кто боится летать на самолете) | |

Источник: [исследование автора]

Для уточнения такого преимущества железнодорожного транспорта, как низкая стоимость, можно привести пример: минимальная стоимость проездного билета на рейсовом автобусе (№701) Владивосток-Хабаровск составляет 2670 рублей, в то время как цена ж/д билета до Хабаровска (поезд 351Э) – 1102 рубля (сидячее место) и 1868 (плацкарт). Данный пример иллюстрирует сразу несколько преимуществ перемещения поездом: первое из которых – низкая стоимость, второе – высокая скорость (в Хабаровск поезд прибывает быстрее, чем автобус на 1,5 часа), третье преимущество – это высокий уровень комфорта (до Хабаровска можно приобрести билет в купейном или плацкартном вагоне, в которых значительно удобнее переносить длительную дорогу, чем сидя в салоне автобуса). Стоит также отметить, что в отличие от автобусов дальнего следования, поезда до Хабаровска следуют по четкому расписанию и могут перевозить пассажиров в любые погодные условия.

Исходя из данных таблицы 1, можно сказать, что железнодорожный транспорт – конкурентоспособный вид перевозки, по своей комфортности, безопасности, вместимости, доступности (географической) и ценовой привлекательности способный соперничать с авиационным и автомобильным транспортом. Что касается использования ж/д составов в туристских целях – при создании транспортного тура, – то здесь можно отметить такие недостатки, как ограниченное количество ж/д перевозчиков по России и сравнительно невысокую мобильность передвижения. Однако такие качества, как независимость от погодных условий и точный график соблюдения

движения, составляют преимущества перед автобусным транспортом, который также может быть задействован в транспортных турах.

Таким образом, в пределах нашей страны использование железнодорожного транспорта имеет некоторый приоритет перед другими видами туристских перевозок благодаря возможности перевозки большого количества туристов на значительные расстояния с обеспечением высокого уровня комфортности путешествия. Железнодорожный туризм – это путешествие, совершаемое по железной дороге на специализированном железнодорожном транспортном средстве, физическими лицами продолжительностью от двадцати четырех часов до одного года, либо меньше двадцати четырех часов, но с ночевкой, в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях, не связанных с оплачиваемой деятельностью. Турпоезд, в свою очередь, – это специальный комфортабельный поезд, который перевозит туристов по заранее запланированному маршруту. Ретро-поезда и поезда класса люкс, в которых турист совершает хотя бы одну ночевку, принято также называть круизными поездами. А железнодорожный тур на таком поезде (или паровозе) – железнодорожным круизом.

Результаты изучения сущности железнодорожного туризма позволяют перейти к следующему этапу исследования теоретических аспектов железнодорожных туров – к особенностям их проектирования и правовому регулированию.

1.2 Особенности железнодорожных туров и их правовое регулирование

В рассматриваемой системе железнодорожных перевозок выделяют несколько видов туров, которые можно условно разделить по продолжительности на три самостоятельные категории: однодневные железнодорожные маршруты, непродолжительные туры (2-3 суток), многодневные туры (от 5 дней и более).

Однодневные железнодорожные маршруты начинаются утром и заканчиваются вечером того же дня. В дороге туристы располагаются на сидячих местах, либо за столиками вагонов-ресторанов. По пути они могут не только перекусить, но и прослушать экскурсионную путевую информацию, посмотреть выступления аниматоров, музыкантов или артистов. Логистика маршрута подразумевает, что туристов довозят до какой-либо конкретной станции, где для них подготовлена специальная программа. Это может быть экскурсионная поездка, включающая посещение тематических музеев, экскурсии к культурным достопримечательностям или же пикник на природе.

Непродолжительные туры имеют продолжительность в среднем 2-3 суток. Во время таких железнодорожных туров пассажиры проживают в отдельных купе. Поездки традиционно составлены с таким расчетом, что ночью, когда пассажиры спят, поезд находится в пути. Днем же туристы заняты разнообразными мероприятиями.

График движения поездов, обслуживающих многодневные поездки, отличается большим разнообразием. В зависимости от маршрута и экскурсионной программы, туристы часто находятся в пути и в дневное время. Безостановочно между двумя пунктами турпоезд должен идти не более полутора суток, так показывает практика туроперейтинга. Тур проектируется таким образом, чтобы путешественники не утомлялись. Логично заключить, что продолжительные дневные переезды в вагоне поезда планируются в тех случаях, когда по пути следования открываются интересные культурные виды или природные ландшафты. В отдельных случаях туроператором предполагаются кратковременные «зеленые стоянки» непосредственно в лесу или горах, на берегу моря или большого озера.

Перевозка туристов относительно используемого ж/д транспорта осуществляется на рейсовых или специально организованных поездах (по определенному заказу и маршруту, когда поезд одновременно является и средством передвижения и местом размещения туристов).

В системе пассажирских перевозок рейсовые маршруты поездов (следующих по строго установленному маршруту, в строго соблюдаемом временном промежутке и графике движения) значительно преобладают над чартерными. Как видно из рисунка 1, рейсовые железнодорожные маршруты подразделяются на: пригородные, местные и дальние. Пригородные поезда следуют по четкому расписанию в пределах области или края. Состав обычно вмещает 1 500 пассажиров, причем сидячих мест до 1000. Поезда совершают частые остановки на местных станциях, номера вагонов в них не пронумерованы [20].



Рисунок 1 – Классификация железнодорожных маршрутов в зависимости от используемого ж/д транспорта

Источник: [Исследование автора], [20]

Местные поезда следуют между станциями одной железной дороги, например, в Приморском крае в пределах края. Обычно они курсируют на расстояние в пределах 700 км и совершают перевозки внутри крупного района, региона или небольшой страны – между поселками и небольшими городами. Бывает, что различие между пригородными и местными поездами достаточно условное и существенно зависит от географических характеристик местности и страны в целом. За исключением скоростных маршрутов, поезда местного сообщения совершают частые остановки на всех станциях следования.

Дальние поезда следуют на расстояние свыше 700 км и разделяются по скорости на: скорые круглогодичного обращения, скорые сезонные (летние), пассажирские дальние круглогодичного и сезонного обращения.

Непростое по организации, но вместе с тем богатое по содержанию и многообразное по включенным услугам является путешествие в вагоне турпоезда дальнего следования. Среди основных требований к организации такого маршрута можно выделить: наличие в каждом вагоне поезда программы обслуживания туристов, подготовленной информационно-методической документации, а также проводников, инструкторов и врача на маршруте.

На каждый пассажирский туристский вагон дальнего следования назначаются два проводника. Готовность к отправлению туристского поезда (за 6 часов до отправления) проверяется комиссией в составе представителя пассажирской службы отделения дороги, санитарного врача, представителя фирмы – организатора путешествия или арендатора поезда, представителя службы вагонов-ресторанов. Готовность к приемке поезда оформляется актом.

В нашей стране взаимоотношения туристских операторов и железных дорог обычно строятся по трем возможным схемам (рисунок 2).

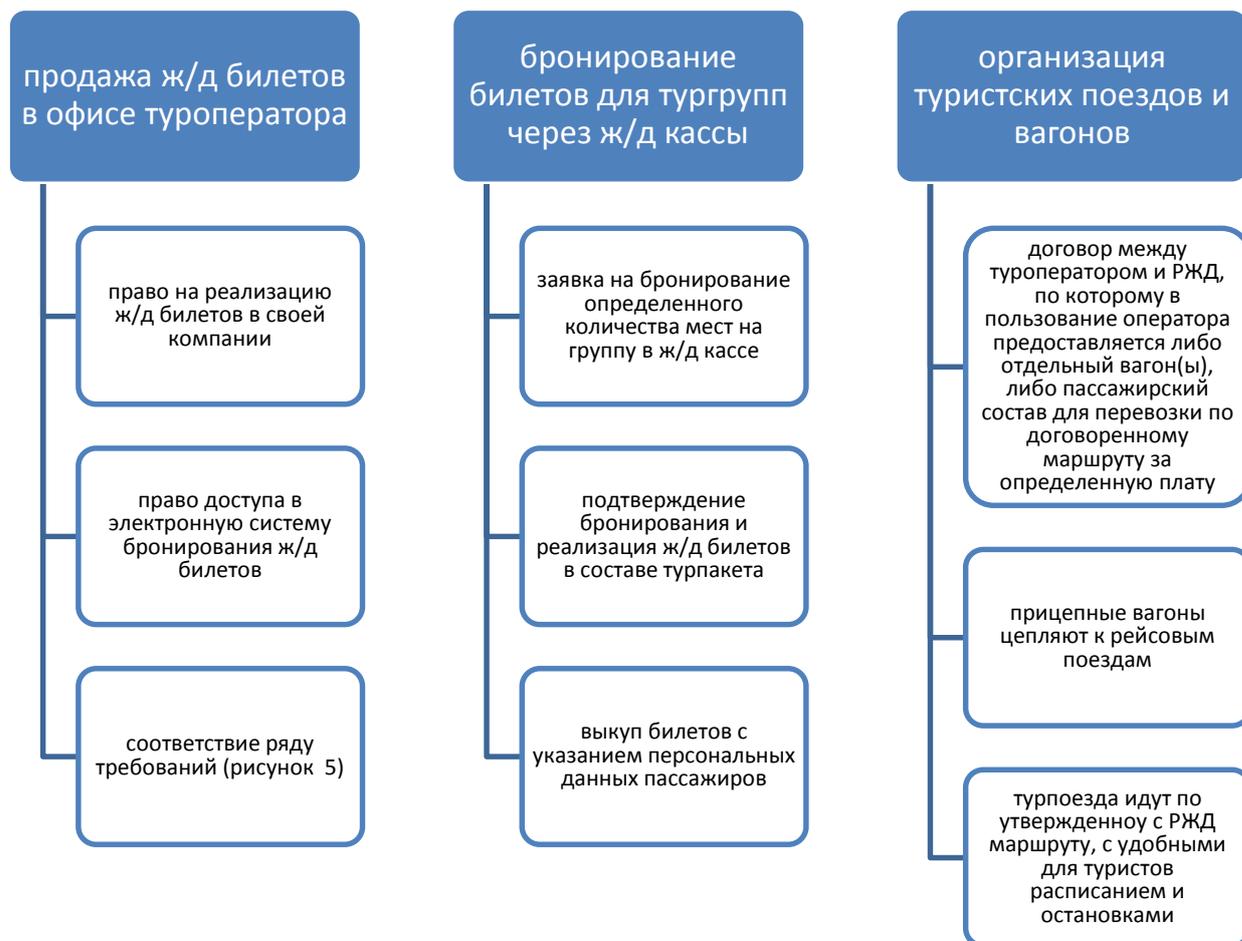


Рисунок 2 – Схема взаимодействия железнодорожного перевозчика с туроператором

Источник: [Исследование автора]

Первый вариант — продажа железнодорожных билетов в офисе туроператора. Получение туроператором права продавать билеты от своего имени, а также права доступа в электронную систему бронирования железнодорожных билетов — сложная процедура, требующая подписания соответствующего договора с МПС. Операторы, претендующие на получение права продажи железнодорожных билетов должны соответствовать целому ряду определенных требований (рисунок 3).

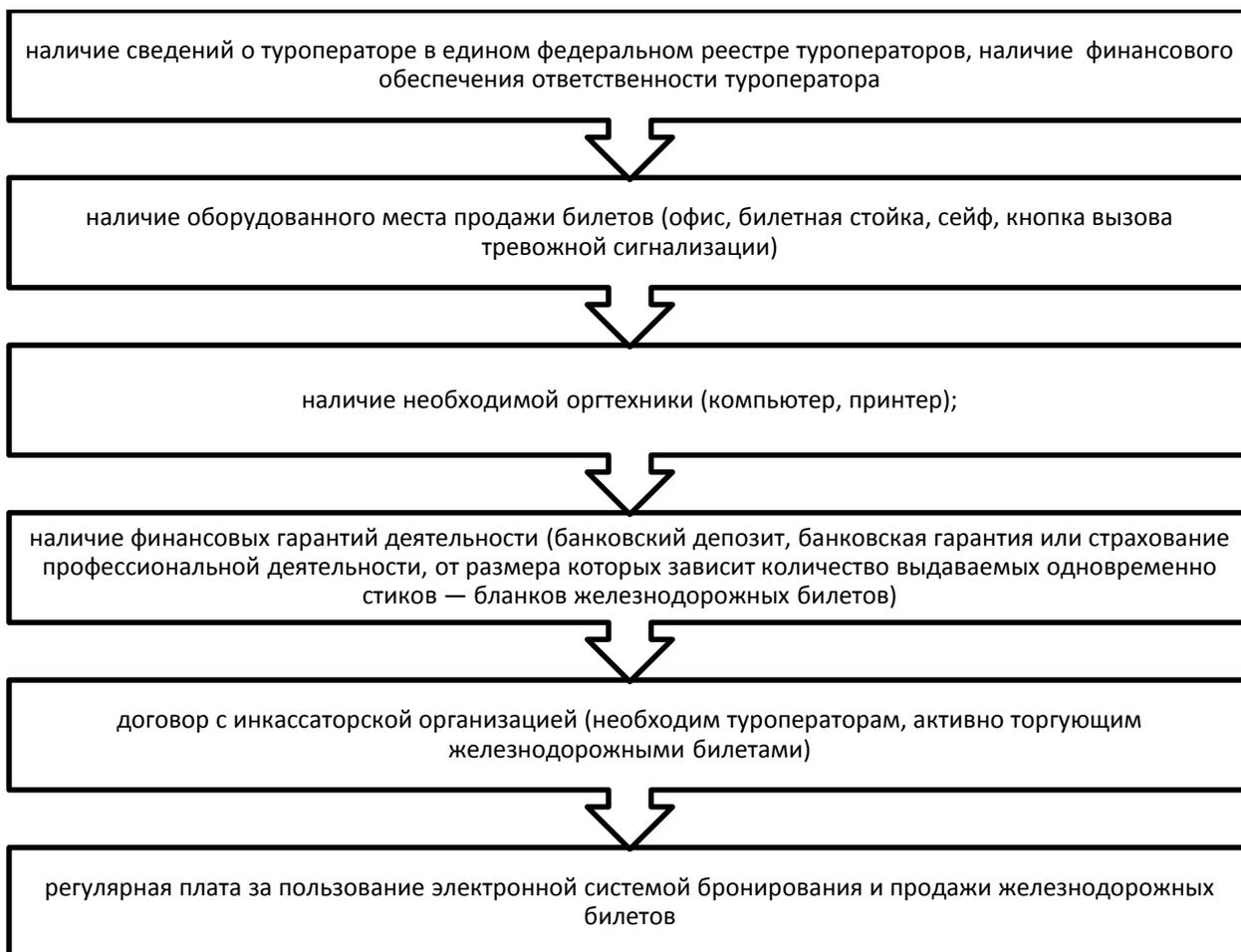


Рисунок 3- Требования к туроператору, занимающемуся продажей железнодорожных билетов

Источник: [Исследование автора]

После заключения договора с железнодорожным перевозчиком туроператор получает право на реализацию билетов в своей компании. При этом систематически (каждый день или раз в неделю) происходит проверка проданных проездных документов и сдача в кассу железнодорожного перевозчика полученных от продажи денежных средств, а также прием туроператором следующей партии ж/д билетов.

Вторая схема взаимоотношений туроператора и железных дорог — бронирование железнодорожных билетов для групп туристов через ж/д кассы. В случае запланированного путешествия группы туроператор заранее обеспечивает наличием проездных документов каждого туриста. Для железнодорожного проезда на подходящие туроператору даты и время он оформляет бронирование конкретного количества мест и отправляет ее в ж/д

кассы, сотрудничающие с группами. По причине того, что подобное бронирование выполняется за долгий срок до отъезда группы, когда отсутствует информация о личных данных туристов, а сам турпродукт не спроектирован до конца, в бронировании указывается список фиктивных (не существующих) туристов в определенном количестве. Подтвердив бронь на проездные документы, туроператор получает подтверждение бронирования в форме бланка, где указаны реквизиты поездки (дата, время отъезда, маршрут поездки, категория вагонов), количество забронированных мест, основание для брони (по заявке туроператора), а также расчет группового тарифа с указанием последнего срока выкупа билетов.

Далее, туроператор сбывает забронированные ж/д билеты в составе групповых туров или в качестве дополнительной/основной услуги для турпродуктов других туроператоров (при недоборе группы до указанного в подтверждении бронирования количества человек). Получив денежные средства от клиентов, туроператор выкупает проездные билеты, заменяя в списке фиктивных данные туристов на реальные. Возможна ситуация, когда туроператор не успевает выкупить забронированные билеты. При таких обстоятельствах перевозчик снимает бронь на это количество мест и пускают в розничную продажу.

Особое значение в туроперейтинге имеет и такой способ организации ж/д маршрутов как организация туристских поездов и вагонов. Такая форма сотрудничества подразумевает заключение договора между туроператором и железнодорожным перевозчиком, по которому в пользование туроператора предоставляется либо отдельный вагон (вагоны), либо пассажирский состав для совершения перевозки по договоренному маршруту за определенную плату. Фрахтование вагонов может быть двух видов:

– прицепные вагоны, в этом случае оплаченные оператором вагоны цепляют к составам, ходящим по расписанию. Например, прицепные вагоны «Ростов — Прага» сначала цепляют к скорому «Адлер — Брест», а далее к скорому «Москва — Прага». В этом случае время нахождения вагонов в пути,

а также длительность стыковочной стоянки (в описанном случае в Бресте) зависят от расписания движения регулярных поездов.

– туристские поезда — в этом случае оператор самостоятельно фрахтует целый состав, по его договоренности с управлением железной дороги утверждается маршрут и расписание движения самостоятельного поезда. Организация туристских поездов позволяет туроператору в случае наличия возможностей железной дороги устанавливать расписание движения поезда, максимально отвечающее целям тура (например, более скорая доставка пассажиров, предпочтительные ночные переезды, сокращенные стоянки в транзитных пунктах и, наоборот, более длительные стоянки в городах, посещение которых входит в турпакет).

Организация прицепных вагонов и турпоездов более выгодная, чем бронирование групповых поездок на регулярных поездах, особенно когда проблемы приобретения железнодорожных билетов наиболее остры, а также в случаях, когда операторы разрабатывают маршрут, доставка пассажиров по которому невозможна из-за отсутствия регулярного железнодорожного сообщения. Кроме того, в случае фрахтования вагона или состава целиком, средняя стоимость плацкарты по утвержденному маршруту будет значительно ниже аналогичного тарифа, применяемого на регулярных поездах.

Организация прицепных вагонов и турпоездов сильно зависит от возможностей железной дороги (наличие свободных вагонов и локомотивов, наличие «окон» в расписании движения поездов по станциям маршрута и т. д.), а также является формой сотрудничества, при которой риск непродажи мест в вагоне целиком и полностью ложится на оператора.

Предоставляемые во фрахтуемых вагонах (вне зависимости от того, прицепные они или входят в состав туристского поезда) услуги также оговариваются между заказчиком и железной дорогой, их количество и качество зависят от того, является ли поезд только средством доставки туристов в пункты назначения (как, например, вышеописанный пример с прицепным вагоном «Ростов — Прага») или же нахождение в поезде является

неотъемлемой частью туристической программы (например, при организации железнодорожных круизов). В последнем случае в вагонах организуются досуг туристов, питание, культурно-массовые мероприятия.

На специальных пунктах отстоя туристских поездов должны быть следующие виды обустройства – рисунок 4.



Рисунок 4 - Нормы оснащения пунктов отстоя туристских поездов

Источник: [Исследование автора]

Согласно рекомендациям по обеспечению безопасности туристов на маршруте от Департамента международного сотрудничества и развития туризма Приморского края, руководитель тургруппы на железнодорожном маршруте отвечает за работу подчиненного ему персонала, участвует в комиссии по проверке готовности поезда к рейсу. Перед отправлением поезда, руководитель должен удостовериться в исправности подвижного состава. Перед отправлением на маршрут руководитель группы получает в турфирме следующие документы:

- план-издание к наряду с указанием всех реквизитов группы за подписью работника турфирмы;
- копию калькуляции принимающей туристской организации; копию расчета стоимости путевки; накладную на выдачу проездных документов;
- проездные документы в прямом и обратном направлениях и бланк списка туристов;
- доверенность на подписание акта-счета обслуживания принимающей организацией; бланк отчета о расходах по обслуживанию туристской группы;
- памятку руководителю группы и бланк отзыва туристов о маршруте и обслуживании [9].

Во время путешествия гид должен постоянно находиться с группой туристов. После завершения туристско-экскурсионной поездки им составляется отчет о проведенной работе. При задержке отправления транспорта (поезда) или отказе группы от дальнейшего путешествия и других изменениях на маршруте руководитель тургруппы обязан сообщать об этом в диспетчерский пункт железнодорожного вокзала, в свою туристскую организацию.

Руководителю группы необходимо контролировать выполнение программы обслуживания на маршруте и добиваться исполнения ее в полном объеме. Также, руководитель группы обязан обеспечивать безопасность группы на маршруте; принимать меры по соблюдению туристами порядка и правил поведения на маршрутах; проводить разъяснительную и информационную работу с туристами. Он должен постоянно находиться с группой во время путешествия, оказывать содействие в проведении организационных и других мероприятий по приему и обслуживанию туристов. В течение трех дней после окончания путешествия руководитель группы обязан сдать письменный отчет о расходах и об обслуживании группы на маршруте.

Железнодорожное сообщение регулируется целым пакетом национальных и международных соглашений, конвенций и договоров (рисунок 2). В России действуют:

- «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (25.05.2011);
- правила перевозок пассажиров и багажа по железным дорогам;
- ведомственные нормативные акты, издаваемые в периодических сборниках;
- «Сборник правил перевозок и тарифов железнодорожного транспорта общего пользования»;
- «Соглашение о международном пассажирском сообщении (СМПС)» с изменениями на 1 мая 2017 года;
- единые пассажирские тарифы;
- инструкции по ведению коммерческой отчетности;
- правила перевозок воинских пассажиров, багажа и грузов;
- правила выдачи бесплатных билетов для проезда по железным дорогам. [12]

Туроператор проектирует железнодорожный тур согласно ГОСТу Р50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» и всем вышеперечисленным нормативным актам (рисунок 5).



Рисунок 5 – Правовое регулирование железнодорожного туризма в РФ

Источник: [Исследование автора]

Таким образом, железнодорожные перевозки в России регулируются Законом РФ «О федеральном железнодорожном транспорте» от 25.08.97 года, «Транспортным уставом железных дорог РФ» от 08.01.98 года, а также Правилами перевозки пассажиров и почты. Железнодорожные туры можно разделить по продолжительности на однодневные железнодорожные маршруты, непродолжительные и многодневные туры. В зависимости от продолжительности путешествия перевозка туристов осуществляется на рейсовых и специально организованных поездах. Наиболее сложным по организации и вместе с тем наиболее насыщенным и разнообразным по предоставляемым услугам является путешествие на туристском экскурсионном поезде дальнего следования. Во время путешествия руководитель туристского поезда должен постоянно находиться с группой. В его обязанности входит обеспечивать безопасность группы на маршруте и принимать меры по соблюдению туристами порядка и правил поведения.

После завершения туристско-экскурсионной поездки руководителем составляется отчет о проведенной работе.

Для более полного представления о технологии проектирования железнодорожных туров обратимся к международному опыту.

1.3 Мировой и отечественный опыт организации железнодорожных туров

В настоящее время большинство туристских предпринимательских структур России не проявляет интереса к развитию железнодорожного туризма. Между тем, в недалёком прошлом он был весьма популярен в нашей стране. Уже к 1983 году в СССР существовало более 1600 туристских рейсов, которые обследовали около 650 тысяч человек в год. При этом продолжительность путешествий варьировалась от 1 до 32 дней [3]

Современные исследования подтверждают интерес российских туристов к этому виду путешествий. Опросы, проведенные специалистами МИИТа, показали, что 74% российских граждан положительно относятся к развитию железнодорожного туризма в нашей стране и только 6% отрицательно [2].

В последние годы руководство Российских железных дорог (РЖД) предпринимает некоторые попытки к возрождению железнодорожного туризма, но преобладание ведомственных интересов не способствует привлечению широких бизнес-структур в этот вид туризма [11]. Последние годы объемы пассажирских перевозок на поездах дальнего следования постоянно снижаются. А если брать более длительные периоды, то объемы перевозок сократились в разы. И все-таки железнодорожный транспорт все еще преобладает в перемещении пассажиров на дальние расстояния. Поездами дальнего следования перевозится внутри России 120 млн пассажиров (авиатранспортом – 30-40 млн)

Существующий зарубежный опыт свидетельствует о том, что железнодорожные компании активно участвуют в развитии туризма и

успешно ведут туристскую деятельность. В этом отношении интересен опыт работы железнодорожных компаний Германии, Швейцарии, Швеции, Испании, США, Индии, ЮАР и других стран. Так, на железных дорогах Германии при подразделении по пассажирским перевозкам создано отделение путешествий и туризма, которое реализует как комплексные туристские маршруты с размещением в принадлежащих ему гостиницах и экскурсиями на собственных автобусах, так и предлагает пассажирам различные пакеты услуг «поезд + ...» при покупке железнодорожных билетов. Это свидетельствует о том, что туристская деятельность железнодорожных компаний приносит им устойчивые доходы и позволяет решать существующие финансовые проблемы.

К числу наиболее известных железнодорожных маршрутов США относится возрожденный Восточный экспресс, отправляющийся по маршрутам Лондон – Венеция и Париж – Верона с периодичностью один раз в две недели в весенне-осенний сезон. Самые длинные маршруты (помимо российской Транссибирской магистрали) пролегают по территории Скалистых гор в Канаде, а также по южному побережью Австралии. Среди европейских туров особую популярность имеет Дунайский экспресс, запущенный в 2008 году по маршруту Будапешт – Венеция [20].

В американском городе Чаттануга (штат Теннесси) действует одна из старейших музейных железных дорог США. Этот проект оказался настолько успешным, что многие туристские компании решили вложить инвестиции в развитие музея. Музейная железная дорога серьезно повлияла на развитие туризма в Чаттануга, были построены новые объекты показа и размещения. К примеру, здание пассажирского вокзала в центре города было перестроено под отель, который сегодня принадлежит сети «Холидей Инн» и носит название «Чаттануга Чу-Чу Холидей Инн». А в штате Северная Каролина работает «Железная дорога Грейт Смоки Маунтинс». Она пролегает по живописному маршруту и доставляет туристов до Национального парка «Грейт Смоки Маунтинс». Железная дорога «Грейт Смоки Маунтинс» предлагает более

десяти видов туристских путешествий, включая детские и романтические туры, спортивные поездки со сплавом по горным рекам.

Страны Европейского Союза незначительно уступают США по протяженности железных дорог, но сильно превосходят их в качестве и приспособленности для пассажирских перевозок. Плотность железных дорог в странах Европейского союза превосходит многие остальные страны мира (рисунок 6). Безусловным лидером, по густоте сети железных дорог и уровню их оснащения, является Япония. Китай и Россия близки по протяженности своих железнодорожных сетей. Но Китай быстрыми темпами движется по пути модернизации своих железных дорог. Индия по густоте своей железнодорожной сети превосходит и Россию, и Китай.

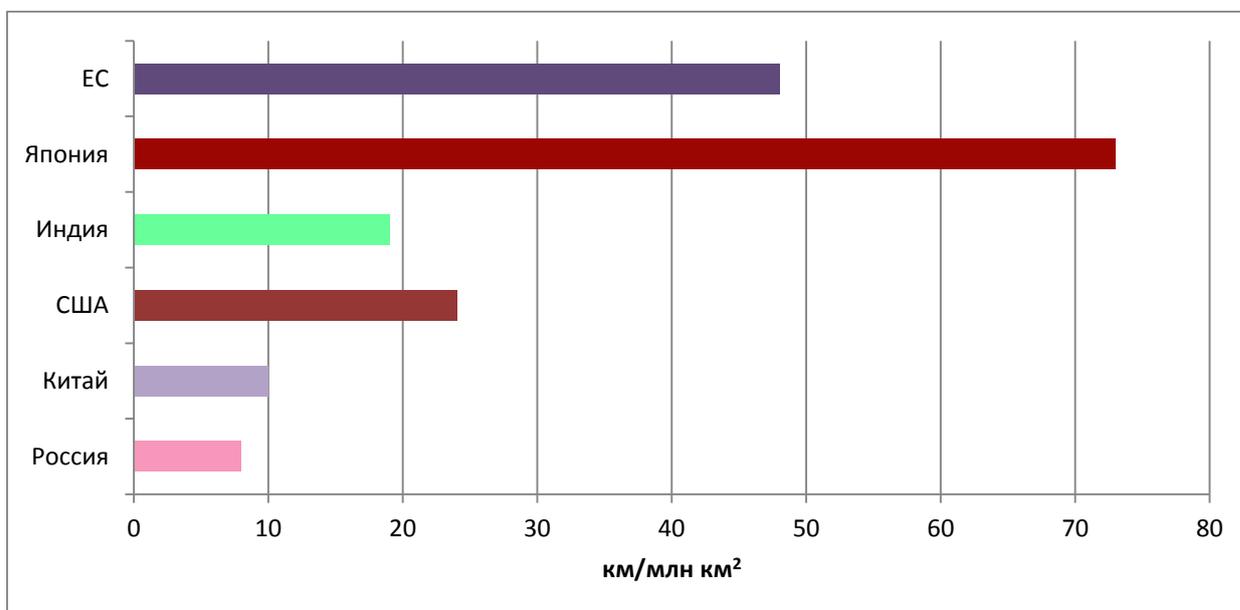


Рисунок 6 – Плотность сети железных дорог мира
Источник: [21]

В структуру Французских железных дорог входит компания «Франтур», которая занимает третье место по объемам продаж ж/д туров в своей стране. Эта компания располагает собственными гостиницами, ресторанами и бюро по размещению в отелях привокзальных бизнес-центрах. Туристов во Франции возят по внутренним маршрутам на поездах TGV, которые способны развивать скорость до 300 км/час. Во многих европейских странах действуют специальные экскурсионные поезда, которые включают в себя вагоны с

панорамными окнами и низким уровнем шума и вибраций. Расписание таких поездов увязано с расписанием морских и речных судов.

Многие, если не сказать большинство, железнодорожных компаний стран мира стараются привлечь пассажиров всеми способами, предлагая широкий комплекс качественных услуг, в том числе и туристских.

Железнодорожные маршруты есть в Индии и даже в Индонезии. В Индии существуют два комфортабельных поезда «Пелес он Уилз» и «Ровос Рейл». Туристские поезда имеют различный уровень комфортности и разную цену тура. Более комфортным и дорогим туром является путешествие на «Песес он Уилз», вагоны которого оформлены в стиле индийских махараджей. Маршрут рассчитан на 8 дней/7 ночей. Маршрут сезонный и работает с сентября по апрель. В поезде имеется мини-бар, вагоны-рестораны с индийской и европейской кухней, салон-вагон с панорамным обзором, библиотека. В зависимости от класса купе цена варьируется почти наполовину (от 240 до 425 долл. за сутки).

Наиболее известными туристскими поездами на Африканском континенте являются «Ровос Рейл» и «Блюю Трейн», работающие с конца 80-х годов XX столетия. На поезде «Ровос Рейл» осуществляется 12-дневное путешествие. Путешественникам предлагают размещение в купе со всеми удобствами, питание и дегустация блюд местной кухни, алкогольные напитки без ограничения, экскурсионную программу и прогулки в национальных парках. Компания имеет и менее продолжительные железнодорожные маршруты – 4-х дневный тур «По следам Киплинга», «путешествие Преторией» [22].

В нашей стране железнодорожный туризм активно начал развиваться во времена Советского Союза. Первые путешествия на дальних туристско-экскурсионных поездах были организованы Центральным советом по туризму и экскурсиям совместно с Министерством путей сообщения еще в 1960-х годах. Тогда было организовано пять туристско-экскурсионных поездов, которые обслуживали чуть более 2000 человек.

Содержание, формы и виды железнодорожных туристских поездок были весьма разнообразны. Самыми массовыми стали путешествия в графиковых поездах, следующих по регулярному расписанию. В 1980-х годах ежегодно путешествовало более 4 млн. человек. Иные формы железнодорожного туризма представляли собой поездки на специальных туристско-экскурсионных поездах, предназначенных только для туристов.

К 1983 г. существовало уже более 1600 туристских рейсов, услугами которых пользовались около 650 тыс. человек. При этом продолжительность путешествий варьировалась от одного до 32 дней. Такой вид отдыха постепенно становился все более популярным, завоевывая симпатии любителей туризма и экскурсий.

Самым популярным маршрутом считалось «Транссоюзное железнодорожное путешествие», начинавшееся во Владивостоке и проходившее через Сибирь, Москву, Ленинград, Ригу, Таллинн, Вильнюс, Киев, Крым. Пользовались спросом и маршруты по древним русским, крупнейшим украинским, кавказским городам и городам Прибалтики, а также маршрут по Кругобайкальской железной дороге и др. Помимо внутрисоюзных путешествий на туристских поездах организовывались поездки в зарубежные страны. Туристско-экскурсионные бюро занимались также организацией однодневных туристских поездов «Снежинка», «Лыжник», «Турист». Среди туристских поездов в свое время были очень популярны и так называемые «поезда здоровья», появившиеся в 1966 г. [18]

После распада Советского Союза железнодорожный туризм утратил свой массовый характер. Тем не менее, богатейший опыт, накопленный в советское время, может стать основой для возрождения этого вида отдыха и его развития на совершенно новом качественном уровне.

В настоящее время на территории Российской Федерации железнодорожные круизы пользуются стабильным спросом у иностранных туристов. Поезд «Золотой орел – Транссибирский экспресс» следует через всю Россию от Москвы до Владивостока более двух недель. В большинстве

случаев, по Транссибу в восточном направлении едут туристы из Западной Европы, в обратном – пассажиры из Юго-Восточной Азии, Новой Зеландии и Австралии. Ретро-поезд «Байкальский круиз» и «Кругобайкальский экспресс» совершают двухдневные туры по Кругобайкальской железной дороге.

Существуют более короткие железнодорожные маршруты длительностью менее 24 часов. Тур на экспрессе «Ясная Поляна» следует из Москвы до станции-музея «Козлова Засека», которая реконструирована так, как она выглядела во времена Л. Н. Толстого. Далее туристу посещают саму усадьбу «Ясная Поляна».

Российская компания по организации железнодорожных туров «РЖД Тур» была образована в 2005 году в составе холдинга «РЖД» и до 2011-го занималась преимущественно организацией чартерных перевозок и эксклюзивных MICE-мероприятий с использованием возможностей железнодорожного транспорта. В 2011 году было принято решение о выходе на массовый туристский рынок с целью возрождения железнодорожного туризма в России.

Среди направлений деятельности «РЖД Тур» — внутренний и въездной железнодорожный туризм; организация массовых перевозок пассажиров и индивидуальных поездок VIP-персон; формирование специальных тематических поездов; реализация комплексных проектов с использованием железнодорожных перевозок и возможностей железнодорожной инфраструктуры. В числе услуг компании по организации MICE-мероприятий для корпоративных клиентов и физических лиц — проведение конференций и бизнес-семинаров в поезде, организация деловых встреч, тимбилдинга и корпоративных туров. Поездки возможны по любым железнодорожным маршрутам.

Продуктовая линейка направления «внутренний туризм» включает в себя организацию специальных туристских поездов, экскурсионные туры по России, путешествия на ретро поезде, тематические новогодние маршруты для детей, а также паломнические туры.

Таким образом, согласно зарубежному опыту, железнодорожные перевозки осуществляются в интересах населения, а железнодорожный туризм расширяется и находит своего потребителя. Более того, в последние годы во всем мире железнодорожный транспорт начинает теснить рынок авиаперевозок. Это связано с высоким уровнем комфорта такого перемещения и экономией времени пассажира: значительное время занимают формальности в аэропортах, сами аэропорты, как правило, расположены за городом, а вокзалы в центре городов.

Железнодорожные компании активно участвуют в развитии туризма и успешно ведут туристскую деятельность. Железнодорожные компании США прокладывают свои маршруты через национальные парки, возрождают старейшие культовые маршруты, реставрируют старинные поезда. Во многих европейских странах действуют специальные экскурсионные поезда, которые включают в себя вагоны с панорамными окнами и низким уровнем шума и вибраций. Также постоянно совершенствуется железнодорожная инфраструктура, увеличивается количество скоростных поездов, развивающих скорость до 300 км/ч.

Российские железнодорожные перевозчики успешно сотрудничают с туроператорами, а также сами создают свои туристские отделы. Так, компания РЖД Тур имеет свой стильный и современный сайт, на котором представлено множество железнодорожных туров и экскурсий. Также компания занимается предоставлением тематических вагонов, проведением бизнес-мероприятий в поездах и предоставлением транспорта для других проектов. Тем не менее, этого недостаточно, чтобы развитие железнодорожного туризма в России достигло уровня США и стран Европы.

Подводя итог первого раздела, стоит отметить, что развитие туризма и транспорта тесно взаимосвязаны. Железнодорожный туризм – это путешествие, совершаемое по железной дороге на специализированном железнодорожном транспортном средстве, физическими лицами продолжительностью от двадцати четырех часов до одного года, либо меньше

двадцати четырех часов, но с ночевкой, в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях, не связанных с оплачиваемой деятельностью. При этом железнодорожные перевозки в России регулируются Законом РФ «О федеральном железнодорожном транспорте» от 25.08.97 года, «Транспортным уставом железных дорог РФ» от 08.01.98 года, а также Правилами перевозки пассажиров и почты.

Турпоезд, в свою очередь, – это специальный комфортабельный поезд, который перевозит туристов по заранее запланированному маршруту. Ретропоезда и поезда класса люкс, в которых турист совершает хотя бы одну ночевку, принято также называть круизными поездами. А железнодорожный тур на таком поезде (или паровозе) – железнодорожным круизом.

Наиболее сложным по организации и вместе с тем наиболее насыщенным и разнообразным по предоставляемым услугам является путешествие на туристском экскурсионном поезде дальнего следования.

В последние годы во всем мире железнодорожный транспорт начинает теснить рынок авиаперевозок. Это связано с высоким уровнем комфорта такого перемещения и экономией времени пассажира при перемещении на небольшие расстояния: значительное время занимают формальности в аэропортах, которые, как правило, расположены за городом, в отличие от вокзалов, которые находятся в центре.

Зарубежный опыт демонстрирует, что железнодорожные компании активно участвуют в развитии туризма и успешно ведут туристскую деятельность. Перевозчики прокладывают свои маршруты через национальные парки, возрождают старейшие культовые маршруты, реставрируют старинные поезда. Во многих европейских странах действуют специальные экскурсионные поезда, которые включают в себя вагоны с панорамными окнами и низким уровнем шума и вибраций.

Российские железнодорожные перевозчики успешно сотрудничают с туроператорами, а также сами создают свои туристские отделы. Однако железнодорожный туризм в России в настоящее время далеко не так

популярен, как в СССР: предложение значительно сократилось. По мнению участников рынка, развивать железнодорожный туризм невозможно без объединения усилий туроператоров, железнодорожных перевозчиков и региональных властей.

Проектирование железнодорожного турпродукта – сложный процесс, требующий предельного внимания туроператора к законодательной базе, регулирующей этот вид путешествий.

Результаты исследования теоретических аспектов проектирования железнодорожных туров позволяют перейти к проектированию нового железнодорожного туристского продукта «Круиз по Транссибирской магистрали», для чего потребуется провести факторный анализ туристского потенциала Приморского края и провести маркетинговое исследование спроса на турпродукт «Круиз по Транссибирской магистрали».

2 Проектирование железнодорожного туристского продукта «Круиз по Транссибирской магистрали»

2.1 Факторный анализ туристского потенциала Приморского края для проектирования железнодорожного турпродукта

Для изучения рынка железнодорожного туризма Приморского края необходимо провести факторный анализ с подробным рассмотрением эндогенных и экзогенных факторов. Фактор в туризме – это момент, существенное обстоятельство туристской практики. Экзогенные – это внешние факторы, которые влияют на туризм посредством демографических и социальных изменений, экономического и финансового развития, изменений политического и правового регулирования, технологических изменений, торгового развития, транспортной инфраструктуры и безопасности путешествий.

Определяющими являются внутренние (эндогенные) факторы в развитии туристских услуг, которые непосредственно связаны с особенностями организации и функционирования предприятий индустрии гостеприимства (рисунок 7).

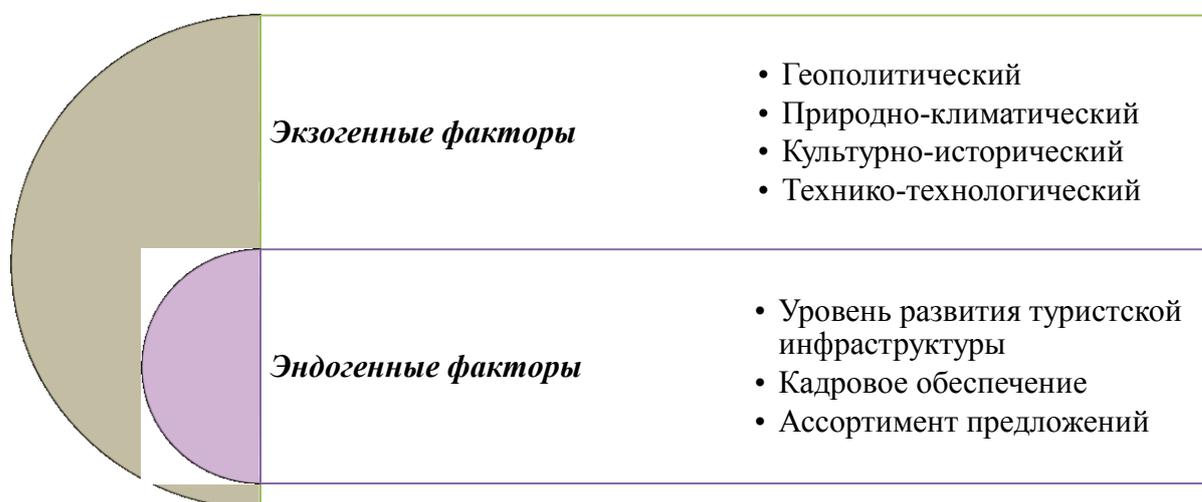


Рисунок 7 – Факторы, влияющие на развитие железнодорожного туризма
Источник: [Исследование автора]

Первый из рассматриваемых экзогенных факторов – геополитический – раскрывает преимущества расположения Приморского края. Приморский край находится в самой южной части Дальнего Востока на берегу Японского

моря. На севере регион граничит с Хабаровским краем, на западе – с КНР, на юго-западе – с КНДР, с юга и востока омывается Японским морем. Приморский край имеет близкое расположение к важнейшим странам Азиатско-Тихоокеанского региона, выполняя при этом как бы связующие, контактные функции в международных отношениях России со многими странами АТР. Данные особенности геополитического положения выделяют Приморского край среди субъектов Российской Федерации и определяют его преимущества среди других. Одновременно приморское и пригранично положение Приморского края является долгосрочным фактором развития территории и перехода сотрудничества со странами АТР в разных сферах на новый уровень.

Визитная карточка Приморья – уникальные природные заповедники, особое разнообразие ландшафта и близость к Азии, что делает регион самобытным и вмещающим в себя европейскую и западную культуры. Интересно также и то, что через природные красоты Приморского края проходит известная во всем мире Транссибирская магистраль. Приморский край является одним из немногих регионов, где железнодорожные пути «уходят в море»: проезжая Приморский край на поезде, туристы наблюдают живописные берега Японского моря.

Развитие международных отношений во Владивостоке со странами АТР на данный период отражается в наличии городов-побратимов:

- 3 города-побратима в КНР (Далянь, Яньбянь, Харбин);
- 3 города-побратима в Японии (Акита, Ниигата, Хакодате);
- 2 города-побратима в Республике Корея (Пусан, Инчон);
- 1 город-побратим в КНДР (Вонсан);
- 1 город-побратим в Малайзии (Кота-Кинабалу).

Вышеперечисленные факторы играют важную роль в развитии туристской отрасли Приморского края и формировании внутренних и въездных турпотоков. В 2017 году Приморье с целью туризма посети более 330 тысяч иностранных граждан. Что касается внутреннего турпотока, то в

2017 году по сравнению с 2016 Приморский край посетило почти в 1,5 раза больше российских туристов (рисунок 8)

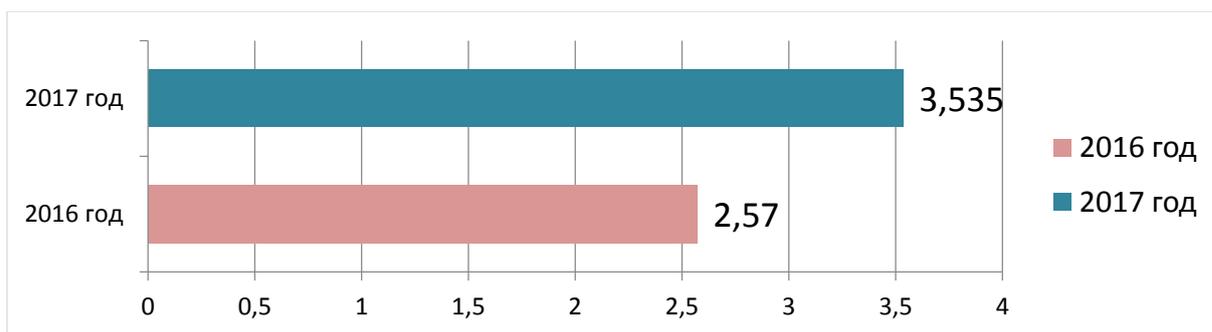


Рисунок 8 – Внутренний туристский поток Приморского края, млн. чел.

Источник: [Исследование автора]

Транссибирская магистраль, являясь самой протяжённой железнодорожной магистралью в мире, имеет длину 9288,2 км. Она берёт своё начало на Ярославском вокзале города Москвы, и заканчивается на вокзале города Владивостока. Владивосток является крайней южной точкой магистрали и находится в Азиатском регионе уникальной с исторической точки зрения железной дороги. В этой связи Приморский край очень перспективен в развитии железнодорожного туризма, город известен не только в России, но и за рубежом. Транссиб выходит на сеть железных дорог КНР и КНДР, что создает возможность развивать въездной и выездной туризм и обмениваться опытом.

Приморский край характеризуется также отдаленностью от центральной России, что позволяет создать уникальный транспортный тур. Однако такое положение влечет недостаточную активность участников рынка перевозок и туризма. Положительное влияние оказывает и государственная поддержка развития туризма, отраженная в Государственной программе на 2013-2020 годы, что связано с ежегодным финансированием и созданием благоприятных условий для развития внутреннего и въездного туризма.

Следующим фактором, влияющим на развитие въездного и внутреннего железнодорожного туризма является природно-климатический фактор. Приморье отличает высокое разнообразие и эстетическая привлекательность природных ландшафтов; большое количество рекреационных ресурсов;

наличие уникальных экосистем. До 80% территории края занимают разнообразные по составу леса: хвойные, широколиственные, мелколиственные деревья и кустарники, многие из которых эндемичны. Во флоре Приморья насчитывается более двух тысяч видов высших растений, из которых около 250 видов деревьев [37].

Природа Приморского края сохранила в себе с древности множество видов растений и животных, которых в настоящее время больше не удастся встретить нигде. Живописны и прекрасны все уголки Приморья. В Приморье есть такие места, проезжая которые из окна поезда взору туриста открывается и тайга, и морская гладь, а также горы [33].

В число природных ресурсов Приморского края входят:

- 78 горных вершин (сопки и горы);
- 160 карстовых полостей (подземные лазы, ниши, гроты, пещеры);
- 6000 рек длиной более 10 км., из которых 91 река с протяжённостью более 50 км.

Также в крае существует развитая система особо охраняемых природных территорий (ООПТ), в которую входят:

- 202 памятника природы регионального значения;
- 10 государственных природных заказников регионального значения;
- 6 государственных природных заповедников;
- 4 национальных парка федерального значения;
- природный парк краевого значения «Хасанский»;
- ботанический сад-институт ДВО РАН;
- дендрарий Горнотаежной станции им. Академика Комарова ДВО РАН [8].

Климат Приморья умеренный, муссонный. Зима сухая и холодная с ясной погодой. Весна продолжительная, прохладная, с частыми колебаниями температуры. Лето тёплое и влажное, на летние месяцы приходится максимум количества осадков. Осень, как правило, тёплая, сухая, с ясной погодой. Летом

преобладают южные ветра с Тихого океана, а зимой северные, приносящие холодную, но ясную погоду с континентальных районов. Основная особенность — летом обильные осадки и туман. Лето — пора тайфунов, эти тропические циклоны каждый год посещают край, нанося порой огромный ущерб инфраструктуре края и сельскому хозяйству. Средняя температура июля +17С...+26 °С. Самое холодное лето в крае — на побережье Татарского пролива на северо-востоке Приморья. Самое жаркое на Приханкайской равнине. Абсолютный максимум +41 °С зарегистрирован в Пограничном районе. Средняя температура января от -8 °С до -18 °С на побережье, что в паре со влажностью и ветрами понижают её в 2 раза, а в материковых районах, с более сухим климатом, температура доходит до -38 °С.

Самая тёплая зима на юге Хасанского района и в окрестностях г. Находка, самая холодная — в горных районах центральной и северной части края. Абсолютный минимум -54 °С зарегистрированный в Красноармейском районе. Самые холодные месяцы: январь, февраль, март. Самые тёплые — июль, август, сентябрь, октябрь. Осадков отмечается около 600—900 мм в год.

В этой связи стоит отметить, что железнодорожный туризм практически не зависит от погодных условий. Однако экскурсионная программа, проводимая по культурным или природным достопримечательностям в рамках тура, требует комфортной температуры для туристов (в совокупности с такими метеорологическими показателями, как влажность воздуха, скорость и направление ветра, отсутствие смога и сильного тумана). Исходя из природно-климатических условий края, можно заключить, что Приморье обладает разнообразными природными ресурсами и в целом оптимальным температурным режимом для проведения железнодорожных туров.

Культурно-исторические факторы с позиции культурных ресурсов характеризуются с наличием богатого культурно-исторического потенциала края, проведением крупных событийных мероприятий, что оказывает положительное влияние на имидж края. На территории региона находятся объекты Всемирного наследия ЮНЕСКО, архитектурные памятники,

мемориальные комплексы, исторические музеи, театры и картинные галереи, филармония. Во Владивостоке ежегодно проводятся День тигра, ВЭФ, PITE, ТТФ.

Среди музеев города самыми известными считаются Приморский государственный объединённый музей имени В. К. Арсеньева, музей «Владивостокская крепость», мемориальный комплекс «Ворошиловская батарея», мемориальная подводная лодка С-56, морской музей океанариума «Акватория». Помимо перечисленных музеев во Владивостоке функционируют еще 24 музея разной направленности. С точки зрения проектирования железнодорожного тура, интересен железнодорожный музей на Первой речке при моторвагонном депо и музей Автомобилистарины на Садгороде, который включает богатую коллекцию ретро транспорта, многие модели которой участвовали в строительстве Транссиба. Коллекция музея, частично находящегося под открытым воздухом, содержит также и редчайшие детали старинных паровозов, таких как топка с котлом.

Среди галерей и выставочных залов, которых насчитывают не менее десяти, выделяется Приморская государственная картинная галерея, Центр современного искусства «Заря».

Театры города: Приморский краевой академический драматический театр имени Горького, Приморский краевой драматический театр молодёжи, Приморский краевой театр кукол, Пушкинский театр, Драматический театр Тихоокеанского флота, Приморская сцена Мариинского театра, Театр-студия «Браво» имени О. В. Пасюга, а также Приморская краевая филармония.

Помимо этого, среди развлекательных общественных учреждений Владивостока стоит отметить кинотеатр «Океан» с самым большим экраном на Дальнем Востоке, Владивостокский Государственный Цирк и Приморский океанариум [38].

Архитектура старого Владивостока удивляет разнообразием стилей. Уникальные здания здесь легко уживаются друг с другом. Например, православные часовни соседствуют с церквями, выстроенными в готическом

стиле, а каменные дома, напоминающие рыцарские замки, стоят рядом с деревянными постройками. На улицах Пушкинской и Володарского смешение стилей наиболее заметно. Интересен с исторической и архитектурной точки зрения железнодорожный вокзал Владивостока. Железнодорожная площадь Владивостока видела сановных особ и последнего императора Российской империи, всероссийского старосту Калинина и отца перестройки Горбачева.

Исходя из перечисленных объектов и ресурсов следует вывод, что Приморский край обладает большим культурно-историческим потенциалом. Однако данный фактор может рассматриваться и с точки зрения негативного влияния на развитие туризма в регионе, когда как многие культурно-исторические объекты нуждаются в реставрации.

Рассмотрев экзогенные факторы, стоит перейти к анализу эндогенных. Одним из важнейших эндогенных факторов является уровень развития туристской инфраструктуры. Инфраструктура туризма региона представляет собой совокупность предприятий, создающих условия для удовлетворения потребностей туризма [13]. В рамках проектирования железнодорожного тура стоит изучить и железнодорожную инфраструктуру края.

К основным элементам туристской инфраструктуры относятся: коллективные средства размещения, предприятия питания, туристские предприятия, санаторно-курортные организации и организации отдыха.

По данным ТИЦ на январь 2018 года в Приморском крае официально зарегистрировано 207 туристских предприятий [37]. Количество туристских организаций края в 2017 году было равно 273 единицам, в 2016 году – 271. Количество туроператоров и в 2016, и в 2017 году составляло 94.

Количество коллективных средств размещения в Приморском крае из года в год увеличивается, так, в 2015 году было зарегистрировано 230 организаций, в 2016 году – 364 организаций. Номерной фонд в 2015 году составлял 11591 единиц, число мест – 30854, численность обслуживания - 751,4 тысяч человек. В 2016 году номерной фонд увеличился и был равен 14909 единиц, число мест – 39460, а численность обслуживания выросла до

1055,6 тысяч человек. Количество гостиниц и аналогичных средств размещения в 2015 году составило 152 организации с номерным фондом 6987 единиц, 18255 койко-мест и численностью обслуживания – 629,5 тысяч человек. Значения того же показателя за 2016 году: 263 организации с номерным фондом 8771 единиц, число койко-мест – 22169, численность обслуживания – 884,7 тысяч человек.

Совокупный показатель количества гостиниц и предприятий общественного питания имело следующие значения:

- на 1 января 2017 года – 1576 единиц;
- на 1 января 2018 года – 1535 единиц.

Большая часть организаций сосредоточена во Владивостокском, Находкинском и Уссурийском городских округах.

Оборот общественного питания в Приморском крае в 2016 году составил 15726,7 миллионов рублей. В процентном соотношении к предыдущему году – 88,4 % (в 2015 году оборот составил 16877,8 миллионов рублей).

Структура предприятий общественного питания Владивостока по типам заведения представлена следующим образом:

- кафе, бары;
- рестораны;
- уличная еда, пит-стопы;
- кофейни, кондитерские;
- закусочные, столовые;
- сетевые предприятия быстрого питания [27].

Общая эксплуатационная длина железнодорожных путей Приморского края на 2016 год составила 1558,7 км. Основной магистралью Приморского края является крайний восточный участок Транссибирской железной дороги, протянувшейся от Москвы до Владивостока.

Инфраструктура Приморского края для потребителей железнодорожных туров имеет как положительные, так и негативные стороны. В регионе развиты технологии интернет-бронирования билетов и КСР; перроны оснащены

электронными табло, в поездах присутствуют розетки, работает Wi-Fi; на территории края работает система GPS-навигации. Отмечается наличие разнообразных КСР, множество объектов общепита, обустройство территории для иностранцев (вывески на английском и китайском языках) – перечисленные свойства характеризуют положительное влияние в развитии ж/д туризма в регионе. Однако удовлетворительное оснащение ж/д вокзалов (перронов), перегруженность объектов КСР в сезон, необорудованные станции ДВЖД для лиц с ограниченными возможностями (глухих, слабослышащих, слепых, слабовидящих, с нарушениями опорно-двигательного аппарата), – все это тормозит развитие железнодорожного туризма в регионе. Также стоит отметить, что для Приморского края компанией РЖД представлено очень мало высокотехнологичных вагонов.

Следующий эндогенный фактор – кадровое обеспечение туристской сферы Приморского края.

Подготовка и переподготовка кадров в сфере туризма осуществляется на базе государственных образовательных учреждений. На сегодняшний день на территории Приморского края данную задачу выполняют следующие высшие учебные заведения и государственные учреждения среднего профессионального образования:

- Дальневосточный федеральный университет по программам высшего образования – туризм, гостиничное дело и сервис;
- Владивостокский государственный университет экономики и сервиса по программам высшего образования – туризм, гостиничное дело и сервис;
- Государственный Университет Управления по программам высшего образования – гостиничное дело и гостиничный и туристический бизнес;
- Приморский политехнический колледж по программам среднего профессионального образования – гостиничный сервис;

– Владивостокский судостроительный техникум по программам среднего профессионального образования – гостиничный сервис, туризм.

Система подготовки кадров туристской отрасли в Приморском крае в первую очередь направлена на подготовку «офис-менеджеров» туристских организаций. Большинство предприятий, работающих на рынке туристских услуг, работают на выездной туристский поток. Если же туристская организация занимается въездным и внутренним туризмом, то доля «офис-менеджеров» в штате сводится к минимуму, так как процесс обслуживания перемещается на место потребления услуги.

Несмотря на наличие целого ряда образовательных программ туристской направленности, в Приморском крае отсутствует системный подход в практико-ориентированном образовании, подготовке отдельных категорий специалистов в сфере туризма, в том числе экскурсоводов, аниматоров развлекательных программ, в установлении профессиональных требований к ним с учетом потребностей рынка туристских услуг [29].

Проводя анализ кадрового обеспечения, важно отметить такой важный показатель как численность штатных сотрудников туристских предприятий. Согласно статистике Росстата, численность работников туротрасли Приморского края в 2017 году составила 1100 человек. В 2016 году значение было равно 1092 человек. Ранее, в 2015 году, – 1580 человек, в 2014 году – 1560 человек. Как видно, после серьёзного спада 2015 года, в последние годы наблюдается рост данного показателя, хоть и незначительный. Однако, по данным Федерального агентства по туризму, Приморский край занимает первое место в Дальневосточном Федеральном округе по численности работников турфирм, что благоприятно сказывается на сфере туризма территории [31].

Рассматривая такой эндогенный фактор, как ассортимент предложений железнодорожных туров, стоит отметить, что в Приморском крае услуги пассажирских ж/д перевозок осуществляет компания РЖД и ее дочерняя компания АО «Экспресс Приморья» (перевозки пассажиров на

электропоездах). Формированием железнодорожных туров занимаются туроператоры.

Анализ предложений железнодорожных туров показал, что многие российские туроператоры предлагают железнодорожные туры до Владивостока. Главным образом, это путешествия через крупные города России или в обратном направлении. Названия таких туров: «Транссиб до Владивостока, 19 дней / 18 ночей», (туроператор Саянское кольцо), «Императорская Россия, 14 дней / 15 ночей (туроператор РЖД Тур), «От Москвы до Владивостока на роскошном поезде «Золотой орёл», 15 дней / 14 ночей» (туроператор «Открытие»). Согласно проведенному обзору сайтов приморских туроператоров, в нашем крае очень мало железнодорожных предложений на поездах дальнего следования.

Однако компания «Экспресс Приморья», осуществляющая внутренние перевозки на экспресс-поездах (электричках), предоставляет поезда (вагоны / места в вагонах) для туристских перевозок до достопримечательностей Приморского края таким туроператорами, как АО «Интурист Джэпен», ООО «А/С», ООО «ДВ Фрегат Аэро» – компании, которые обслуживают иностранных туристов. Турфирма ООО «Пять звезд» организует туры для российских туристов. Руководство «Экспресс Приморья» нацелено на расширение своей продуктовой линейки путем создания туристского отдела, который будет отвечать за разработку железнодорожных туров и их продвижение среди иностранцев и российских туристов (Приложение А, интервью).

В настоящее время компания успешно практикует предоставление ретро-вагонов, а также вагонов повышенной комфортности по запросу туроператора. «Экспресс Приморья» осуществляет перевозку пассажиров железнодорожным транспортом двух видов: «электропоезд повышенной комфортности» (маршруты: Владивосток–Партизанск-Находка-Тихоокеанская; Владивосток-Уссурийск-Ружино) и «пригородный электропоезд».

Минимальная комплектация состава электропоезда – 4 вагона, максимальная – 10. Вместимость всех вагонов различна в зависимости от класса комфортности: первый класс – 50 мест, 2 класс – 70 мест, 3 класс – 110 мест. Маршрутная скорость поезда повышенной комфортности – свыше 70 км/ч (он делает меньше остановок), пригородного электропоезда – до 40 км/ч.

Минимальная комплектация ретро поезда – 4 вагона, их количество может варьироваться до 10. Вместимость – 110 безномерных мест в вагоне, а уровень комфорта соответствует 3-ему классу. Электропоезда категории «ретро» – это уникальный вид транспорта Рижского вагоностроительного завода от 1967 года постройки. Салон поезда выполнен в стиле «винтажного» минимализма с использованием экологичных материалов (скамьи из древесины, стеклянные плафоны). Количество «ретро» поездов уменьшается с каждым годом в связи с необходимостью их списания, а, значит, возможность воспользоваться таким транспортом ограничена.

В скоростных электропоездах «повышенной комфортности» имеются вагоны трех классов, которые различаются по вместимости и удобствам. Такие поезда оборудованы системой кондиционирования воздуха, в них имеются постоянно функционирующие экологически-чистые туалеты. Для обеспечения безопасности электропоезда оборудованы системой видеонаблюдения.

Салон первого класса просторный, места расположены в два ряда по два места, отличаются особым удобством. Второй класс – наиболее популярный у пассажиров по соотношению цена/качество. Места в салоне номерные, расположены в два ряда – по три сидения в каждом. Третий класс комфортности подразумевает безномерные сидения и высокую вместимость. Стоит отметить, что все вагоны «пригородных электропоездов» имеют минимальную комфортность (третий класс).

Заместитель директора АО «Экспресс Приморья» Сергей Нестеренко утверждает, что на данный момент все перроны Владивостока комфортные и эргономичные: оборудованы освещением, навесами, урнами, на некоторых

перронах установлены электронные табло. Также Дирекцией пассажирских обустройств (филиал «РЖД») ведется адаптация перронов для маломобильных пассажиров.

Среди достопримечательностей Приморского края, которые компания «Экспресс Приморья» предлагает посетить туристам на электропоезде: Спасская пещера, Лotosовое озеро (Михайловский район), гора Пидан, база отдыха Грибановка, Шкотовский сафари-парк, мыс Астафьева (недалеко от мыса Находка), памятник Скорбящей матери, минеральный источник Шмаковка, Екатериновское городище (Партизанский район).

Интересен опыт туроператора «ДВ «Фрегат Аэро» в реализации железнодорожного тура для японских туристов. Так, компания организует железнодорожный тур «Владивосток-Новосибирск-Москва» 13 дней / 12 ночей (или 15 дней / 14 ночей). Характерной особенностью данного тура является то, что туристы прилетают из Токио во Владивосток компанией S7, посещают исторические и культурные достопримечательности города, садятся на поезд – и на этом начинается их железнодорожный круиз до Москвы. В ходе путешествия туристы посещают Иркутск, Новосибирск и Москву, знакомятся с достопримечательностями и культурой этих городов. Примечательно, что во Владивостоке и Иркутске туристы остаются на одну ночь в отеле города, в Новосибирске – на две ночи, в Москве – на одну ночь. Таким образом, 5 из 12 ночей тура туристы проводят не на борту поезда, а в комфортных условиях отелей категории 4*. В последний день туристы отправляются в Токио авиарейсом компании S7. С программой обслуживания туристов на маршруте можно ознакомиться в приложении Б.

Систематизация результатов факторного анализа подставлена в таблице

2

Таблица 2 – Систематизация результатов факторного анализа

| Фактор | | Влияние на проектирование ж/д тура | |
|-----------|-----------------|--|---|
| Экзогенны | Геополитический | Тесное международное сотрудничество со странами АТР; спокойная политическая обстановка | + |
| | | | |

| | | | |
|--------------------|--|---|---|
| | | Сухопутное соседство с Восточно-Сибирским регионом, а также с Китаем и КНДР | + |
| | Природно-климатический | Благоприятные климатические условия | + |
| | | Богатые природные ресурсы, уникальные экосистемы, уникальное приморское расположение Транссиба | + |
| | | Возможность опасных природных явлений; сезонность климата (холодная зима) | - |
| | Культурно-исторический | Наличие большого количества культурно-исторических объектов | + |
| | Технико-технологический | Наличие всех видов транспортной доступности. Наличие пригородного экспресс ж/д сообщения | + |
| Эндогенные факторы | Уровень развития туристской инфраструктуры | оснащение ж/д вокзалов (перронов), перегруженность объектов КСР в сезон, необорудованные станции ДВЖД для лиц с ограниченными возможностями | - |
| | | Недостаточно развита туристская инфраструктура по краю, кроме Владивостокского ГО | - |
| | Кадровое обеспечение | Нехватка специально подготовленных кадров в сфере железнодорожного туризма | - |
| | Ассортимент предложений по железнодорожному туризму в крае | Ограниченное предложение железнодорожных туров на поездах дальнего следования и пригородных поездах | - |

Источник: [Исследование автора]

На основе проведенного факторного анализа представляется возможным провести SWOT-анализ туристского потенциала Приморского края для организации железнодорожного тура, приведенный в таблице 2.

Таблица 2 – SWOT-анализ туристского потенциала ПК для ghjtrnbhjdgybz железнодорожного тура

| СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ | СЛАБЫЕ СТОРОНЫ |
|-----------------|----------------|
|-----------------|----------------|

| | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Выгодное геополитическое положение 2. Наличие разнообразного природно-рекреационного и культурно-исторического потенциала 3. Стабильная экономика края 4. Высокая транспортная доступность 5. Наличие кадров в сфере туризма | <ol style="list-style-type: none"> 1. Малое количество высокотехнологичных вагонов 2. Отсутствие специальных программ подготовки кадров в сфере ж/д туризма 3. Недостаточно развитая инфраструктура вокзалов и станций 4. Неподготовленность станций для лиц с ограниченными возможностями 5. Отсутствие турфирм, специализирующихся на ж/д туризме |
| ВОЗМОЖНОСТИ | УГРОЗЫ |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие железнодорожного туризма в ПК 2. Увеличение въездного и внутреннего турпотоков 3. Создание благоприятного инвестиционного климата в сфере железнодорожного туризма 4. Диверсификация ассортимента предоставляемых услуги на туристском рынке города 5. Создание качественных и аттрактивных ж/д турпродуктов; совершенствование качества ж/д услуг и сервиса на маршруте | <ol style="list-style-type: none"> 1. Низкая активность участников рынка перевозки и туризма 2. Снижение привлекательности ж/д туров для платежеспособного сегмента потребителей 3. Снижение аттрактивности ж/д туров для иностранцев и российских граждан 4. Отсутствие конкурентоспособного предложения в сфере ж/д туризма |

Источник: [Исследование автора]

Таким образом, из проведенного факторного анализа и SWOT-анализа ясно, что Приморский край имеет богатый туристский потенциал, однако присутствуют факторы, препятствующие развитию железнодорожного туризма. Объекты туристской и железнодорожной инфраструктуры находятся далеко не в идеальном состоянии, краю требуются кадры, которые бы совершенствовали железнодорожный туризм.

Владивосток является крайней южной точкой Транссибирской магистрали и находится в Азиатском регионе уникальной с исторической точки зрения железной дороги. Анализ предложений железнодорожных туров показал, что многие российские туроператоры предлагают железнодорожные

путешествия до Владивостока. Главным образом, это путешествия через крупные города России или в обратном направлении. Согласно проведенному обзору сайтов приморских туроператоров, в нашем крае очень мало железнодорожных туристских предложений на поездах дальнего следования.

В Приморском крае услуги пассажирских ж/д перевозок осуществляет компания РЖД и ее дочерняя компания АО «Экспресс Приморья». Формированием железнодорожных туров занимаются туроператоры. «Экспресс Приморья», осуществляющая внутренние перевозки на экспресс-поездах, предоставляет поезда (вагоны / места в вагонах) для туристских перевозок до достопримечательностей Приморского края таким туроператорами, как АО «Интурист Джэпен», ООО «А/С», ООО «ДВ Фрегат Аэро», ООО «Пять звезд».

Проведение факторного анализа потенциала Приморского края для проектирования железнодорожного тура подводит к этапу маркетингового исследования для выявления потребностей потенциальных потребителей.

2.2 Маркетинговое исследование спроса на железнодорожный турпродукт «Круиз по Транссибирской магистрали»

После изучения туристского потенциала Приморского края для проектирования железнодорожного тура необходимо провести маркетинговое исследование. Данное исследование позволит выяснить наличие и специфику спроса на туры, отвечающие концепции железнодорожного туризма. Благодаря изучению целевой аудитории можно проектировать тур, максимально отвечающий потребностям потенциальных туристов.

Целью подобного исследования является выявление туристских предпочтений для проектирования железнодорожного турпродукта «Круиз по Транссибирской магистрали» во Владивостокском городском округе.

К задачам относится: выявление потребности жителей Приморского края в железнодорожных турах по Владивостокскому городскому округу, определение наиболее перспективной тематики тура, его продолжительности

и оптимальной ценовой составляющей, уточнение состава основных и дополнительных услуг во время тура.

В качестве метода сбора информации был использован метод опрос (таблица 3).

Таблица 3 – Этапы исследования информации в рамках маркетингового исследования

| Название этапа | Описание |
|-------------------------|--|
| Название | Выявление туристских предпочтений для проектирования железнодорожного турпродукта «Круиз по Транссибирской магистрали» |
| Дата исследования | 01 – 09 . 06. 2017 |
| Количество респондентов | 124 респондента |
| Объект исследования | Жители Приморского края (г. Артем, г. Уссурийск, г.Находка) |
| Цели и задачи | Целью исследования является проектирование турпродукта. Для этого поставлены следующие задачи: – описать потенциального потребителя данной услуги – изучить основные предпочтения и пожелания потенциальных туристов |
| Этапы исследования | Аналитический этап Количественное исследование: Анализ потребительского спроса на основе статистической информации Консалтинговый этап Проектирование экскурсионного продукта |
| Результаты | Анализ полученных данных по потребительским предпочтениям Проектирование железнодорожного туристского продукта «Круиз по Транссибирской магистрали» |

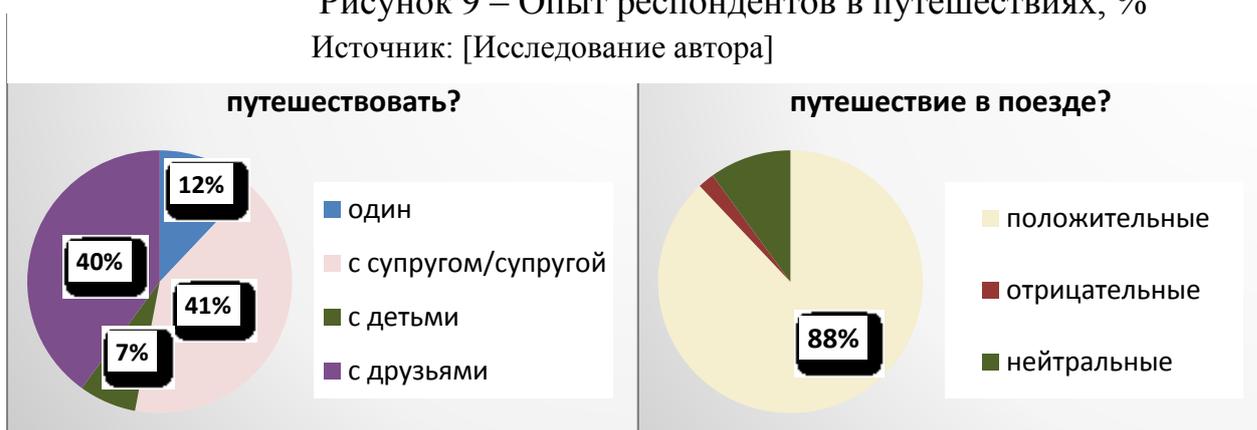
Источник: [Исследование автора]

Для получения первичной информации было проведено анкетирование 124-х респондентов разного пола и возраста. Опрос был проведен в режиме онлайн с помощью сервера «гугл-формы», который предназначен для удаленного анкетирования с дальнейшим анализом полученных данных. Пример анкеты приведён в Приложении В. Ознакомиться с результатами опроса можно из приложения Г.

С помощью анкетирования аудитория респондентов выразила свои пожелания, которые будут являться фундаментом дальнейшей разработки турпродукта в данном направлении.

В опросе принимало участие 124 респондента, все – жители Приморского края, населенных пунктов, находящихся в 3 часах транспортной доступности от Владивостока. Это жители Артема, Находки, Уссурийска, Большого камня, Фокино и других населенных пунктов. Половозрастную структуру респондентов составили 68% женщин и 32% мужчин, из них 16% в возрасте 18-24 лет; 84% – 25-34 лет. Большая часть респондентов (81%) предпочитают путешествовать с друзьями (40%) или супругом/супругой (41%). При этом большинство опрошенных (88%) положительно относятся к

Рисунок 9 – Опыт респондентов в путешествиях, %
Источник: [Исследование автора]



путешествиям в поезде (рисунок 9).

Железнодорожный «мини-круиз» целесообразно проектировать продолжительностью не более 3 дней, при цене от 7000 до 15000 рублей. Большинство опрошенных (72%) на железнодорожное путешествие «Круиз по Транссибирской магистрали» готовы выделить из своего бюджета 7000-10000 рублей (рисунок 10).

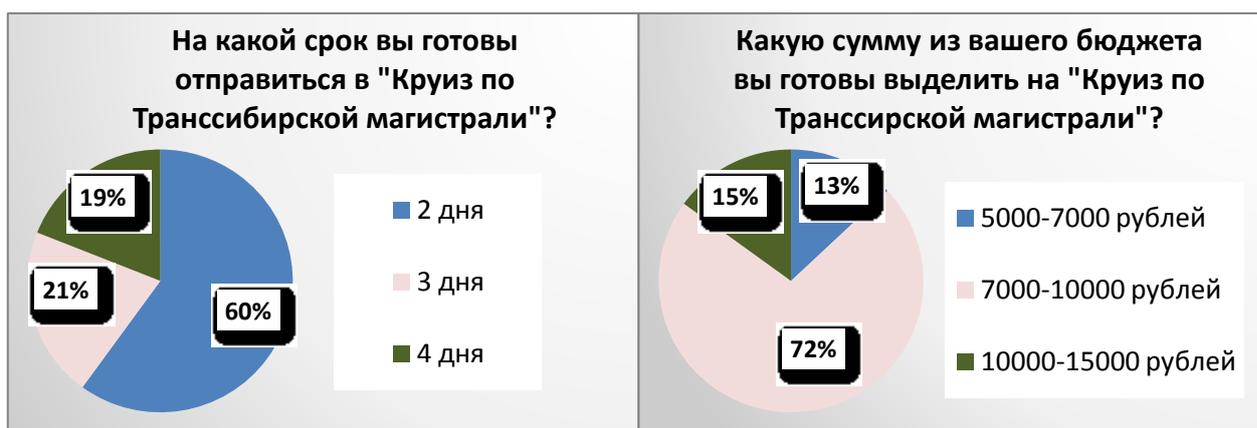


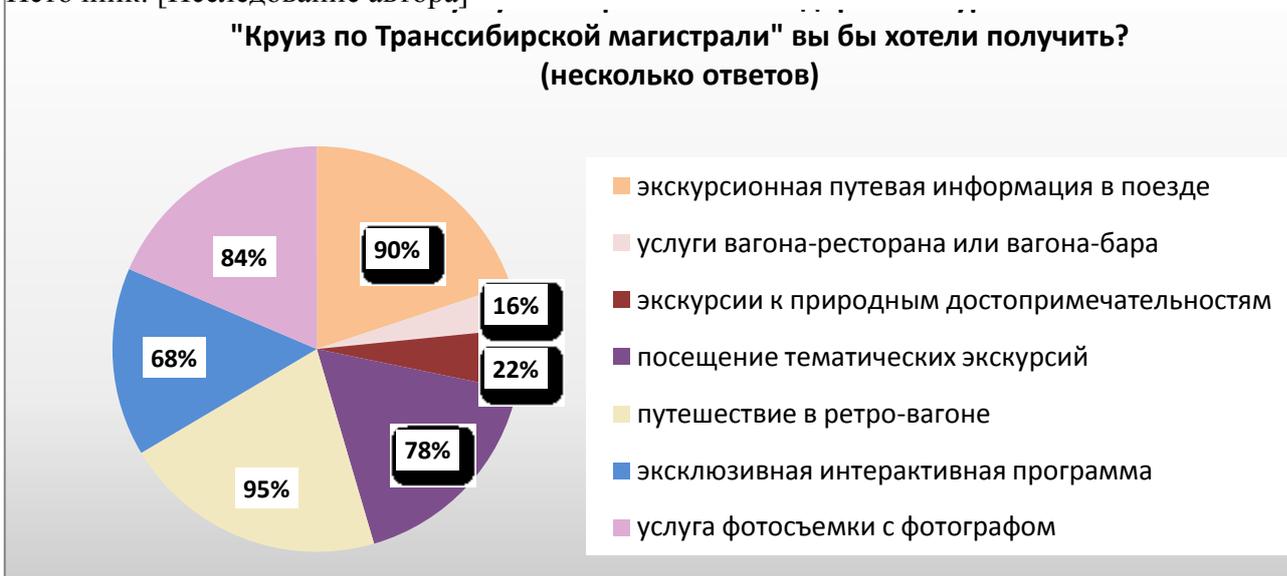
Рисунок 10 - Предпочтения по продолжительности тура и ценовой составляющей, %

Источник: [Исследование автора]

Один из самых важных моментов при выявлении туристских предпочтений – определение основных и дополнительных услуг на маршруте, которые будут формировать уникальность тура и обеспечивать его соответствие потребностям потенциальных потребителей. Так, 90% опрошенных отметили для себя услугу экскурсионной путевой информации в поезде как интересную; 78% – посещение тематических музеев; 95% респондентов предпочитают путешествие в ретро вагоне; 68% заинтересованы в интерактивной составляющей на маршруте; 84% респондентов были бы рады получить услугу фотосъемки с фотографом (рисунок 11).

Рисунок 11 - Выявление предпочтений туристов относительно состава услуг, %

Источник: [Исследование автора]



Организация питания во время тура подразделяется на питание в вагоне поезда и питание в городе (рисунок 12).

Как бы вы хотели питаться во время тура?



Рисунок 12 – Предпочтения по виду питания, %

Источник: [Исследование автора]

Таким образом, с помощью маркетингового исследования выяснились все аспекты, касающиеся направления туристского спроса на железнодорожные туры по Владивостокскому городскому округу (таблица 4).

Таблица 4 – Оптимальные параметры для проектирования железнодорожного тура «Круиз по Транссибирской магистрали»

| Название параметра | Оптимальный параметр |
|--------------------------|--|
| Целевой сегмент | Жители Приморского края, от 25 до 34 лет, путешествующие без детей |
| Продолжительность тура | 2-3 дня |
| Стоимость | 7000-15000 рублей |
| Питание | Полный пансион |
| Услуги, составляющие тур | <ul style="list-style-type: none"> – экскурсионная путевая информация в поезде, – посещение тематических экскурсий, – путешествие в ретро-вагоне, – фотосъемка с фотографом, – интерактивная программа. |

Источник: [Исследование автора]

Большинство респондентов заинтересованы данным виде путешествий и готовы выделить из своего бюджета от 7000 до 15000 рублей на «Круиз по Транссибирской магистрали» продолжительностью от 2 до 3 дней, с

организацией питания от турфирмы и включением в тур познавательной составляющей. Респондентов заинтересовали такие услуги, как экскурсионная путевая информация в поезде, посещение тематических экскурсий (согласно тематике тура), путешествие в ретро-вагоне 1967 года сборки. Также потенциальные туристы отметили для себя как привлекательные услуги фотосъемки с фотографом и интерактивную программу. Что касается услуги питания на маршруте, то большинство опрошенных выразили желание включить питание полный пансион в программу тура, в том числе и на борту электропоезда в виде сухого пайка. Портрет потенциального потребителя тура «Круиз по Транссибирской магистрали» – это мужчина или женщина в возрасте от 25 до 34 лет, житель (жительница) населённого пункта Приморского края (в пределах 180 км от Владивостока), имеющий(ая) предпочтение путешествовать с друзьями или с супругом/супругой. Стоит отметить, в гендерном соотношении преобладают женщины-респонденты (в два раза), а значит, при проектировании тура стоит уделить особое внимание услугам, которые могут заинтересовать женщин. Из предложенных в анкетировании, такой услугой может быть фотосъемка с фотографом.

Результаты маркетингового исследования позволяют перейти к проектированию железнодорожного тура «Круиз по Транссибирской магистрали».

2.3 Проектирование туристского продукта «Круиз по Транссибирской магистрали»

В настоящее время на рынке туристских услуг Приморского края отмечается интерес к железнодорожным турам. Исходя из требований ГОСТ Р 50681 – 2010 – «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» были разработаны следующие составляющие железнодорожного турпродукта: карта (схема) туристского маршрута (приложение З); технологическая карта туристского путешествия (приложение Е); информационный листок к туристской путевке (приложение И); памятка по безопасности туристов,

программа тура (приложение Д), а также расчет стоимости турпродукта (приложение Ж).

Тема железнодорожного тура по Владивостокскому городскому округу – «Круиз по Транссибирской магистрали».

Цель тура: знакомство с историческим прошлым Транссиба, знакомство с городом.

Задачи тура:

1. Познакомить туристов с историей железнодорожного строительства Транссибирской магистрали в Приморском крае
2. Организовать загородную экскурсию в ретро-вагоне в пригород Владивостока с посещением зоопарка и музея автотостарины
3. Сформировать яркие впечатления от «мини-круиза» посредством включения нестандартных компонентов в тур: интерактивной программы (иммерсивная аудио-экскурсия), фотосъемки с фотографом в старинных образах, а также посредством питания в тематических ретро-кафе, принятия участия в онлайн конкурсе с призом.

Целевая аудитория: жители населенных пунктов Приморского края, находящихся в трехчасовой транспортной доступности в возрасте от 25 до 34 лет.

Вид маршрута: экскурсионно-познавательный, радиальный

Категория сложности: низкая

Продолжительность тура: 2 дня /1 ночь

Протяженность маршрута (км): 73,15

Число туристов в группе (рекомендуемое): 30+1

Стоимость (ориентировочная): 9 331 рублей

С программой тура можно ознакомиться из приложения Д.

В первый день тура «Круиз по Транссибирской магистрали» туристов ждет встреча на железнодорожном вокзале Владивостока, трансфер до гостиницы «Экватор» 3*, размещение в двухместных номерах категории стандарт и завтрак в одноименном кафе при гостинице. Далее туристы

посещают 2 пешеходные экскурсии: «Алеутская в легендах» и «По рельсам истории», в ходе которых знакомятся с архитектурным обликом города и его трех вокзалов, узнают интересные факты об известных личностях, посещавших Владивосток.

В ходе загородной экскурсии на электропоезде «История Транссиба и быт путешественников прошлого» Владивосток-Садгород туристы перемещаются в вагоне поезда Рижского вагоностроительного завода 1967 года постройки, узнают достоверные факты о прошлом Транссиба, а также посещают музей Автомотостарины, где проходит демонстрация уникального ретро транспорта, непосредственно связанного со строительством Транссиба, а также деталей старинных паровозов (топка с котлом). Обед проходит в кафе на Садгороде «Лесная поляна», после которого туристы отправляются в зоопарк «Садгород», знакомятся с животными Приморского края, фотографируют их и угощают. На обратном пути ретро поезда по маршруту Садгород-Владивосток туристов ждет программа «Попробуй Владивосток на вкус»: предоставление в дороге фирменных ланчбоксов с уникальными блюдами восточной кухни. По прибытию на железнодорожную станцию «Владивосток» туристы участвуют в программе «Фото в семейный альбом», в рамках которой они могут сфотографироваться в старинных образах и нарядах 19 века для максимального погружения в эпоху этого периода. Выбор этой услуги не случаен: согласно результатам проведенного анкетирования, большинство потенциальных туристов – женщины, на которых в основном и рассчитана такая программа. Костюмы надеваются сверху на свою одежду. Фотограф снимает туристов возле перрона и паровоза, а полученные фотографии обрабатывает и отправляет на почту туристам в течение трех дней.

Турфирма проводит фото-конкурс среди туристов на самый необычный снимок на фоне железной дороги, паровоза или ж/д вокзала. Участники конкурса выкладывают фотографию или селфи в свой профиль инстаграм с хештегом «Круиз по Транссибу» и отмечают на снимке профиль нашей

турфирмы. Через неделю подводится итог голосования – выигравший получает в подарок толстовку с надписью «Моя станция – Владивосток» с принтом. Первый день путешествия завершается ужином в ретро столовой «Не рыдай» и чаепитием с русскими сладостями (оладьи, ватрушки с кремом, вишневый пирог, запечённые яблоки в меду) за просмотром документального фильма «Транссиб 9288».

Второй день тура «Круиз по Транссибирской магистрали» начинается с завтрака в кафе при гостинице «Экватор» и выселения (сдачи номеров). Туристам предлагается оставить свои вещи (сумки) в специально забронированном на группу «транзитном» номере. Далее туристы собираются в кафе «Уютное местечко» для последующей иммерсивной прогулки «Диалог с морем», в ходе которой им предстоит лучше узнать самих себя и море, мелькавшее из окна ретро поезда. Далее туристам выделяется свободное время на шоппинг и собственное знакомство с городам. Турфирма вручает оригинальные и яркие кофейные карты, на которых обозначены ближайшие кофейни города, в которых можно насладиться мягким латте, воздушным капучино или ароматным американо. Через 2 часа группа собирается на Центральной площади возле памятника Борцам за власть Советов для автобусной экскурсии «Где ночуют поезда» в моторвагонное депо Первая речка, где они смогут увидеть депо, элементы инфраструктуры железной дороги, здание локомотивного депо, музей предприятия. После туристов довозят до ретро столовой «Не рыдай», где они обедают. Туристы забирают свои вещи из «транзитного» номера гостиницы и идут с гидом до прижелезнодорожного почтамта, где им вручаются красивые почтовые открытки с изображением старинных локомотивов, которые можно подписать и отправить в почтовый ящик – самим себе или близким. На этом завершается тур «Круиз по Транссибирской магистрали», гид провожает группу до железнодорожного вокзала, который находится напротив почтамта.

Особое внимание стоит уделить разработки сувенирной продукции для тура «Круиз по Транссибирской магистрали». Прежде всего, это кофейные

карты, которые туристы смогут оставить себе на память или подарить друзьям, которые планируют посетить Владивосток. А также – фирменные худи (толстовки) с изображением символики Владивостока (Золотой мост, отражающийся в море на закате) и старинный паровоз. На обеих худи присутствует надпись «Моя станция – Владивосток».

Подводя общий итог раздела, стоит отметить, что Приморский край имеет богатый туристский потенциал, Владивосток является крайней южной точкой Транссибирской магистрали и находится в Азиатском регионе уникальной с исторической точки зрения железной дороги. Этим Приморский край интересен для посещения, однако в регионе присутствуют факторы, препятствующие развитию железнодорожного туризма. Объекты туристской и железнодорожной инфраструктуры находятся далеко не в идеальном состоянии, краю требуются кадры, которые бы совершенствовали железнодорожный туризм.

Анализ предложений железнодорожных туров показал, что многие российские туроператоры предлагают железнодорожные путешествия до Владивостока. Главным образом, это путешествия через крупные города России или в обратном направлении. Согласно проведенному обзору сайтов приморских туроператоров, в нашем крае очень мало железнодорожных туристских предложений на поездах дальнего следования. В Приморском крае услуги пассажирских ж/д перевозок осуществляет компания РЖД и ее дочерняя компания АО «Экспресс Приморья». Формированием железнодорожных туров занимаются туроператоры АО «Интурист Джэпен», ООО «А/С», ООО «ДВ Фрегат Аэро», ООО «Пять звезд».

Результаты маркетингового исследования послужили основой для проектирования железнодорожного тура «Круиз по Транссибирской магистрали». Данное исследование показало, что большинство респондентов заинтересованы данным таким виде туризма и готовы выделить из своего бюджета от 7000 до 15000 рублей на путешествие продолжительностью от 2

до 3 дней, с организацией питания от турфирмы и включением в тур познавательной составляющей.

В результате проведенных исследований тур «Круиз по Транссибирской магистрали» решает такие задачи, как знакомство туристов с историей железнодорожного строительства Транссибирской магистрали в Приморском крае, организация загородной экскурсии в ретро-вагоне в пригород Владивостока с посещением зоопарка и музея автотостарины, формирование яркого впечатления от «мини-круиза» посредством включения нестандартных компонентов в тур: интерактивной программы (иммерсивная аудио-экскурсия), фотосъемки с фотографом в старинных образах, а также посредством питания в тематических ретро-кафе, принятия участия в онлайн конкурсе с призом – фирменной худи.

Заключение

Заключение представлено в виде следующих выводов.

Развитие туризма и транспорта тесно взаимосвязаны. Железнодорожный туризм – это путешествие, совершаемое по железной дороге на специализированном железнодорожном транспортном средстве, физическими лицами продолжительностью от двадцати четырех часов до одного года, либо меньше двадцати четырех часов, но с ночевкой, в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях, не связанных с оплачиваемой деятельностью. При этом железнодорожные перевозки в России регулируются Законом РФ «О федеральном железнодорожном транспорте» от 25.08.97 года, «Транспортным уставом железных дорог РФ» от 08.01.98 года, а также Правилами перевозки пассажиров и почты.

Турпоезд, в свою очередь, – это специальный комфортабельный поезд, который перевозит туристов по заранее запланированному маршруту. Ретропоезда и поезда класса люкс, в которых турист совершает хотя бы одну ночевку, принято также называть круизными поездами. А железнодорожный тур на таком поезде (или паровозе) – железнодорожным круизом.

Наиболее сложным по организации и вместе с тем наиболее насыщенным и разнообразным по предоставляемым услугам является путешествие на туристском экскурсионном поезде дальнего следования. Зарубежный опыт демонстрирует, что железнодорожные компании активно участвуют в развитии туризма и успешно ведут туристскую деятельность. Перевозчики прокладывают свои маршруты через национальные парки, возрождают старейшие культовые маршруты, реставрируют старинные поезда. Во многих европейских странах действуют специальные экскурсионные поезда, которые включают в себя вагоны с панорамными окнами и низким уровнем шума и вибраций.

Российские железнодорожные перевозчики успешно сотрудничают с туроператорами, а также сами создают свои туристские отделы. Однако

железнодорожный туризм в России в настоящее время далеко не так популярен, как в СССР: предложение значительно сократилось. По мнению участников рынка, развивать железнодорожный туризм невозможно без объединения усилий туроператоров, железнодорожных перевозчиков и региональных властей.

Приморский край имеет богатый туристский потенциал, Владивосток является крайней южной точкой Транссибирской магистрали и находится в Азиатском регионе уникальной с исторической точки зрения железной дороги. Этим Приморский край интересен для посещения, однако в регионе присутствуют факторы, препятствующие развитию железнодорожного туризма. Объекты туристской и железнодорожной инфраструктуры находятся далеко не в идеальном состоянии, краю требуются кадры, которые бы совершенствовали железнодорожный туризм.

Анализ предложений железнодорожных туров показал, что многие российские туроператоры предлагают железнодорожные путешествия до Владивостока. Главным образом, это путешествия через крупные города России или в обратном направлении. Согласно проведенному обзору сайтов приморских туроператоров, в нашем крае очень мало железнодорожных туристских предложений на поездах дальнего следования. В Приморском крае услуги пассажирских ж/д перевозок осуществляет компания РЖД и ее дочерняя компания АО «Экспресс Приморья». Формированием железнодорожных туров занимаются туроператоры АО «Интурист Джэпен», ООО «А/С», ООО «ДВ Фрегат Аэро», ООО «Пять звезд».

Результаты маркетингового исследования послужили основой для проектирования железнодорожного тура «Круиз по Транссибирской магистрали». Данное исследование показало, что большинство респондентов заинтересованы данным виде туризма и готовы выделить из своего бюджета от 7000 до 15000 рублей на путешествие продолжительностью от 2 до 3 дней, с организацией питания от турфирмы и включением в тур познавательной составляющей.

В результате проведенных исследований тур «Круиз по Транссибирской магистрали» решает такие задачи, как знакомство туристов с историей железнодорожного строительства Транссибирской магистрали в Приморском крае, организация загородной экскурсии в ретро-вагоне в пригород Владивостока с посещением зоопарка и музея автотостарины, формирование яркого впечатления от «мини-круиза» посредством включения нестандартных компонентов в тур: интерактивной программы (иммерсивная аудио-экскурсия), фотосъемки с фотографом в старинных образах, а также посредством питания в тематических ретро-кафе, принятия участия в онлайн конкурсе с призом – фирменным худи.

Список использованных источников

1. Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: принят Гос. Думой 04.10.1996 г.: [ред. от 01.01.2018 г.]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>.
2. Федеральный закон № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации»: Принят Гос. Думой 24.12. 2002г.: Электрон. дан. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>.
3. О программе структурной реформы на железнодорожном транспорте: постановление [принятое правительством РФ от 18 мая 2001 года, с изменениями от 20 декабря 2004 года]-[№384, №811]
4. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» – Москва: Стандартинформ, 2009. – 10с.
5. ГОСТ Р 50681-2010. «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» – Москва: Стандартинформ, 2010. – 21 с.
6. ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования». – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>.
7. Государственная программа Приморского края «Развитие туризма в Приморском крае» на 2013-2020 годы»: утверждена Администрацией Приморского края от 10.03.2017 г.» – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.primorsky.ru/>
8. Александрова, А.Ю. Международный туризм / А.Ю. Александрова. – М.: КНОРУС, 2013. – 460 с.
9. Анискин, Ю. П. Организация и управление малым бизнесом : Учеб.пособие по спец.'Менеджмент организации' / Ю. П. Анискин, Рос. междунар. акад. туризма. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 152 с.
10. Брик, И.Ю. Бизнес-план предприятия. Теория и практика: Учебник / И.Ю. Брик, Н.А. Савельева. – Ростов ц/Д: Феникс, 2002. -384 с.
11. Биржаков, М.Б. Введение в туризм. — М–СПб.: «Издательский Дом ГЕРДА», НП «Издательство «Невский Фонд», 2014. — 544 с.

12. Биржаков, М.Б., Никифоров В.И. Индустрия туризма: Перевозки. – СПб.: Издательский дом Герда, 2007. – 528 с.
13. Бирюков, П.Н. Правовое регулирование туристской деятельности / П.Н. Бирюков, Ю.А. Хамова. – 4-е изд. – М.: Юристь, 2008. – 685 с.
14. Буралев, Ю. В., Павлова Е. Н. Безопасность жизнедеятельности на транспорте: Учеб. Для вузов. – М.: Транспорт, 2010. – 288 с.
15. Вахмистров, В.П., Вахмистрова С.И. Правовое обеспечение туризма: учебное пособие – СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2007.-309 с.
16. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм. Инновационные стратегии развития : учеб. пособие / В. Ю. Воскресенский .— М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012 .— 161 с.
17. Гельман, В. Я. Статистика туризма : учебник / В. Я. Гельман, Балтийская акад. туризма и предпринимательства. – М. : Академия, 2010. – 336 с.
18. Глазков, В.Н. Железнодорожный туризм: проблемы и перспективы развития // Железнодорожный транспорт. – 2006. – № 9
19. Глазков, В.Н. Аргументы внутреннего железнодорожного туризма // Мир транспорта. – 2011. – Т. 34, № 1. – С.104-110
20. Драчёва, Е.А., Исмаева, Д.К., Забаев, Ю.В. Экономика и организация туризма: международный туризм. Учебное пособие / Гриф УМО МО РФ под ред. Рябова И.А. – М.: КноРус, 2010., изд.4-е. 568с.
21. Зорин, И.В., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности.-М.: Финансы и статистика, 2001.-312с.
22. Ильина, Е.Н. организация железнодорожных путешествий. Учебно-методическое пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. – 104 с.
23. Ильина, Е.Н, Туризм – путешествия. Создание туристской фирмы. Агентский бизнес: Учебник для туристских колледжей и вузов. -М., 2011 – 256 с.

24. Каурова, О.В., Малолетко А.Н., Карманова Т.Е. Статистика туризма. Учебник (на русском и английском языке) / Гриф УМО МО РФ. М.: КноРус, 2010. 240 с.
25. Квартальнов, В.А. Туризм. М.: Финансы и статистика, 2007. — 320 с.
26. Колокольников, В. С. Организация безопасного движения поездов – метод. рекомендации к практическим занятиям / В. С. Колокольников. – Екатеринбург : УрГУПС, 2017. – 36 с.
27. Лапшин, В. Ф. Эксплуатация и техническое обслуживание подвижного состава : метод. рекомендации к выполнению лабораторных работ / В. Ф. Лапшин, В. А. Пранов. – Екатеринбург : УрГУПС, 2017. – 63 с.
28. Леннон, Д. Д., Смит Х., Кокрелл Н., Трю Д. Управление индустрией туризма. Лучший опыт деятельности национальных организаций и агентств по туризму. М.: Группа ИДТ, 2008.- 272 с.
29. Мартышенко, Н.С., Локша А.В. Железнодорожный туризм. Зарубежный опыт. // Региональная экономика: теория и практика. – 2013. – № 43. С. 49–55.
30. Милевская, В.А. О развитии железнодорожного туризма // Железнодорожный транспорт. – 2012. – № 9. – С. 40-42
31. Николаенко, В. Н. География туризма : курс лекций / В. Н. Николаенко, Л. Г. Скоробогатова. – Екатеринбург : УрГУПС, 2017. – 187 с.
32. Папирян, Г.А. Маркетинг в туризме. Учебник – М.:2007. – 160 с
33. Стреленко, Т. Г. Развитие туризма в Приморском крае: хрестоматия: в 3 ч. Ч. 1: Современное состояние туристской отрасли Приморского края / Т. Г. Стреленко; науч ред. Г. А. Гомилевская. – Владивосток: Изд-во вгуэс, 2015. – 316 с.
34. Тушин, Н. А. Организация пассажирских перевозок : метод. указания к практическим занятиям / Н. А. Тушин, Е. Е. Смородинцева, Р. В. Писарева. – Екатеринбург : Ур-ГУПС, 2017. – 38 с.

35. Чередникова, Л. Е. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме: стратегия и тактика: учебное пособие / Л. Е. Чередникова, А. А. Бовин, Б. И. Штейнгольц; под общей редакцией Б. И. Штейнгольца. - Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2007. – 450 с.

36. Официальный сайт Российский железные дороги – Электрон. дан. – Режим доступа: www.rzd.ru/

37. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Электрон. дан. – Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru>

38. Официальный сайт АО «Экспресс Приморья» – Электрон. дан. – Режим доступа: www.expresspk.ru/

39. Туристский вестник – Электрон. дан. – Режим доступа: www.tourvest.ru

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

Кафедра сервиса и туризма

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

на выпускную квалификационную работу студентки Средних Татьяны Васильевны
специальность (направление) 43.03.02 Туризм группа Б1407
на тему Особенности проектирования железнодорожного турпродукта «Круиз по
Транссибирской магистрали»

Руководитель ВКР доцент И.Ю.Кушнарера
(ученая степень, ученое звание, и. о. фамилия)

Дата защиты ВКР « 26 » июня 2018г.

Выпускная квалификационная работа полностью соответствует заданию, поставленная цель и задачи в ВКР полностью выполнены.

Развитие внутреннего и въездного туризма обусловлено существующей транспортной сетью в Приморском крае. Железнодорожный туризм – особый востребованный вид путешествия в Российской Федерации, который позволяет туристам насладиться не только целью поездки, но и самим процессом передвижения, узкая продуктовая линейка железнодорожных туров на туристском рынке Приморского края требует детального изучения ресурсной базы, объектов экскурсионного показа, потребительского спроса на железнодорожные туры. В связи с чем, представленная выпускная квалификационная работа выполнена на актуальную тему.

Представленный аналитический и иллюстративный материал позволяет сделать выводы о наличии туристского потенциала для развития железнодорожного туризма в Приморском крае.

В ходе исследования студентка изучила международный и отечественный опыт развития железнодорожного туризма, провела маркетинговые исследования: факторный и SWOT анализ, интервью с представителями АО «Экспресс Приморья», а также потребительского рынка методом опроса, разработала основные компоненты железнодорожного турпродукта.

Научное и практическое значение: в работе использовались современные научные методы. Выполненная работа имеет как теоретическое, так и практическое значение, к новизне идеи можно отнести исследование этого вопроса для проектирования нового для рынка туристских услуг Приморского края железнодорожного турпродукта «Круиз по Транссибирской магистрали».

Степень самостоятельного выполнения работы: работа выполнена самостоятельно, рекомендации и замечания руководителя принимались. Средних Т.В. ответственная и организованная студентка, работа выполнялась в соответствии с графиком. Проявлен большой интерес к теме исследования. Студентка умеет проводить исследование, обобщать и обрабатывать материал, делать правильные выводы, проектировать туристский продукт, экономически обосновывать его. Существенных недостатков в ВКР не выявлено.

Заключение: Выпускная квалификационная работа заслуживает высокой оценки, а студентка - присвоения квалификация бакалавр по направлению «Туризм».

Степень оригинальности текста – 77 %

Руководитель ВКР доцент



Кушнарева И.Ю.

«20» июня 2018г.

Приложение А

Интервью

в рамках ВКР «Особенности проектирования железнодорожного турпродукта «Круиз по Транссибирской магистрали»

| | |
|---|---|
| <i>Дата, время проведения</i> | 15.12.2017г. 15:00-16:30 |
| <i>Место проведения</i> | Компания «Экспресс Приморья», ул. Амурская, 88 |
| <i>Респонденты (полностью ФИО, должность)</i> | Нестеренко Сергей Николаевич, заместитель главного директора АО «Экспресс Приморья» |
| <i>Цель проведения</i> | Определение целей и задач заказчика с учетом его рекомендаций |
| <i>Интервьюеры (полностью ФИО, должность)</i> | Средних Татьяна Васильевна (студентка 4 курса ДВФУ, направление подготовки «Туризм», группа Б1407 |
| <i>Другие участники встречи</i> | |

1. Чем вам интересен проект «Особенности проектирования железнодорожного турпродукта «Круиз по Транссибирской магистрали»?

Наша компания «Экспресс Приморья» заинтересована в популяризации железнодорожных туристских маршрутов. Владивосток – перспективный город для создания турпродукта с использованием электропоездов: иностранцев привлекает Транссибирская магистраль, самая длинная железная дорога в мире. И, несмотря на то, что Владивосток принято считать конечным пунктом Транссиба, туристы с Азии воспринимают город как начало, «старт» ж/д путей, проходящих через всю Россию. Это один из мотивов посещения Владивостока. Проект «Особенности проектирования железнодорожного турпродукта «Круиз по Транссибирской магистрали» ставит целью изучение проектирования маршрутов, которыми компания собирается расширить ассортимент услуг.

2. Какой результат вы ожидаете от проекта? Каким вы видите его конечный продукт? Кого вы видите пользователем этого проекта?

Главная наша цель – это популяризация туристских ж/д маршрутов. Результатом мы видим туристский продукт: будь то экскурсионный маршрут или тематический вагон; либо общую концепцию, совокупность рекомендаций по проектированию какого-либо интересного путешествия с использованием электропоезда. Конечным пользователем мы видим русского или иностранного туриста.

3. Могли бы вы рассказать о технической возможности организации ж/д маршрутов?

- *Виды, типы подвижного состава (тип и тах комплектация состава)*

Наша компания осуществляет перевозку пассажиров на железнодорожном транспорте двух видов: «электропоезд повышенной комфортности» (маршруты: Владивосток–Партизанск-Находка-Тихоокеанская; Владивосток-Уссурийск-Ружино) и

«пригородный электропоезд». Минимальная комплектация состава – 4 вагона, максимальная – 10. Вместимость всех вагонов различна в зависимости от класса комфортности: первый класс – 50 мест, 2 класс – 70 мест, 3 класс – 110 мест. Маршрутная скорость поезда повышенной комфортности – свыше 70 км/ч (он делает меньше остановок), пригородного электропоезда – до 40 км/ч.

- *Ретро поезд (вместимость, количество вагонов)*

Минимальная комплектация ретро поезда – 4 вагона, их количество может варьироваться до 10. Вместимость – 110 безномерных мест в вагоне, а уровень комфорта соответствует 3-ему классу. Электропоезда категории «ретро» – это уникальный вид транспорта Рижского вагоностроительного завода от 1967 года постройки. Салон поезда выполнен в стиле «винтажного» минимализма с использованием экологичных материалов (скамьи из древесины, стеклянные плафоны). Количество «ретро» поездов уменьшается с каждым годом в связи с необходимостью их списания, а, значит, возможность воспользоваться таким транспортом ограничена.

- *Комфортность*

В скоростных электропоездах «повышенной комфортности» имеются вагоны трех классов, которые различаются по вместимости и удобствам. Такие поезда оборудованы системой кондиционирования воздуха, в них имеются постоянно функционирующие экологически-чистые туалеты. Для обеспечения безопасности электропоезда оборудованы системой видеонаблюдения.

Салон первого класса просторный, места расположены в два ряда по два места, отличаются особым удобством. Второй класс – наиболее популярный у пассажиров по соотношению цена/качество. Места в салоне номерные, расположены в два ряда – по три сидения в каждом. Третий класс комфортности подразумевает безномерные сидения и высокую вместимость.

Стоит отметить, что все вагоны «пригородных электропоездов» имеют минимальную комфортность (третий класс).

- *Есть ли вагоны-рестораны или вагоны-бары? (для проведения анимационных программ, юбилеев и др.)*

На сегодняшний день в электропоездах нашей компании нет вагонов-ресторанов, а бар предусмотрен только в вагонах первого класса.

- *Состояние перронов и возможность длительных остановок (например, возможность поставить поезд на отстой во время посещения достопримечательности туристами)*

На данный момент все перроны камфорные: оборудованы освещением, навесами, урнами, на некоторых перронах установлены электронные табло. Также Дирекцией пассажирских обустройств (филиал «РЖД») ведется адаптация перронов для маломобильных пассажиров.

Любую длительную остановку электропоезда нужно планировать отдельно для каждого маршрута с дальнейшим согласованием с «РЖД», есть разные возможности ее осуществления. В одном случае, поезд можно поставить на отстой на станции с путевым

развитием, в другом случае – отогнать поезд на соседнюю станцию с возможностью вернуться к указанному времени, в третьем – отправить поезд пустым обратно на вокзал.

- *Оборудование поездов громкой связью для сопровождения поездки экскурсионной информацией*

Салоны оборудованы громкой связью. Но желательно использование переносной звукоусиливающей аппаратуры.

- *Крайние точки, из которых и в которые могут ходить тематические поезда*
Станции: Ружино, Амурский залив, мыс Астафьева, Владивосток, мыс Чуркин.

4. *С какими турфирмами вы сотрудничаете на сегодняшний день?*

АО «Интурист Джэпен», ООО «А/С», ООО «ДВ Фрегат Аэро» – компании, которые обслуживают иностранных туристов. Турфирма ООО «Пять звезд» организует туры для российских туристов.

5. *Есть ли у вас карта-схема действующего маршрута электропоезда с обозначенными на ней остановками и маршрутом следования?*

Да, такая карта-схема имеется.

6. *Сколько человек/групп вами обслужено? Довольны ли вы результатом?*

В 2016 году для туристских перевозок мы предоставили 2 состава (8 вагонов), в 2017 году 9 поездов (40 вагонов), на 2018 год в период с мая по октябрь у компании есть предварительный заказ на 7 поездов (152 проездных документа). Мы, как компания-перевозчик, полностью довольные результатом и ожидаем роста количества заявок от турфирм на предоставление электропоездов и привлечение пассажиропотока в лице участников туристского сообщества.

7. *Кто был инициатором и разработчиком этого туристского маршрута?*

Инициаторами были две стороны – туристские фирмы и компания АО «Экспресс Приморья». Роль организаторов взяли на себя туристские фирмы.

8. *Стоимость аренды электропоездов.*

Стоимость аренды поезда из четырех вагонов: 51.868 рублей.

Из шести вагонов: 59.746 рублей.

Приложение Б

Программа железнодорожного тура Владивосток-Иркутск-Новосибирск-Москва



JSC "Fregat Aero"
 Okeansky ave, 69 Vladivostok, Russia 690106
 Tel 8(423) 245-96-96 Fax 8(423) 245-15-68
 inbound@fregataero.ru
 wo@fregataero.ru
 www.fregataero.ru



| | | | | | |
|-------|--------|------------|-------|--|-------------|
| Day 1 | 17 AUG | NRT VVO | 19:10 | Arrival to VVO by S7-566 Meeting with JSG, transfer to VVO | X X |
| | | | 20:30 | Dinner at local restaurant* Port café (salad,shchi,baked salmon, dessert, tea/coffee, water,bread) | D |
| | | | 21:30 | Overnigt at htl Primorye | |
| Day 2 | 18 AUG | VVO | | Breakfast at htl | B |
| | | | 10:00 | Meeting with JSG, SS at VVO *Central square, Free market, C-56 (in), Nikolay arch, Andrey church *Fortress museum (in) | L D |
| | | | 13:00 | Lunch at local restaurant *Soul (chicken vegetable salad, ukha, spaghetti&chicken cutlet,ice cream, tea/coffee, water, bread) | |
| | | | 14:00 | *Eagle nest observation Driving to Russian Island via two bridges, Photo stop at canal GUM's old Yard, Fokina street | |
| | | | 17:00 | Dinner at local restaurant*Loshki Ploshki (green salad,borshch, vareniki,samovar tea,bliny, water) | |
| | | | | Departure to IKT by Train#001 | |
| | | | 19:10 | Overnight on board | |
| Day 3 | 19 AUG | Train | | | |
| Day 4 | 20 AUG | Train | | | |
| Day 5 | 21 AUG | IKT | 15:46 | Arrival to IKT Meeting with JSG Lunch at local restaurant PPKD observation Baikal museum Dinner at Listvyanka Overnighy at Irkutsk htl | L D |
| Day 6 | 22 AUG | IKT | | Breakfast at HTL Meeting with JSG, SS in IKT *Taltsi museum Lunch at local restaurant, Continue SS | B L |
| | | | 16:15 | Departure by train to OVB Overnight on board | |
| Day 7 | 23 AUG | OVB | 20:04 | Arrival to OVB by train Meeting with JSG and transfer to htl Dinner at htl Overnight at Domina htl | D |
| Day 8 | 24 AUG | OVB | | Breakfast at htl Meeting with JSG, SS Akademgorodok and countryside *Geology museum, Open Air Train museum + countryside Lunch at Akademgorodok BBQ Dinner at Local family in the cottage Overnight at Domina htl | B L D |
| Day 9 | 25 AUG | OVB | | Breakfast at htl Check out SS in Novosibirsk: Railway station, Krasniy prospect, Lenin Square, St. Nikolas Chapel Lunch in Expedition Northern Cuisine restaurant | B L D |



travel agency
**FREGAT
AERO**

JSC "Fregat Aero"
Okeansky ave, 69 Vladivostok, Russia 690106
Tel 8(423) 245-96-96 Fax 8(423) 245-15-68
inbound@fregataero.ru
wo@fregataero.ru
www.fregataero.ru



| | | | | | |
|--------|--------|-------|-----------------------------|---|-------------|
| | | | 18:59 | Zoo garden Dinner at restaurant of local hunter family (Siberian Deer steak) Depart to MOW by Train Overnight on board | |
| Day 10 | 26 AUG | Train | | | |
| Day 11 | 27 AUG | MOW | 15:58 20:00 | Arrival to MOW by train Meeting with JSG Lunch at local restaurant State Historical museum, Red square, St. Basil's exterior, Bunker 42 Metro ride Dinner at htl Overnight at htl Holiday Inn | L D |
| Day 12 | 28 AUG | | 09:00 13:15 17:15 | Breakfast at htl Meeting with JSG and SS MOW Kremlin (territory + Cathedrals) Lunch at local restaurant Transfer to the airport Departure to Tokyo | H R R |
| Day 13 | 29 AUG | | | Arrival to Tokyo | |

Приложение В

Анкета на выявление туристских предпочтений для проектирования железнодорожного турпродукта «Круиз по Транссибирской магистрали»

АНКЕТА

Цель: выявление туристских предпочтений для проектирования железнодорожного турпродукта «Круиз по Транссибирской магистрали»

1. Ваши социально-демографические данные

- | пол | возраст |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> мужской | <input type="checkbox"/> 18-24 года |
| <input type="checkbox"/> женский | <input type="checkbox"/> 25-34 года |
| | <input type="checkbox"/> 35-59 лет |

2. С кем вы предпочитаете путешествовать? Можно выбрать несколько вариантов

- один
- с супругом/супругой
- с детьми
- с друзьями

3. Какие впечатления у вас вызывает путешествие/поездка на поезде?

- положительные
- отрицательные
- нейтральные

4. Хотели бы вы посетить новый железнодорожный тур «Круиз по Транссибирской магистрали»?

- да
- нет (перейдите к вопросу 11)

5. Какую сумму из вашего бюджета вы готовы выделить на путешествие в рамках тура «Круиз по транссибирской магистрали»?

- 5000-7000 рублей
- 7000-10000 рублей
- 10000-15000 рублей

6. Какие услуги во время железнодорожного тура «Круиз по Транссибирской магистрали» вы бы хотели получить? (несколько вариантов ответа)

- экскурсионная путевая информация в поезде
- услуги вагона-ресторана или вагона-бара
- экскурсии к природным достопримечательностям
- посещение тематических музеев
- путешествие в ретро-вагоне
- эксклюзивная интерактивная программа
- услуга фотосъемки с фотографом

7. На какой срок вы готовы отправиться в путешествие «Круиз по Транссибирской магистрали»?

- 2 дня
- 3 дня
- 4 дня

8. Как вы бы хотели питаться во время тура?

8.1 в электропоезде:

- сухой паек, собственные ланчбоксы
- сухой паек, организованный турфирмой
- питание в вагоне-ресторане или в вагоне-баре

8.2 в городе

- полный пансион
- только завтраки
- без питания

9. По каким причинам вы бы не хотели путешествовать поездом?

- отсутствие финансовой возможности
- не устраивает уровень комфорта вагонов
- предпочитаю путешествовать самостоятельно

Приложение Г

Общая систематизация анкетирования

Таблица Г.1

| Ваши социально-демографические данные | | | | | |
|--|--|-------|-----|------------------|-----|
| <i>-пол</i> | | Ответ | | <i>-возраст</i> | |
| Мужской | | 32% | 40 | 18-24 года | |
| Женский | | 68% | 84 | 25-34 года | |
| | | | | 35-59 лет | |
| | | | | - | - |
| С кем вы предпочитаете путешествовать? | | | | Ответ | |
| 1. | Один | | | 12% | 15 |
| 2. | С супругом/супругой | | | 40% | 50 |
| 3. | С детьми | | | 7% | 8 |
| 4. | С друзьями | | | 41% | 51 |
| Какие впечатления у вас вызывает путешествие/поездка на поезде? | | | | | |
| 1. | Положительные | | | 88% | 110 |
| 2. | Отрицательные | | | 1% | 1 |
| 3. | Нейтральные | | | 11% | 13 |
| Хотели бы вы посетить новый железнодорожный тур «Круиз по Транссибирской магистрали»? | | | | Ответ | |
| 1. | Да | | | 99% | 123 |
| 2. | Нет | | | 1% | 1 |
| Какую сумму из вашего бюджета вы готовы выделить на путешествие в рамках тура «Круиз по транссибирской магистрали»? | | | | Ответ | |
| 1. | 5000-7000 рублей | | | 13% | 19 |
| 2. | 7000-10000 рублей | | | 72% | 90 |
| 3. | 1000-15000 рублей | | | 15% | 15 |
| Какие услуги во время железнодорожного тура «Круиз по Транссибирской магистрали» вы бы хотели получить? (несколько вариантов ответа) | | | | Ответ | |
| 1. | Экскурсионная путевая информация в поезде | | | 90% | 112 |
| 2. | Услуги вагона-ресторана или вагона-бара | | | 16% | 20 |
| 3. | Экскурсии к природным достопримечательностям | | | 22% | 28 |
| 4. | Посещение тематических музеев | | | 78% | 97 |
| 5. | Путешествие в ретро-вагоне | | | 95% | 118 |
| 6. | Эксклюзивная интерактивная программа | | | 68% | 85 |
| 7. | Услуга фотосъемки с фотографом | | | 84% | 104 |
| На какой срок вы готовы отправиться в путешествие «Круиз по Транссибирской магистрали»? | | | | Ответ | |
| 1. | 2 дня | | | 60% | 75 |
| 2. | 3 дня | | | 21% | 27 |
| 3. | 4 дня | | | 19% | 22 |
| Как вы бы хотели питаться во время тура? | | | | | |
| <i>-в электропоезде</i> | | Ответ | | <i>-в городе</i> | |
| Сухой паек, собственные ланчбоксы | | 9% | 11 | Полный пансион | 69% |
| Сухой паек, организованный турфирмой | | 82% | 102 | Только завтраки | 21% |
| Питание в вагоне-ресторане или в вагоне-баре | | 9% | 11 | Без питания | 10% |

Продолжение таблицы Г.1

| По каким причинам вы бы не хотели путешествовать поездом? | | Ответ | |
|---|---|-------|---|
| 1. | Отсутствие финансовой возможности | - | - |
| 2. | Не устраивает уровень комфорта вагонов | 100% | 1 |
| 3. | Предпочитаю путешествовать самостоятельно | - | - |

Приложение Д

Программа тура «Круиз по Транссибирской магистрали»

| | |
|---------------|---|
| 1 день | |
| 10:00 | Встреча группы на железнодорожном вокзале Владивостока |
| 10:00-10:20 | Трансфер в гостиницу «Экватор» |
| 10:20-10:30 | Размещение в гостинице «Экватор» |
| 10:30-11:30 | Завтрак «шведский стол» в кафе «Экватор» при гостинице |
| 12:15-13:00 | Пешеходная экскурсия «Алеутская в легендах» |
| 13:00-14:00 | Пешеходная экскурсия по трем вокзалам: морскому, железнодорожному и вокзалу электропоездов «По рельсам истории» |



| | |
|-------------|--|
| 14:00-19:20 | Загородная экскурсия Владивосток-Садгород на ретропоезде «История Транссиба и быт путешественников прошлого» |
| 14:40-15:40 | Обед в кафе русской кухни «Лесная поляна» |
| 16:10-17:00 | Посещение музея Автомотостарины. Демонстрация уникального ретро транспорта, непосредственно связанного со строительством Транссиба, а также деталей старинных паровозов |
| 17:20-18:30 | Экскурсия в зоопарк «Садгород» (возможность сфотографировать и покормить дальневосточных зверей) |
| 18:40-19:20 | Гастрономическая программа «Попробуй Владивосток на вкус» по маршруту ретро поезда Садгород-Владивосток. Предоставление фирменных ланчбоксов с уникальными наисвежайшими блюдами восточной кухни |



19:20-20:50 Прибытие на ж/д станцию «Владивосток». Программа «Фото в семейный альбом»: встреча с фотографом, профессиональная съемка возле макета паровоза, в том числе на полароид (фотоаппарат, делающий моментальные снимки). Предлагаются костюмы и аксессуары XIX века для максимального погружения в эпоху этого периода. Платья, шляпки с вуалью и парики – для женщин, а для мужчин – старинные пиджаки, жилеты, шляпа и трость.

Фото-конкурс на самый необычный снимок на фоне железной дороги, паровоза или ж/д вокзала. Участники конкурса выкладывают фотографию в свой профиль инстаграм с хештегом «Круиз по Транссибу» и отмечают на снимке профиль турфирмы. Через неделю подводится итог голосования – выигравший получает в подарок толстовку с надписью и принтом «Моя станция – Владивосток»



21:00-22:00 Ужин и чаепитие с русскими сладостями (оладьи, ватрушки с кремом, вишневый пирог, запечённые яблоки в меду) в ретро столовой «Не рыдай» за просмотром документального фильма «Транссиб 9288»



| | |
|--|---|
| <p>2 день</p> <p>09:00-10:20</p> <p>10:20-10:40</p> <p>11:00-11:40</p> | <p>Завтрак в кафе гостиницы «Экватор». Сдача номеров. Личные вещи туристы оставляют в специально забронированном «транзитном» номере</p> <p>Сбор группы в холле гостиницы. Пешая прогулка до кафе Уютное местечко (Пограничная 12) для последующей эксклюзивной программы</p> <p>Иммерсивная аудио-прогулка «Диалог с морем»</p> |
| <p>11:40-13:40</p> <p>13:40-15:10</p> | <p>Свободное время. Шопинг и самостоятельное знакомство с уникальными местами Владивостока. Туристам выдаются яркие и оригинальные кофейные карты, на которых обозначены ближайшие кофейни города, в которых можно насладиться изысканно сваренным кофе</p> <p>Сбор группы около памятника Борцам за власть Советов на Центральной площади. Автобусная экскурсия в моторвагонное депо Первая речка «Где ночуют поезда», посещение музея предприятия</p> |
|  | |
| <p>15:10-16:10</p> <p>16:10-17:10</p> <p>17:10-18:10</p> <p>18:10</p> | <p>Обед в ретро-столовой «Не рыдай»</p> <p>Выселение из транзитного номера, туристы забирают вещи</p> <p>Посещение Прижелезнодорожного почтамта. Туристам вручаются почтовые открытки, которые им предлагается подписать и проштамповать в отделении почты и отправить в почтовый ящик</p> <p>Свободное время. Гид прощается с группой и провожает ее до железнодорожного вокзала</p> |

Дополнительно оплачивается фотосъемка в старинных образах (1 образ – 300 рублей)

Приложение Е
Технологическая карта туристского маршрута
«Круиз по Транссибирской магистрали»

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель туристской организации

инициалы, фамилия

личная подпись, печать

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ТУРИСТСКОГО ПУТЕШЕСТВИЯ

на 25.06 – 26.06 2018г

Маршрут путешествия «Круиз по Транссибирской магистрали», экскурсионно-познавательный, радиальный

Протяженность маршрута (км) 73,15 км

Продолжительность путешествия (сут) 2 дня / 1 ночь

Число туристов в группе (рекомендуемое) 30 + 1

Стоимость (руб.) 8 206 руб.

Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту

| Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него | Наименование объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения и условия размещения | Запланированные туристские и экскурсионные услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских походов и т.п. | Перевозка туристов | Другие услуги |
|---|---|---|--|---------------|
| Г. Владивосток | Гостиница «Экватор»; заселение производится по два человека в двухместный номер категории «стандарт». | 1 день 1.Завтрак «шведский стол» в кафе «Экватор» 2.Пешеходная экскурсия «Алеутская в легендах». Объекты показа: Стела воинской славы, Памятник Борцам за | Автобусная перевозка: Ж/д вокзал Владивостока (ул. Алеутская, 2) – гостиница «Экватор» (ул. Набережная, 20) | |

| | | | | |
|----------------|---------------------|---|---|--|
| | | <p>власть Советов, улица Алеутская</p> <p>2.Пешеходная экскурсия «По рельсам истории». Объекты показа: три вокзала – морской, железнодорожный и вокзал электропоездов; ж/д площадь, перрон, паровоз, мемориальный знак</p> <p>3.Загородная ж/д экскурсия «История Транссиба и быт путешественников прошлого». Объекты показа: вагон ретро поезда 1967 года; музей Автомотостарины; зоопарк «Садгород»</p> <p>4.Обед в кафе «Лесная поляна»</p> <p>5.Ланч в вагоне поезда по маршруту Садгород-Владивосток</p> <p>6.Программа «Фото в семейный альбом»</p> <p>7.Ужин в ретро столовой «Не рыдай»</p> <p>8.Чаепитие и просмотр фильма «Транссиб 9288» в ретро столовой «Не рыдай»</p> | <p>Перевозка экспресс поездом (станции): «Владивосток» – «Садгород» - «Владивосток»</p> | |
| г. Владивосток | Гостиница «Экватор» | <p>2 день</p> <p>1.Завтрак «шведский стол» кафе «Экватор»</p> <p>2.Интерактивная программа «Иммерсивная аудио-прогулка «Диалог с морем»</p> <p>3. Автобусная экскурсия «Где ночуют поезда» в моторвагонное депо Первая речка. Объекты показа: депо, элементы инфраструктуры железной дороги, здание локомотивного депо, музей предприятия.</p> <p>4.Обед в ретро столовой «Не рыдай»</p> | <p>Автобусная перевозка: Площадь Борцам за власть Советов на ДВ – моторвагонное депо Первая речка (Военное ш., 15а) – столовая «Не рыдай» (ул. Светланская, 10)</p> | |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | 5.Посещение Прижелезнодорожного почтамта (напротив ж/д вокзала), отправление открытки из Владивостока на память | | |
|--|--|---|--|--|

Визовая поддержка и оформление въездных и выездных документов: виза не требуется, оформлением документов занимается принимающая туристская фирма

Размещение туристов осуществляется следующими средствами размещения: Гостиница «Экватор» 3*. Адрес: г. Владивосток, ул. Набережная, 20. Проживание в двухместных номерах категории стандарт

Перевозки осуществляются предприятиями: ООО «Гермес Восток». Адрес: ул. Борисенко, 35а. Микроавтобус среднего класса Mercedes-Benz Sprinter на 30 посадочных мест. АО «Экспресс Приморья». Адрес: ул. Амурская, 88А. Вагон ретро поезд 1967 года сборки на 60 посадочных мест.

Питание туристов осуществляется предприятиями: завтраки – шведский стол в кафе гостиницы «Экватор» 3* (г. Владивосток, ул. Набережная, 20); обеды – обед в кафе русской кухни «Лесная поляна» (г. Владивосток, ул. Главная, 52), комплексный обед в столовой «Не рыдай» (г. Владивосток, ул. Светланская, 10); питание дегустационный ланч (фирменные ланч-боксы) обслуживает сеть ресторанов японской кухни «Токио», ужин – в столовой «Не рыдай» (г. Владивосток, ул. Светланская, 10)

Экскурсионные услуги: пешеходная экскурсия «Алеутская в легендах» (историческая тематика), проводит экскурсовод; экскурсия «По рельсам истории» (архитектурная и железнодорожная тематика), проводит экскурсовод; загородная ж/д экскурсия «История Транссиба и быт путешественников прошлого» (историческая тематика), проводит экскурсовод; автобусная экскурсия «Где ночуют поезда» в моторвагонное депо Первая речка (железнодорожная тематика), проводит экскурсовод

Услуги по организации досуга туристов и другие дополнительные услуги: фотосъемка с фотографом в старинных нарядах и образах на ж/д вокзале, фотоконкурс; адрес: г. Владивосток, ул. Алеутская, 2. Просмотр фильма «Транссиб 9288» в ретро столовой «Не рыдай»; адрес: г. Владивосток, ул. Светланская, 10. Интерактивная программа «Иммерсивная аудио-прогулка «Диалог с морем»; адрес: г. Владивосток, ул. Пограничная, 12. Отправление почтовой открытки на память с прижелезнодорожного почтамта; адрес: ул. Верхнепортовая, 2а

Подписи руководителей и печати _____
предприятий, обслуживающих маршрут _____

Краткое описание путешествия: в первый день тура «Круиз по Транссибирской магистрали» туристов ждет встреча на железнодорожном вокзале Владивостока, трансфер до гостиницы «Экватор», размещение в двухместных номерах и завтрак в кафе при гостинице. Далее туристы посещают 2 пешеходные экскурсии: «Алеутская в легендах» и «По рельсам истории». В ходе загородной экскурсии на электропоезде «История Транссиба

и быт путешественников прошлого» Владивосток-Садгород туристы перемещаются в ретро вагоне Рижского вагоностроительного завода 1967 года постройки, узнают достоверные факты о прошлом Транссиба, а также посещают музей Автомотостарины, где проходит демонстрация уникального ретро транспорта. Туристы обедают в кафе на Садгороде «Лесная поляна» и отправляются в зоопарк «Садгород». На обратном пути ретро поезда туристов ждет программа «Попробуй Владивосток на вкус». По прибытию на станцию «Владивосток» туристы могут сфотографироваться в старинных образах и нарядах Турфирма проводит фото-конкурс среди туристов. Первый день путешествия завершается ужином в ретро столовой «Не рыдай» и чаепитием за просмотром документального фильма «Транссиб 9288».

Второй день тура начинается с завтрака в кафе при гостинице «Экватор» и выселения. Туристам предлагается оставить свои вещи в «транзитном» номере. Туристы собираются в кафе для последующей иммерсивной аудио-прогулки «Диалог с морем». Далее туристам выделяется свободное время. Турфирма вручает оригинальные кофейные карты, на которых обозначены ближайшие кофейни города. Через 2 часа группа собирается на Центральной площади для автобусной экскурсии «Где ночуют поезда». После туристов довозят до ретро столовой «Не рыдай» на обед. Туристы забирают свои вещи из «транзитного» номера гостиницы и идут с гидом до прижелезнодорожного почтамта, где им вручаются почтовые открытки с изображением старинных локомотивов, которые можно подписать и отправить в почтовый ящик – самим себе или близким. Гид провожает группу до железнодорожного вокзала, который находится напротив почтамта.

Приложение Ж

Расчет стоимости турпутевки по маршруту «Круиз по Транссибирской магистрали»

Количество человек в группе: 30 + 1 гид

Продолжительность: 2 дня / 1 ночь

Сроки: 25.06.2018-26.06.2018

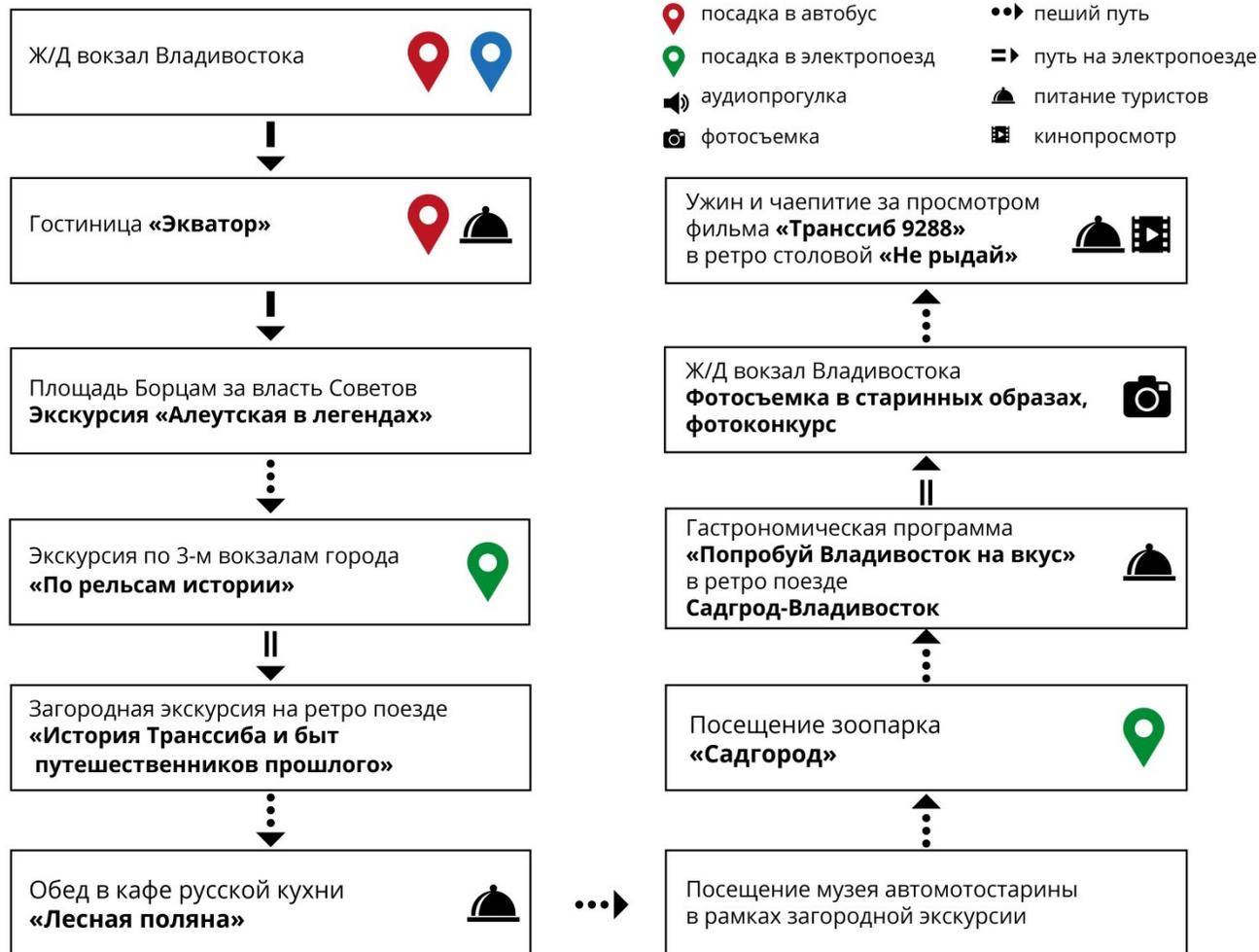
| Статья затрат | Принцип расчета | Стоимость на группу |
|--|---|---|
| 1. Транспортные услуги 1.1 Трансфер – Ж/д вокзал Владивостока (ул. Алеутская, 2) – гостиница «Экватор» (ул. Набережная, 20). | 800 руб. * 1 час | 800 руб. |
| 1.2 Внутримаршрутные перевозки в ООО «Гермес Восток». 30-местный микроавтобус Mercedes-Benz Sprinter 2 день Площадь Борцам за власть Советов – Моторвагонное депо Первая речка (Военное ш., 15а) – Столовая «Нерыдай» (ул. Светланская, 10) | 1 100 руб. * 1,5 часа | 1 650 руб. |
| 1.3 Внутримаршрутные перевозки АО «Экспресс Приморья» Вагон категории ретро 1967 года (аренда) на 60 мест Владивосток – Садгород – Владивосток | 26 000 (стоимость аренды вагона поезда, курсирующего по расписанию) | 26 000 руб. |
| Итого: 28 450 рублей | | |
| 2. Проживание 2.1 Гостиница «Экватор» 3* (2х-местные номера категории стандарт) 2.2 Гостиница «Экватор» 3* (1-местный «транзитный» номер категории стандарт) | 2.1 4 400 руб. * 15 номеров * 1 (кол. ночей) 2.2 2 900 руб. * 1 номер * 1 (кол. ночей) | 66 000 руб. 2 900 руб. |
| Итого: 68 900 рублей | | |
| 3. Питание 3.1 Обед + ужин + завтрак (один завтрак включены в стоимость проживания) | 1 день Завтрак: 400 руб. * 30 чел. Обед: 300 руб. * 30 чел. Ланч в поезде: (390 руб. + 40 руб. (стоимость контейнера) * 30 чел. Ужин и чаепитие: 550 руб. * 30 чел. 2 день Обед: 250 руб. * 30 чел. | 12 000 руб. 9 000 руб. 12 900 руб. 16 500 руб. 7 500 руб. |

| | | |
|---|--|----------------|
| Итого: 57 900 рублей | | |
| 4. Экскурсионные услуги | | |
| 4.1 Пешеходная экскурсия в музей Автомобилистарины на Садгороде (гид проходит бесплатно) | 4.1 200 руб. * 30 чел. | 6 000 руб. |
| 4.2 Экскурсия в зоопарк «Садгород» | 4.2 450 руб. * 31 чел. | 13 950 руб. |
| Итого: 19 950 рублей | | |
| 5 Сувенирная продукция | | |
| 5.1 Кофейная карта | 20 руб. (печать) * 30 чел. | 600 руб. |
| 5.2 Почтовая открытка со старинными локомотивами | 40 руб. * 30 чел. | 1 200 руб. |
| 5.3 Приз победителю фотоконкурса – толстовка с надписью и принтом «Моя станция – Владивосток» | 1 500 (толстовка) + 1 000 (печать) | 2 500 руб. |
| Итого: 4 300 рублей | | |
| 6 Культурно-развлекательные мероприятия | | |
| 6.1 Иммерсивная аудио-прогулка «Диалог с морем» | 6.1 600 руб. * 30 чел. | 18 000 руб. |
| 6.2 Фотосъемка в старинных образах и нарядах с профессиональным фотографом | 6.2 3500 руб. (1,5 часа съемки) | 3 500 руб. |
| Итого: 21 500 рублей | | |
| 7 Заработная плата | | |
| 7.1 Гид | 7.1 1 000 руб.* 2 дня | 2 000 руб. |
| 7.2 Экскурсовод (ведение экскурсии и сопровождение) | 7.2 (1 000 руб. * 4,5 ч) + (300 руб. * 4,5 ч)= | 5 580 руб. |
| 7.3 Отчисления в государственные внебюджетные фонды | 7.3 (2 000 + 5 580) * 40,1% = | 3 040 руб. |
| Итого: 10 620 рублей | | |
| 8. Страховка | 150 руб. * 30 чел. | 4 500 руб. |
| Прямые расходы: 216 120 рубля | | |
| 9. Косвенные расходы | 3% от прямых расходов | 6 483 руб. |
| 10. Себестоимость | Расходы прямые (216 120) + расходы косвенные (6 483) | 222 603 рублей |
| 11. Прибыль | 10 % от себестоимости | 22 260 рублей |
| 12. Доход | Себестоимость + прибыль | 244 863 рубля |
| 13. Налоги | 6 % от прибыли | 1 335 рублей |
| 14. Итого на группу | Доход + налоги | 246 198 рублей |
| 15. Стоимость турпутевки на одного человека | Итого на группу ÷ 30 человек | 8 206 рублей |

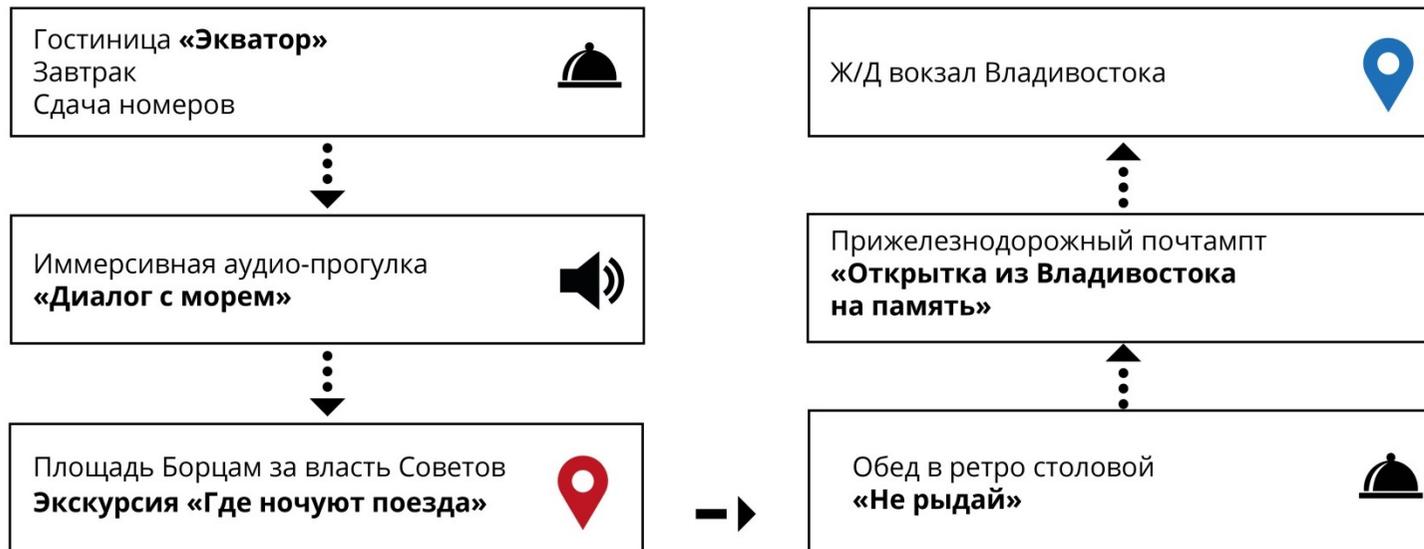
Приложение 3

Карта (схема) маршрута «Круиз по Транссибирской магистрали»

1 день



2 ДЕНЬ



- начало / конец маршрута
- посадка в автобус
- посадка в электропоезд
- аудиопрогулка
- фотосъемка
- перемещение на автобусе
- пеший путь
- передвижение на электропоезде
- питание туристов
- кинопросмотр

Приложение И

Информационный листок

Информационный листок к турпутевке «Круз по Транссибирской магистрали»

Характеристика путешествия: культурно-познавательный тур по Владивостоку, включающий загородную экскурсию в ретро вагоне экспресс поезда, оригинальную развлекательную программу, тематические экскурсии и питание полный пансион в ретро кафе города. Маршрут относится к низкой категории сложности. От участников не требуется опыта туристских путешествий и специальных навыков. Требуется нормальное физическое здоровье и психологическая готовность к познавательной программе продолжительностью от 3 до 5 часов ежедневно.

Транспорт: трансфер от ж/д вокзала до гостиницы «Экватор» и внутримаршрутные перевозки по программе на микроавтобусе среднего класса Mercedes-Benz Sprinter на 30 посадочных мест

Размещение: гостиница «Экватор» 3*, располагающаяся в центре города, в 13 минутах ходьбы (900 метров) от площади Борцам за власть Советов и железнодорожного вокзала Владивостока.

В гостинице: бесплатный Wi-Fi, бесплатная парковка, номера для некурящих, пляж (первая линия), ресторан (7:30-20:00 ежедневно), минимаркет на территории (8:00-22:00), звукоизолированные номера, камера хранения багажа, сувенирный магазин.

В номере: две комнаты – гостиная и спальня с двумя односпальными кроватями, отдельная ванная комната с гигиеническими принадлежностями; холодильник, телевизор, журнальный столик, письменный стол, международные спутниковые телеканалы, телефонная связь, чайные принадлежности.

Адрес: Набережная, 20, Владивосток, Приморский край, 690091
Телефон: 8 (423) 241-12-54. Режим работы: круглосуточно.

Питание: на протяжении тура предоставляется трехразовое питание в кафе: при гостинице «Экватор» (завтраки), в ретро столовой города «Не рыдай» (обед и ужин), в кафе русской кухни «Лесная поляна» (обед). Также туристов ждет гастрономическая программа «Попробуй Владивосток на вкус» – блюда восточной кухни в фирменных ланчбоксах, которые предоставляются туристам по ходу движения ретро поезда.

Безопасность: инструктаж по технике безопасности проводится ежедневно гидом перед экскурсией. Выполнение техники безопасности и следование командам гида – обязательно. Маршрут может быть скорректирован по соображениям безопасности, либо иным, независимым от организатора причинам. В любом случае, это будет согласовано с Вами. У

сопровождающего всегда имеется аптечка с набором медикаментов, которые могут пригодиться во время тура. При хронических заболеваниях все личные лекарства нужно иметь с собой.

Необходимые документы: общегражданский Российский паспорт.

Встреча: на ж/д вокзале Владивостока будет стоять гид Евгения с табличкой «Круиз по Транссибирской магистрали». Если Вы по каким-либо причинам не смогли найти встречающего, нужно позвонить по контактному телефону: 20-11-75/89245234402. Просьба прибыть на железнодорожный вокзал Владивостока в 9:30-9:50. В случае непредвиденных обстоятельств туроператор оставляет за собой право замены экскурсии на аналогичную.

Рекомендуемая одежда для путешествия: удобная одежда по сезону (весной во Владивостоке сильный ветер», удобная и крепкая обувь.

Если вы потерялись, позвоните по этим номерам:

+7-499-577-77-77 Кошкина Екатерина (гид),
+7-423-355-55-55 офис туроператора

Приложение К

Памятка по безопасности туристов на маршруте «Круиз по Транссибирской магистрали»

Уважаемые туристы! Для того чтобы ваше путешествие в рамках тура «Круиз по Транссибирской магистрали» прошло легко и приятно, просим вас соблюдать простые правила поведения на маршруте. Настоятельно советуем вам серьезно отнестись к нашим рекомендациям, изучив данную памятку.

При покупке туристской путевки необходимо внимательно ознакомиться с ее содержанием, текстом договора, а также с программой тура. Путевка действительна только на указанный в ней срок.

Туристский маршрут «Круиз по Транссибирской магистрали» не имеет строгих возрастных ограничений, однако мы не рекомендуем брать в путешествие детей до 12 лет.

Меры предосторожности на маршруте:

- Сумочки и кошельки лучше всего держать крепко в руках, а не на плече
- Паспорт желательно хранить отдельно от денег. При утере паспорта все расходы, связанные с получением справки, оплачиваются туристом самостоятельно
- При выходе из автобуса не оставляйте в нем ценные вещи: дамские сумочки, фото и видеоаппаратуру и т.п. За утерянные или украденные вещи туроператор ответственности не несет.
- Если вы отстали от группы, опоздали на автобус или поезда, либо у вас возникли непредвиденные ситуации (потеря паспорта, денег и т.д.) – немедленно обратитесь в полицию и свяжитесь с нашим представителем
+7-499-577-77-77 Кошкина Екатерина (гид);
+7-423-355-55-55 офис туроператора
- Выбирая туристскую поездку, помните, что всегда следует учитывать погодные условия. Длительное нахождение на солнце без головного убора может быть не только вредным, но и опасным. Помните, что солнечные ожоги и тепловые удары не относятся к страховым случаям.

В гостинице:

Если вы добираетесь до гостиницы самостоятельно, то для размещения подойдите к стойке администратора, назовите вашу фамилию и принимающую фирму, название и контактный телефон которой будет указан у Вас в программе тура.

Внимательно ознакомьтесь с правилами пожарной безопасности в гостинице, с планом эвакуации при возникновении чрезвычайных ситуаций.

Техника безопасности на железнодорожном транспорте:

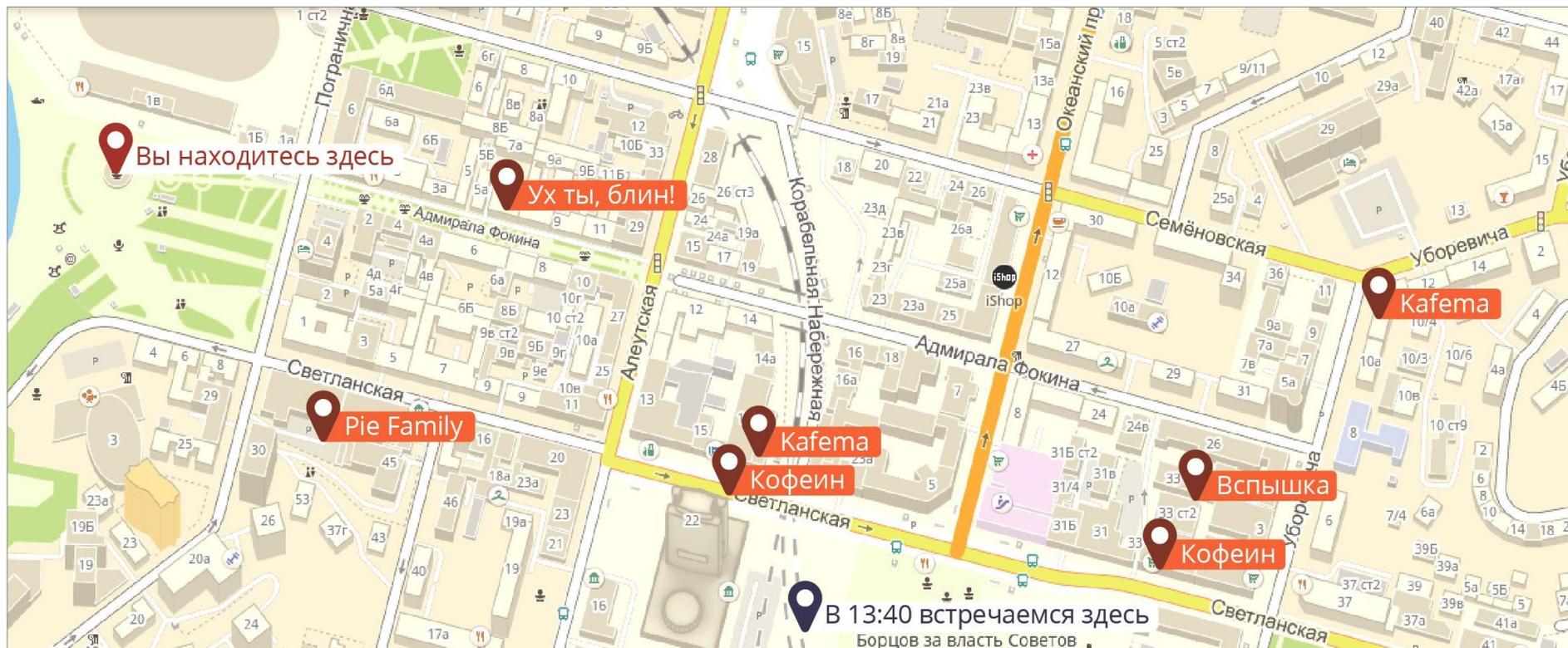
- Переходите железнодорожные пути только в установленных местах, пользуйтесь при этом пешеходными мостками, переходами, а там, где их нет - по настилам и в местах, где установлены указатели «Переход через пути»
- Перед переходом путей необходимо убедиться в отсутствии движущегося подвижного состава
- Подходя к железнодорожному переезду, внимательно следите за световой и звуковой сигнализацией, а также за положением шлагбаума. Переходите через пути при открытом шлагбауме, а при его отсутствии, когда нет близко идущего подвижного состава
- При ожидании поезда не устраивайте на платформе подвижные игры. Не стойте ближе 2-х метров от края платформы во время прохождения поезда без остановки
- Подходите непосредственно к вагону только после полной остановки поезда
- Не открывайте на ходу поезда наружные двери тамбуров
- Не высовывайтесь на ходу из окон вагонов

Приложение Л

Авторский дизайн приза победителю фотоконкурса –
худи с принтом и надписью



Приложение М «Кофейная карта» для туристов



Pie Family

Светланская ул., 12

Kafema

Светланская ул., 17; Уборевича, 10Б

Ух ты, блин!

ул. Адмирала Фокина, 9

Кофеин

Светланская ул., 33; Светланская ул., 15,

Вспышка

Светланская ул., 33, стр. 2

Автор работы _____
(подпись)

« _____ » _____ 201__ г.

Нормоконтроль

_____ (подпись) _____ (И.О. Фамилия)

« _____ » _____ 201__ г.