СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Введение | Стр. 3 |
| 1. | Теоретическая часть. Организация круизов. | Стр. 4 |
| 2. | Практическая часть. | Стр. 21 |
| 2.1 | Анализ опыта туристской деятельности. | Стр. 21 |
| 2.2 | Краткая характеристика предприятия. | Стр. 22 |
| 2.3 | Сравнение конкурентов. | Стр. 26 |
| 2.4 | Организационная структура фирмы. | Стр. 27 |
| 2.5 | Создание и разработка турпродукта. | Стр. 28 |
| 2.6 | Маршрут следования. | Стр.38 |
| 2.7 | Разработка программы продвижения турпродукта. | Стр. 38 |
| 2.8 | Стимулироване потребителей. | Стр. 40 |
| 2.9 | Реализация турпродукта. | Стр. 42 |
| 3. | Заключение. | Стр. 45 |
| 4. | Список литературы. | Стр. 46 |
| 5. | Приложения. | Стр. 47 |

ВВЕДЕНИЕ

Перевозки людей по воде относятся к наиболее древним видам путешествий с использованием транспортных средств. Круизная индустрия стала наиболее быстро развивающимся сектором туристской индустрии в конце ХХ в. Первоначально это были деревянные плоты и лодки, которые в современном туризме скорее можно отнести к нетрадиционным видам транспорта. Развитие научно-технического прогресса привело к созданию громадных теплоходов  лайнеров, способных брать на борт десятки сотен пассажиров, перевозить их в комфортных условиях на большие расстояния, совершать кругосветные туры по морям и океанам и даже путешествовать среди льдов.

Круизный туризм относится к специальным видам туризма, так как является достаточно трудоемким, капиталоемким видом туризма, сочетающим в себе несколько видов туризма - рекреационный, спортивный, лечебно оздоровительный, познавательный.

Под круизом следует понимать путешествие на водных видах транспорта, включающее береговые экскурсии, осмотр достопримечательностей портовых городов, а также разнообразные развлечения на борту морских и речных лайнеров.

В данной работе, будет рассматриваться организация водных путешествий. А так же создание туристского предприятия и разработка туристского продукта, что поможет взглянуть изнутри на организацию работы как туроператорской, так и турагентской деятельности.

ТЕОРИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

*Организация круизов.*

*Виды водных круизов. Организация обслуживания туристов на теплоходе. Договорная компания туроператора при организации водного круиза. Состав турбригады на круизном судне.*

Современный водный транспорт в зависимости от сферы обслуживания подразделяется на морской и речной.

(см. Приложения № 20 и 21)

*Морские круизы*

В каждом бассейне действуют пассажирские линии, среди которых различают:

* внутренние (каботажные), связывающие между собой российские порты,
* международные (заграничные), связывающие российские порты с иностранными,
* местные, осуществляющие перевозки в границах,
* пригородные - деятельность портового пассажирского флота.

Министерство морского флота России организует следующие рейсы:

- туристские, действующие по специальным маршрутам и расписаниям. Они

рассчитаны на большую продолжительность поездки, во время которой туристам предоставляют определенный комплекс услуг;

- прогулочные - продолжительностью не более шести часов, без остановок

в портах и без предоставления экскурсий и досугово-развлекательного

обслуживания;

- специальные - выполняемые по отдельным заказам;

- линейно-транспортные, осуществляющие регулярные рейсы между

отдельными портами для перевозки пассажиров по установленным маршрутам и расписаниям.

Суда для туристских целей (круизов) арендуются по специальному договору (фрахт-контракту), заключаемому между туристской организацией и морским пароходством.

Обязательными приложениями к договору являются:

- Расписание движения судна, согласованное с туристской организацией.

- План-карта судна, утвержденная на момент заключения договора.

- Расчет платы за аренду судна по категориям кают и элементным ставкам

для каждого морского бассейна с учетам сезонных скидок.

Виды круизов.

В целом для организации круизных поездок наиболее

распространенной (до 60%) является

1. классическая европейская система, которая предусматривает морское путешествие с заходом в различные порты с экскурсионной программой.
2. американская система, основной целью которой является предоставление возможности круизным пассажирам отдыхать и загорать на пляжах в пунктах захода по маршруту.
3. "круизы в никуда" - одно- и двухсуточные поездки без захода в другие порты. Как правило, такое судно уходит из базового порта часов в 6 вечера в пятницу и возвращается в воскресенье к вечеру.
4. Экскурсионные и прогулочные рейсы:

К прогулочным рейсам относятся перевозки групп туристов, совершаемые непродолжительное время с целью отдыха и ознакомления с памятными историческими и другими достопримечательными местами, осуществляемые, как правило, между двумя портами с заходами и остановками в них или без заходов и остановок. Эти рейсы могут быть продолжительностью более или менее 24 часов.

Рейсы продолжительностью менее 24 часов совершаются, как правило, судами портового флота и проводятся в пригородных и внутригородских зонах.

УСЛУГИ НА КРУИЗЕ

Морской круизный лайнер - это целый плавучий город в миниатюре, который принимают на свой борт от двухсот до пятисот-шестисот туристов и примерно столько же человек обслуживающего персонала и команды. Гостям корабля предоставляется возможность разместиться в комфортабельных 2-комнатных люксах и полу люксах, а также в 1-местных и 2-местных номерах со всеми удобствами и в 3- и 4-местных семейных каютах. На теплоходах созданы все условия для того, чтобы морское путешествие прошло без забот. Для путешественников работают многочисленные уютные рестораны и бары, магазины, кинозалы, музыкальные салоны и разнообразные службы сервиса. На 5-7 просторных пассажирских палубах обычно расположено несколько закрытых и открытых бассейнов, соляриев, спортзалов, саун. На все дни круиза предусмотрена разнообразная культурно- развлекательная программа. Она включает экскурсии в местах швартовки корабля, разнообразные увеселительные мероприятия, праздники и тематические дни на борту судна. В продолжение всего тура у отдыхающих практически не бывает свободного времени - так плотно составляется график. Кроме того, некоторые турфирмы организовывают специальные круизы, посвященные какой-либо отдельной

профессиональной, занимательной или любой другой тематике. Морфлот предоставляет для перевозки и обслуживания туристов суда, укомплектованные экипажем, снабженные всем необходимым и находящиеся в состоянии, соответствующем требованиям и нормам Морского Регистра. Смена постельного белья в каютах путешественников производится не реже 1 раза в 7 суток. Это входит в стоимость обслуживания.

Платными, предоставляемыми туристам за наличный расчет, являются: игральные автоматы, спортивно-медицинские тренажеры, сауны, массаж, услуги парикмахерских, портных, фотографов, почты, прачечных и химчистки, продукты и товары, приобретенные в магазинах, киосках, буфетах барах, работу которых обеспечивает судовладелец, экскурсии на берегу, телефон. На заграничных участках плавания продажа продуктов и товаров в буфетах, барах, киосках производится с оплатой туристами согласно действующему Положению. Бесплатно на теплоходах обычно предоставляются: медицинское обслуживание, камеры хранения (кроме автоматических), библиотека-читальня, детские комнаты, пользование салонами, внутренним телефоном, телевизорами в каютах и салонах, гимнастическими залами, бассейнами, ванными и душами, шезлонгами и

циновками, постельным и банным бельем, справками справочного бюро по вопросам проезда.

На собственных судах турфирм услуги распределяются примерно так же. Туристам разрешается провозить багаж и ручную кладь в размерах, предусмотренных действующими Правилами. В период действия договора проезд и обслуживание на судне могут осуществляются только по туристским книжкам, выданным туристам руководителем маршрута (тура, круиза) на основании туристских путевок.

Перечень бортовых услуг во многом зависит от сегмента туристов – потребителей данного тура. Например, круизы по Карибскому бассейну предпочитают молодежные семейные пары - отсюда большое количество дискотек, казино, конкурсов, типа "раскрасим корабельный холл" и др.

Организация всей культурно-досуговой, развлекательной работы в портах захода и другие мероприятия для туристов на борту судна и на берегу осуществляется туристской организацией, арендующей судно. Ответственным представителем туристской организации на борту судна является руководитель круиза (руководитель морского туристского маршрута, руководитель морского тура). План мероприятий, проводимых туристской организацией на судне, согласовывается с судовой администрацией, которая оказывает содействие проведению этих мероприятий. Администрация судна предоставляет работникам

туристской бригады право бесплатного пользования судовой радиотрансляционной сетью, по которой ежедневно производится трансляция передач, грамзаписей и путевой информации в течение 7 час. в соответствии с программой и расписанием передач. Руководителю круиза предоставляется право бесплатного пользования служебной радиосвязью по судовой радиостанции по вопросам туристско-экскурсионного обслуживания. Питание туристам предоставляется в судовых ресторанах, по

стоимости, указанной в договоре, и по меню, согласованному с руководитель

группы. Последний имеет право вносить изменения в распорядок питания

туристов, связанные с проведением экскурсионной программы. Основанием для расчета за питание являются акты (счета), подписанные руководителем круиза, и представителем администрации судна согласно установленному порядку.

Питание штатных сотрудников круиза, назначенных туристской организацией, производится по рациону питания экипажа судна за наличный расчет в столовой экипажа.

**ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ** **МОРСКИХ КРУИЗОВ**

Судовладелец обязан:

1. соблюдать установленное расписание движения судна. О всех

возникающих изменениях и отклонениях в расписании движения судна в случае задержки прихода судна в порт и сокращения времени стоянки администрация судна обязана оповестить об этом работников туристского круиза и туристов, принять меры к выполнению программы обслуживания туристов.

В случае изменения установленного расписания движения судна, вызвавшего нарушение программы обслуживания туристов, виновная сторона оплачивает другой стороне ее фактические убытки.

1. Если судовладелец по каким-либо причинам не может предоставить судно, предусмотренное договором, то он предоставляет туристской организации другое

однотипное судно. В случае непредставления судна в срок, предусмотренных

договорам, либо невозможности выполнения круизной программы в полном объеме -

время задержки судна, продления или сокращения круиза более, чем на 12 часов,

исключается из периода оплаты аренды или, по согласованию сторон, круиз

продлевается на время задержки или сокращения.

В случае вины одной из сторон виновная сторона оплачивает другой стороне ее фактические убытки, связанные с этой задержкой, продлением иди сокращением рейса.

1. В случае, если судно оказывает в период проведения круиза помощь судну или людям, терпящим бедствие на море, судовладелец ответственности за задержку рейса перед турфирмой не несет. Рейс с согласия сторон продлевается на то время, которое затрачено на оказание помощи. За время, использованное на оказание помощи, дополнительная арендная плата и плата за питание туристов не взимаются.

В дни посадки и высадки туристов арендная плата за период действия договора исчисляется обычно из расчета часовой стоимости аренды судна в сутки.

Туристская организация несет ответственность перед пароходствам за:

1. Просрочку платежей за аренду судна, срок выплаты которых установлен договором (обычно этот штраф составляет 0,05% за каждый день просрочки от общей суммы платежей по договору).

Стороны вправе аннулировать договор не позднее, чем за три месяца до начала рейса. В случае аннуляции договора позднее, чем за 3 месяца до начала рейса, сторона, аннулировавшая договор, возмещает другой стороне ущерб, сумма которого не должна превышать 50% стоимости арендной платы за рейс. Общий размер ущерба определяется сторонами.

**КОМПЬЮТЕРНЫЕ СИСТЕМЫ НА КРУИЗНЫХ СУДАХ**

**Существуют системы, которые позволяют как экипажу теплохода, так и туристам рационально организовывать время стоянки в портах. Для этого существуют системы:**

1. **Расчетов за услуги на судне**
2. **Система по обслуживанию теплохода на стоянке:**

**-** время швартовки, подключение к системам жизнеобеспечения и т.д.

3. Система обслуживания туриста на берегу (информация о ресторанах, событиях, транспортных маршрутах, времени работы, погоде, с возможным бронированием).

-

Сроки проведения морских круизов самые разнообразные и в зависимости от направления маршрутов колеблются от одной недели до одного месяцам. Начинаться и заканчиваться они могут как в одном порту, так и в разных. Как в российских или украинских, так и в любых иностранных портах. Морские круизы еще принято называть авиационно-теплоходными турами, так как туроператоры доставляют клиентов в порт отправления и возвращение обратно из конечной точки путешествия самолетом.

Рынок круизов находится в бурном развитии и далек от насыщения. Продвижение круизов на рынке во многом зависит от работы туроператоров, которая прежде всего связана с проведением рекламы и политикой цен.

*Речные круизы*

Путешествия по рекам и озерам можно отнести к наиболее излюбленным способам отдыха в странах с развитыми внутренними водными системами. Строительство в середине прошлого века комфортабельных речных судов, специально предназначенных для работы на туристских маршрутах, повлекло за собой интенсивное развитие речных круизов.

Круизы, осуществляемые по внутренним водным артериям, по сравнению с морскими имеют ряд преимуществ.Они позволяют любоваться постоянно меняющимся пейзажем; изучать архитектуру городов, если маршрут поездки проходит через крупные населенные пункты; причалить к любому понравившемуся живописному местечку, если путешествие совершается на небольшом маневренном судне. Кроме того, гидротехнические сооружения, построенные на реках и озерах (шлюзы, каналы, водохранилища), сами по себе представляют объекты, достойные внимания туристов. Многие путешественники предпочитают речные круизы из-за невысокой населенности речных транспортных средств по сравнению с морскими. Речной круиз для туриста может осуществляться в одном направлении или иметь кольцевой маршрут.

В качестве организатора речных путешествий могут выступать либо сами судовладельцы, либо туристские компании.

Речные круизы, предлагаемые туристскими компаниями на российскомрынке, можно условно разделить на три группы. К первой группе относятся водные путешествия, ориентированные в основном на отечественного потребителя.

При организации речных круизов в России турфирма должна заключить договор с судовладельцем на условиях фрахтования судна или же подать заявку с указанием количества пассажирских мест (по категориям) намечаемого маршрута перевозки и количества полных рейсооборотов по дням. В любом случае пароходства требуют, чтобы заявки подавались не позднее 1 сентября года, предшествующего плановому.

На основании полученных заказов и своих возможностей судовладельцы выделяют заказчикам теплоходы в аренду или определенное количество мест на соответствующих судах и не позднее 30 декабря заключают договор с турфирмой. После заключения договора турфирма имеет право начать реализацию путевок на круизные рейсы.

В договорах на аренду судовуказывается:  
-    количество и наименование судов;  
-    количество мест на них по категориям;  
-    маршруты круизов и их сроки;  
-    количество постельных принадлежностей на один рейсообо-рот для каждого судна и их стоимость;  
-    стоимость билетов на каждый рейсооборот и общая сумма оплаты по договору;  
-    ответственность сторон.

Оплата за перевозку туристов должна производиться не менее чем за 15 дней до начала рейса.

В период между туристскими рейсами (со времени окончания одного рейса и до момента начала другого  за 2 ч до отправления) пароходство имеет право использовать судно по своему усмотрению.

Формы сообщения речных круизов:

1. Линейная (перевозки пассажиров на определенных участках)
2. Рейсовая (при данной форме флот не имеет постоянных портов, направленных и назначенных на малых реках)

В зависимости от формы сообщения линии подразделяются:

1. Транзитные (более 400 км)
2. Местные (до 400 км)
3. Внутригородские (действующие в районе города)
4. Переправные (паромы)

По скорости движения линии подразделяются:

1. Экспрессные (от начала до конца)
2. Скорые (из одного пункта в другой, не снижая скорости)
3. Пассажирские (с остановками):

* транспортные (с заранее опубликованным расписанием)
* туристские (свыше 24 часов, с заранее опубликованным расписанием)
* экскурсионные (менее 24 часов)

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ НА РЕЧНОМ КРУИЗЕ

Перед началом навигации представители пароходства и турфирмы с участием капитана судна, директора судового ресторана и руководителя круиза комиссионно принимают судно - проводят осмотр судовых пассажирских помещений и оборудования с целью определения их готовности к перевозке туристов, о чем составляют соответствующий акт. Суда в начальных пунктах рейса подаются для посадки на туристских линиях за 2 часа до отправления.

Пароходством и турфирмой до начала тура разрабатывается общий режим дня. Соблюдение установленного внутреннего распорядка на судне обязательно для всех туристов и обслуживающего персонала. Регистрация туристов производится руководителем круиза до их посадки на судно в помещении речного вокзала, предоставляемом пароходством (портом). При наличии в предоставленном помещении телефона представитель туристской фермы имеет право пользоваться им по служебным вопросам.

При продаже тура турист ставится в известность об окончании регистрации (посадки) за 30 минут до отправления судна.

До начала посадки - руководитель круиза обязан предъявить кассе (или бухгалтерии) вокзала копию поручения внесенных платежей (или подтверждение пароходства о подученных за данный рейс платежах) и после регистрации туристов за 30 мин. до отправления судна - справку о количестве туристов, прошедших регистрацию на данный рейс, с указанием категорий пассажирских мест. На основании этих документов при предъявлении им доверенности руководителю группы выдается под расписку групповой билет на выполнение туристского рейса. Групповой билет сдается капитану судна при начале посадки и остается у него до окончания рейса. По окончании рейса билет возвращается руководителю круиза.

В начале туристского рейса капитан судна, руководитель круиза с

участием помощника капитана, директора ресторана, судового медика

проводят беседу с туристами о целях и условиях поездки, правилах поведения на судне, на берегу, во время купания и т. д.

На борту теплохода туристам предоставляются различные виды услуг (некоторые из них могут быть платными).

Бесплатными услугами обычно бывают: пользование музыкальным, читальным салонами, кинозалом для проведения собраний и концертов, телевизором в салоне для просмотра транслируемых телепрограмм, шезлонгами и лежаками солярия; оказание первой медицинской помощи в медпункте.

Дополнительные услуги с оплатой за наличный расчет:

. прием заказов на подачу такси к причалу;

. бронирование мест в гостиницах речных вокзалов;

. предоставление кают в начальных и конечных пунктах во время меж

рейсовых стоянок в качестве гостиниц;

. бронирование билетов на смежные виды транспорта;

. переноска багажа;

. продажа товаров в киосках и буфетах {барах);

. пользование гладильной и услугами парикмахерской;

. прием радиотелеграмм;

. пользование сауной (душем) и камерой хранения;

Прежде всего следует отметить, что пароходство вправе продать свободные места нереализованные туристской фирмой. При удлинении рейса по вине турфирмы она оплачивает пароходству стоимость содержания судна за все время задержки. Если это происходит по вине пароходства или по не зависящим от сторон причинам, то туристы доставляются в конечный пункт без дополнительной оплаты. При изменении пароходством расписания, вызвавшем опоздание прибытия судна в город, оно возмещает турфирме нанесенный ущерб в связи с простоем автобусов и оплатой экскурсоводов.

ЭКСКУРСИОННЫЕ И ПРОГУЛОЧНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ НА РЕЧНЫХ СУДАХ

К экскурсионным и прогулочным перевозкам относятся поездки экскурсантов, совершаемые на речных судах с целью отдыха и ознакомления с памятными, историческими и другими достопримечательностями продолжительностью не более 24 час. Продажа путевок и билетов на экскурсионные и прогулочные суда может производиться как предприятиями пароходства так и экскурсионными организациями. Для организации прогулок или экскурсий на речных судах туристско-экскурсионная организация подает предприятию пароходства заявку с указанием маршрутов, количества требуемых пассажирских судов (мест), продолжительности поездок, периода использования судов и количества рейсов.

Оплата производится за 15 дней (разовых за 10 дней) до поездки.

Полученные путевки (или билеты) на экскурсионную (прогулочную) перевозку обратно не принимаются и возврат платежей по ним не производится.

До начала поездки руководитель экскурсии обязан предъявить кассе пристани (вокзала) копию поручения о внесенных платежах и сдать справку о количестве реализованных путевок, на основании которых ему выдается билет на групповую перевозку. Суда для посадки подаются за 30 мин. до отхода в рейс. При посадке на экскурсионное судно пассажиров сверх указанного в групповом билете количества мест, при наличии у них билетов составляется акт в трех экземплярах за подписью капитана и предъявляется экскурсионной организации.

В акте указывается количество таких пассажиров, время и маршрут поездки. На основании акта с экскурсионной организации взыскиваются дополнительные платежи и оформляются дополнительные проездные документы. При отсутствии у таких пассажиров путевок (билетов) с них взыскивается через кассу плата за проезд по установленному тарифу с выдачей проездных документов (путевок или билетов).

При отмене рейса по причине, не зависящей от предприятия пароходства, или неполном использовании мест - экскурсионная организация оплачивает районному пассажирскому управлению (порту, пристани, причалу) полную стоимость перевозки согласно договору.

Реализация оставшихся путевок может быть произведена в день отправления на пристани через кассу с возмещением экскурсионной организации суммы выручки за вычетом комиссионного сбора или разрешается продажа через кассы, специально организованные экскурсионной организацией на вокзале.

ДОГОВОРНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ ТЕПЛОХОДНОГО КРУИЗА

При организации теплоходных путешествий отношения между туристской фирмой, организующей круиз, и организациями, участвующими в обслуживании туристов оформляются на договорной основе.

Договора на обслуживание туристов на теплоходных турах заключаются турфирмой со следующими предприятиями и организациями:

1. С речными и морскими пароходствами - на аренду теплоходов. Такой договор включает:

* количество, наименование судов и количество мест по категориям;
* маршруты круизов и их сроки;
* количество постельных комплектов на один рейсооборот для каждого судна и их стоимость;
* стоимость оплаты на каждый рейсооборот;
* общую сумму по договору за перевозку туристов;
* ответственность сторон.

2. Договор с трестом судовых ресторанов на питание туристов на маршруте круиза. Этот договор включает:

* перечень судов, сведения о количестве рейсов, продолжительности одного рейса (в сутках), количестве туристов в рейсе, маршруте и стоимости дневного рациона питания одного туриста в день, с указанием стоимости набора продуктов;
* обязанности конторы судовых ресторанов по выполнению принятых договорных обязательств;
* обязанности туристско-экскурсионной организации (обеспечение полной посадки туристов);
* разработку тематики и проведение вечеров отдыха в залах ресторана совместно с его работниками;
* порядок расчетов за питание;
* ответственность сторон.

3. Договора с принимающими турфирмами по маршруту следования теплохода на предоставление экскурсионного обслуживания. К этим договорам должны прикладываться графики заезда теплоходов в порты городов приема с указанием дат и ориентировочного времени прибытия и отправления; программа обслуживания туристов и калькуляция.

4. Договор с управлением кинофикации (с кинопрокатом) на предоставление кино копий для демонстрации туристам в кинозалах теплоходов за наличный расчет. В отдельных случаях такие договора заключаются непосредственно между управлением кинофикации и пароходством. Если копии видеофильмов берутся на прокат, такие договора не заключаются. При отсутствии на судне киноаппаратуры настоящим договором предусматривается предоставление ее (на условиях проката) на судно на время туристских перевозок.

5. Договор с библиотеками на снабжение рейсов книгами.

6. Договор с музыкальным коллективом (при организации длительных

круизов).

7. Event – make (с компаниями по организации event-мероприятий).

СОСТАВ ТУРБРИГАДЫ НА КРУИЗНОМ СУДНЕ

В обслуживании туристов на теплоходе участвует:

1. экипаж
2. бригада объекта питания
3. туристская/круизная бригада
4. мед. бригада (если теплоход – санаторий, массажисты, кардиологи и т.д.)

**Численность работников**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Должность | Штат при количестве мест | | | | | | |
|  | Морские круизы | | | | Речные круизы | | |
|  | До 350 | 351-500 | 501-800 | Свыше 801 | До 100 | 101-350 | Свыше 351 |
| 1. Директор круиза | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2. Инструктор-методист | 1 | 1-2 | 2-3 | 3 | 1 | 1 | 1-2 |
| 3. Аниматор | 1 | 1 | 1 | 1-2 | 1 | 1 | 1-2 |
| 4. Муз. работник | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5. Спорт-инструктор | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6. Воспитатель | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 7. Ди-джей | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ... |  |  |  |  |  |  |  |
| ИТОГО | 7 | 7-8 | 9-10 | 11-12 | 7 | 7 | 7-9 |

Во время круиза директор должен иметь:

1. Копии договоров на обслуживание туристов (сумма, время работы, услуги в рейсе с указанием времени)
2. Программы обслуживания и калькуляции турфирм в городах прибытия теплохода.
3. Адреса и телефоны принимающих компаний и их контролирующих организаций.
4. Акты обслуживания в городах приема.
5. Расчеты стоимости путевок по категориям кают.
6. Должностные обязанности работников бригады.
7. Комплексный план обслуживания туристов в круизе.
8. Сценарии мероприятий, необходимый инвентарь, костюмы и т.д.
9. Групповой билет.
10. Доверенности на подписание актов обслуживания в городах.
11. Тур. книжки взамен на путевки.
12. Схема расположения кают судна.
13. Уголок туриста:

* схема расположения судна
* расписание движения
* состав экипажа, ресторана, турбригады
* схема маршрута
* фотографии, буклеты городов
* программа круиза, дня
* объявления, поздравления

14. Расписание движения теплохода.

15. Приходные ордера на доплату, кассовый аппарат.

16. Диспетчерский журнал.

17. Заявки на питание.

18. Акты на закупку призов, периодической печати и т.д.

19. Акты на списание призов, периодической печати и т.д.

20. Сейф

21. Каталоги книг в библиотеке.

22. Правила работы в библиотеке.

23. Накладные на получение костюмов, оборудования и т.д.

24. Журнал проката.

25. Журнал ознакомления туристов с техникой безопасности на судне, стоянках и т.д.

Руководители круиза принимаются на работу за 20 дней до начала рейса. Остальные работники в зависимости от опыта работы: от 3х до 10ти дней до начала рейса.

-

У круизов есть свои недостатки и достоинства. Например, высокий уровень комфорта и возможность совместить различные виды туризма – это, несомненно «большой плюс», а «минусом» здесь является то, что высокая стоимость круиза, низкая скорость передвижения и у некоторых людей «морская болезнь».

На рынке морских и речных круизов четко выражена сегментация потребителей. Это люди с высоким уровнем дохода, по возрасту от 40 лет и чаще всего, путешествующие с семьей.

Для туриста очень выгодно совмещение рекреационного отдыха с познавательным, т.к. турист приобретая билет в круиз может и отдохнуть и поправить здоровье, что сейчас очень актуально в связи с экологической обстановкой и быстрым ритмом жизни, узнать что-то новое о культуре и городах своей страны.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

*Анализ опыта туристской деятельности*

Успех коммерческой деятельности на рынке туризма определяется в первую очередь привлекательным туристским продуктом, поэтому основной задачей деятельности туристского предприятия, в частности туроператора, является создание привлекательного туристского продукта.

Разработка нового туристского продукта, предоставление основных и дополнительных услуг составляют технологию туристского обслуживания.

Для того чтобы начать свою работу туроператору требуется выбрать основной сегмент, на который будет направлен его турпродукт.

Мною был выбран сегмент – это молодые люди от 18 до 30 лет.

Эти люди активны, требовательны, коммуникабельны. Поэтому нужно выбрать направление, в котором они смогут проявить себя, узнать как можно больше нового и постараться “познакомиться” со страной пребывания в целом.

Исходя из этого, моя работа будет направлена на образовательный туризм с элементом культурно – познавательного. Ведь данный вид туризма поможет студентам усовершенствовать свои знания, повысить свой интеллектуальный уровень и главным образом получить максимум от страны пребывания. Мною была выбрана Англия. Здесь можно получить среднее и высшее образование, подготовиться к обучению в частных школах и к поступлению в университет или колледж, пойти на курсы английского языка или различные профессиональные курсы.

Разработанный мною турпродукт будет призван удовлетворить потребности клиентов в развитии, обучении и английской культуры. Данный продукт подойдет как и для истинных “фанатов” Англии, так и просто для потребителей, заинтересованных в учебных программах.

**Краткая характеристика предприятия**

### Туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (туроператором).

### Туристский продукт формируется из услуг предприятий, причастных к обслуживанию людей на отдыхе и в путешествии. Это транспортные фирмы и компании, гостиницы, рестораны, кафе, экскурсионные фирмы, музеи и выставки, парки аттракционов, досугово-развлекательные предприятия, шоу- кино- видео-бизнес, азартные мероприятия и заведения, спортивные и курортные организации. Словом, все, кто может оказать необходимые услуги.

### Комплектацией туристского продукта, т. е. формированием набора услуг под названием «тур», занимаются туроператоры. Туроператор производит дифференцированные туристские продукты из составляющих услуг в соответствии с потребностями и пожеланиями клиентов.

### Туроператор - это организация, занимающаяся комплектацией туров и формированием комплекса услуг для туристов.

### Туроператор разрабатывает туристские маршруты, насыщает их услугами посредством взаимодействия с поставщиками услуг, обеспечивает функционирование туров и предоставление услуг, подготавливает рекламно-информационные издания по своим турам, рассчитывает цены на туры, передает туры тур-агенту для их последующей реализации туристам.

По Федеральному Закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» сведения о туроператоре, имеющем финансовое обеспечение, вносятся в Единый федеральный реестр туроператоров. Для того чтобы вступить в реестр, нужно подать заявление.

Моя фирма занимается международным и внутренним туризмом.

Международный туризм - туризм выездной или въездной.

Внутренний туризм - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации.

Для внесения в единый федеральный реестр тур оператору необходим следующий пакет документов:

1. Копии учредительных документов, засвидетельствованные в нотариальном порядке.

2. Копия свидетельства о внесении записи в единый государственный реестр юридических лиц, засвидетельствованная в нотариальном порядке (приложения № 1 и 4)

3. Копия свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, засвидетельствованная в нотариальном порядке.

4. Копия договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, либо банковская гарантия исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, засвидетельствованные в нотариальном порядке (приложения № 6)

5. [Информация](http://support.ratanews.ru/info.doc) об адресах (местах нахождения) и почтовых адресах юридического лица, его структурных подразделений, осуществляющих туроператорскую деятельность (приложение № 2)

6. Документ, подтверждающий полномочие руководителя заявителя или иного лица, уполномоченного представлять заявителя (копия приказа либо решения учредителей (участников) о назначении на должность, доверенность, заверенные руководителем заявителя и печатью организации).

7. Ксерокопия паспорта руководителя юридического лица, а при отсутствии паспорта - иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Реестровая карточка (приложение № 3)

В едином федеральном реестре содержится следующая информация:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Полное наименование предприятия (на русском языке) | |  | |
| Юридический и почтовый адрес | |  | |
| Сведения об учредителях туроператора | | Учредитель: | |
| Фамилия, имя, отчество лица, осуществляющего туроператорскую деятельность | |  | |
| Серия, номер и дата выдачи свидетельства о постановки на учет в налоговом органе, индетификационный номер налогоплательщика | | ИНН: 3482 660276  КПП: 739271286  ТД № 0956293  рег. номер 99-ат-03836 от 7 апреля 2009 года | |
| Серия, номер, дата выдачи документа, подтверждающего факт внесения записи о юридическом лице, осуществляющем туроператорскую деятельность, в единый государственный реестр | | серия ТД № 0876593  рег. номер 52-вм-08307  реестр № 094823 от 11.04. 2010 по 11.01. 2011 | |
| Размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия страхового договора ответственности туроператора, либо банковской гарантии, наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение | | 10 000 000 рублей по договору страхования ответственности туроператора;  дата заключения: 10.01.09  срок действия: до 10.01.10 | |
| Сфера туроператорской деятельности | | Международный туризм.  Внутренний туризм. | |

Основным направлением деятельности предприятия –

продажа турпакетов по зарубежному отдыху.

А также продажа туров по России. Также турфирма организует детский и юношеский отдых, событийный, пляжный, культурно – познавательный и образовательный туризм.

Основные страны: Австралия, Канада, Великобритания, Америка, Чехия, Германия, Франция, Испания, Турция, Египет, Хорватия, Болгария и т.п.

–

Компания *ООО «Bright Holiday»* предоставляет следующие услуги:

* комплектация и формирование туров
* услуги по реализации туров
* предоставление трансфера
* бронирование авиа, ж/д билетов
* оформление загранпаспортов
* страхование туристов, выезжающих за границу
* предоставление дополнительных услуг

Туры, предлагаемые фирмой:

Англия – “Try yourself”

**Сравнение конкурентов**

Сравнение конкурентов по различным показателям (местонахождение и направления).

*Сравнительный анализ фирм – конкурентов ООО «Bright Holiday»*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели**  **Название**  **фирмы** | **Месторасположение** | **Наличие автостоянки** | **Оформление офиса** | **Наличие рекламных материалов** | **Наличие офисной техники** | **Направление (вид туризма)** | **Знание менеджерами условий тура** | **Стоимость турпродукта, скидки и льготы** | **Балльная**  **Оценка предприятия** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| **1.Шеринг-экспресс, Туристическое Агентство‎** | улица Костина, 4 | нет | Классический стиль | Сайт  www.shernn.ru | 3 компьютера, принтер, телефоны, факс | Групповые, индивидуальные, лечебные, бизнес, шоптуры, пляжный отдых, круизы и т.п. | Хор | Стоимость такая же, как и в «Bright Holiday»  Сезонные скидки. | 4 балла |
| **2.Европейское Агентство Путешествий‎** | улица Костина, 6/1 | нет | Классический стиль | Сайт www.travelnn.com | 4 компьютера, факс, телефоны, принтер | Групповые, индивидуальные, вся Европа, пляжный отдых | Отл | Сезонные скидки  Стоимость выше,  чем у «Bright Holiday» | 5 баллов |
| **3.Мартиника, Туристическая Фирма** | Студеная улица, 35а | нет | Классический стиль, рисунки, узоры | Сайт www.martinika-nn.ru | 3 компьютера, принтер, телефоны, факс | Групповые, индивидуальные, автобусные туры по России, образовательный, пляжный туризм, детский и т.д. | Хор | Стоимость ниже, чем в «Bright Holiday»  Сезонные скидки. | 5 баллов. |
| **4.МегаПолюс Турс, Туристическая Компания**‎ | улица Костина, 3 | нет | Классический стиль, в светлых тонах | Сайт www.megapolus.ru | 4 компьютера, факс, телефоны, принтер | Круизы, Групповые, индивидуальные, автобусные туры, пляжный отдых, экскурсионные, горнолыжный, образовательные, оздоровительные и т.п. | Хор | Стоимость такая же, как и в «Bright Holiday»  Сезонные скидки.  Дисконтная карта. | 5 баллов. |
| **5.ОДИССЕЯ, туристическая фирма‎** | улица Костина, 3 | нет | В стиле Рима | Сайт www.odisseya-nn.ru | 4 компьютера, факс, телефоны, принтер | Экскурсионные туры по России, детский отдых, индивидуальные, групповые туры, образовательные туры, международный туризм и т.п. | Хор | Стоимость такая же, как и в «Bright Holiday»  Сезонные скидки. | 4 балла |
| **Bright Holiday** | ул. Костина, д. 14 | нет | Классический, ч/б фотографии разных стран на стенах | Собственный сайт, пресса, радио, сувенирная продукция | 4 компьютера, факс, телефоны, шредер, принтер | Детский, юношеский туризм, событийные туры, пляжный отдых, культурно-познавательный, образовательный | Отл, оперативное обслуживание | Сезонные скидки  Стоимость сходна или ниже стоимости конкурентов | 5 баллов |

**Организационная структура фирмы**

*Генеральный директор*

Технологический директор

Финансовый директор

Коммерческий директор

Финансовый директор

* отдел планирования программ обслуживания (2 сотрудника)
* бухгалтерия (2 сотрудника)

Коммерческий директор

* отдел по работе с клиентами (3 сотрудника)
* отдел кадров (1 сотрудник)
* рекламно – информационный отдел (1 сотрудник)

Технологический директор

* методический отдел (менеджеры по туризму – международному и внутреннему – 2 сотрудника)
* служба обеспечения транспортом (1 сотрудник)

**Создание и разработка турпродукта.**

**Англия**

### *Столица*

Лондон.

### *Государственный язык*

Английский.

### *Климат*

Великобритании умеренный морской, определяется в первую очередь теплым течением Гольфстрим. В Лондоне средняя температура января + 4С, июля + 18С, в Эдинбурге средняя температура января +3С, июля +15С.

### *Время*

Отстает от московского на 3 часа.

### *Виза*

Чтобы получить визу в Великобританию необходимо предоставить:

1) заграничный паспорт, желательный срок действия которого не менее полугода;

2) две недавние фотографии;

3) справка с места работы с указанием должности, даты поступления на работу и годового дохода;

4) заполненная анкета посольства Великобритании. В некоторых случаях для получения визы возможен вызов на собеседование в консульский отдел посольства.

### *Денежная единица*

Великобритании – английский фунт стерлингов. 1 фунт стерлингов примерно равен 1,4 – 1, 5 $.

### *Спиртные напитки*

Самые известные – виски и джин. В любом пабе можно попробовать знаменитый эль и сидр. Англичане, не имея собственных вин, внесли огромный вклад в виноделие. Благодаря им мы имеем сегодня великие крепленые вина: мадеру и портвейн, а также сладкий херес Бристоль Крим. Чаевые. В большинстве отелей и ресторанов чаевые включаются в счет. Если чаевые не включены, принято платить дополнительно 10 – 15 % от общей стоимости.

### *Чаевые*

В большинстве отелей и ресторанов чаевые включаются в счет. Если чаевые не включены, принято платить дополнительно 10 – 15 % от общей стоимости.

### *Господствующая церковь*

Англиканская, распространены также католическая и пресвитерианская.

### *Таможня*

Разрешен беспошлинный ввоз: сигарет - 200 шт., или сигар - 50 шт., или табака - 250 г; спиртных напитков крепостью более 220 - 1 л, крепостью менее 220 - 2 л; парфюмерии - 50 мл и туалетной воды - 250 мл; сувениров и подарков на сумму не более 32 англ. фунтов.  
Запрещен ввоз наркотиков, оружия, ножей с выскакивающими лезвиями, фальшивых монет и банкнот, материалов непристойного содержания, мяса, птицы и изделий из них, радиопередатчиков, растений, всех видов живых птиц и птичьих яиц.

### *Посольство в Москве*

Посольство в Москве находится по адресу: Кутузовский просп., 7/4. Телефон: 956-72-00.

*Расстояние от Москвы*

Москва – Лондон: 2485 км

*Ориентировочное время полета*

Москва – Лондон: 4 ч.

**“Try yourself”**

8 дней / 7 ночей

11 июня - 18 июня

Индивидуальный тур.

На двух человек

Москва – Лондон – Москва

**Стоимость тура включает:**

* Авиаперелёт (приложение № 14 – авиабилет)
* транспортное обслуживание,
* отель с завтраком,
* экскурсии согласно программе,
* обучающая программа,
* трансфер до гостиницы, трансфер до а/п,
* медицинская страховка (приложение № 15).

**Дополнительно оплачивается:**

* консульский сбор посольства Великобритании — 110 €

**1-й день**

*(11 июня)*

*18:00* – прибытие в аэропорт Домодедово. Встреча с сопровождающим для передачи документов. Регистрация.

*20:30* **-** Вылет из аэропорта Домодедово.

*00:30* **-** Прилет аэропорт Хитроу. Лондон. Встреча с русско-говорящим гидом, трансфер в гостиницуNew Linden, Westminster

(описание отеля в приложении № 17)

(лондонское время – 21:30).

*02:00* – Прибытие в гостиницу. Размещение.

**2-й день**

*(12 июня)*

*09:30* (по лондонскому времени) – завтрак в отеле.

*12:00* – трансфер в колледж [Bellerbys](http://www.bellerbys.com/russian/courses/summer_ielts.aspx).

*12:30* – вводное занятие – продвинутый курс английского языка.

*15:00* – обед в кафе The Lindsay House в Лондоне.

*17:00* –Автомобильная экскурсия по центру Лондона, с внешним осмотром Дома Парламента, Биг-Бена, Вестминстерского Аббатства, Трафальгарской площади с гидом.

*19:00* – ужин в кафе The Lindsay House в Лондоне.

*20:30* – возвращение в гостиницу.

**3-й день**

*(13 июня)*

*09:00* – завтрак.

*10:30* **–** Пешеходная экскурсия в Британский Музей, Лондонский Тауэр с гидом.

*12:00* – трансфер в колледж [Bellerbys](http://www.bellerbys.com/russian/courses/summer_ielts.aspx).

*12:30* – Занятие.

*15:00* – обед в кафе Alastair Little в Лондоне.

*17:00 – 19:00* – свободное время.

*19:00* – Круиз по Темзе с ужином. London Bateaux Restaurant - Dinner Cruise.

*21:30* – возвращение в гостиницу.

**4-й день**

*(14 июня)*

*09:00* – завтрак.

*10:30* **–** Автомобильная экскурсия в Лондонский музей ужасов.

*12:00* – трансфер в колледж [Bellerbys](http://www.bellerbys.com/russian/courses/summer_ielts.aspx).

*12:30* – Занятие.

*15:00* – обед в кафе The Lindsay House в Лондоне.

*17:00* – Автомобильная экскурсия в Музей Восковых Фигур.

*19:00* – ужин в кафе The Lindsay House в Лондоне.

*20:30* – возвращение в гостиницу.

**5-й день**

*(15 июня)*

*09:00* – завтрак.

*10:30* **–** Автомобильная экскурсия в Национальную Картинную Галерею.

*12:00* – трансфер в колледж [Bellerbys](http://www.bellerbys.com/russian/courses/summer_ielts.aspx).

*12:30* – Занятие.

*15:00* – обед в кафе Alastair Little в Лондоне.

*16:30* –Загородная автомобильная экскурсия в Гринвич, включая осмотр Королевской обсерватории и Национального морского музея.

*19:00* – ужин в кафе Wilson’s Гринвиче.

*20:30* – возвращение в отель Лондона.

**6-й день**

*(16 июня)*

*09:00* – завтрак.

*10:30* **–** посещение Музея Шерлока Холмса.

*12:00* – трансфер в колледж [Bellerbys](http://www.bellerbys.com/russian/courses/summer_ielts.aspx).

*12:30* – Занятие.

*15:00* – обед в кафе Alastair Little в Лондоне.

*17:00* – Автомобильная экскурсия в **Шекспировский театр**[Лондона](http://www.moontour.ru/london-4e.html) **«Глобус»**.

*19:00* – ужин в кафе Alastair Little в Лондоне.

*20:30* – возвращение в гостиницу.

**7-й день**

*(17 июня)*

*09:00* – завтрак.

*10:30* **–** Автомобильная экскурсия в Лондонский Музей Транспорта.

*12:00* – трансфер в колледж [Bellerbys](http://www.bellerbys.com/russian/courses/summer_ielts.aspx).

*12:30* – Последнее занятие.

Выдача сертификатов учащихся.

*15:00* – обед в кафе The Lindsay House в Лондоне.

*17:00* – Автомобильная экскурсия в Музея чая и кофе.

*19:00* – ужин в ресторане New Fook Lam Moon.

*20:30* – возвращение в гостиницу.

**8-й день**

*(18 июня)*

*10:30* **–** выезд из гостиницы New Linden.

Трансфер в аэропорт Хитроу.

11:30 – прибытие в аэропорт Хитроу.

13:30 – вылет из аэропорта в Москву.

*17:30* – прибытие в аэропорт Домодедово (по московскому времени).

**Расчет стоимости путёвки для индивидуального тура**

*(1$ = 29 рублей (по курсу ЦБ РФ)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Статьи затрат** | **Стоимость единицы на 1 человека ($)** | **Стоимость единицы на 1 человека (руб.)** | **Стоимость на 2 человек ($)** | **Стоимость на 2 человек (руб.)** |
| Трансфер в отель New Linden | 55$ | 1 595 | 110$ | 3 190 |
| Трансфер в аэропорт Хитроу | 50$ | 1 450 | 100$ | 2 900 |
| Аренда автомобиля (+ личный водитель)  80$ день | 320$ | 9 280 | 80$\*8дней =640$ | 18 560 |
| Размещение в отеле New Linden | 665$ | 19 285 | 190$\*7дней=1 330$ | 38 570 |
| Питание – завтрак входит в стоимость проживания  +  - Обеды в кафе в Лондоне  - Ужины в кафе в Лондоне  - Ужин в ресторане New Fook Lam Moon  - Ужин в Гринвиче  - Круиз по Темзе с ужином | 210$  110$  40$  40$  150$ | 6 090  3 190  1 160  1 160  4 350 | 60$\*7=420$  55$\*4=220$  80$  80$  300$ | 12 180  6 380  2 320  2 320  8 700 |
| Курсы английского языка в колледже [Bellerbys](http://www.bellerbys.com/russian/courses/summer_ielts.aspx) | 350$ | 10 150 | 100$\*7=700$ | 20 300 |
| Посещение Музея чая и кофе | 15$ | 435 | 15$\*2=30$ | 870 |
| Посещение **Шекспировского театра**[Лондона](http://www.moontour.ru/london-4e.html) **«Глобус»** | 15$ | 435 | 15$\*2=30$ | 870 |
| Посещение лондонского Музея Транспорта | 10$ | 290 | 10$\*2=20$ | 580 |
| Посещение Музея Шерлока Холмса | 10$ | 290 | 10$\*2=20$ | 580 |
| Экскурсия в Гринвич с гидом  +  осмотр Королевской  обсерватории  и  Национального морского музея | 25$  20$ | 725  580 | 50$  20$\*2=40$ | 1 450  1 160 |
| Посещение Национальной Картинной Галереи | 20$ | 580 | 20$\*2=40$ | 1 160 |
| Посещение Музея Восковых Фигур | 15$ | 435 | 15$\*2=30$ | 870 |
| Посещение Лондонского музея ужасов | 10$ | 290 | 10$\*2=20$ | 580 |
| Британский Музей  +  Лондонский Тауэр с гидом | 25$  10$ | 725  290 | 25$\*2=50$  10$\*2=20$ | 1 450  580 |
| Осмотр Дома Парламента,  Биг-Бена,  Вестминстерского Аббатства, Трафальгарской площади с гидом | 10$  10$  10$  +  Услуги гида - 25$ | 290  290  290  725 | 10$\*2=20$  10$\*2=20$  10$\*2=20$  +  Услуги гида - 50$ | 580  580  580  1 450 |
| **Прямые затраты** | 2 220$ | 64 380 | 4 440$ | 128 760 |
| Косвенные затраты (10%) | 222$ | 6 438 | 444$ | 12 876 |
| **Итого** | 2 442$ | 70 818 | 4 884$ | 141 636 |
| Прибыль (25%) | 611$ | 17 705 | 1 221$ | 35 409 |
| Комиссия (15%) | 366$ | 10 623 | 733$ | 21 245 |
| Страховка | 120$ | 3 480 | 120$\*2=240$ | 6 960 |
| Авиабилеты (Москва – Лондон– Москва) | 300$+300$ | 17 400 | 300$\*2+300$\*2=1 200$ | 34 800 |
| *ИТОГО* | *4 139*$ | *120 025* | 8 278$ | *240 050* |

Врезультате, по итогам расчетов,стоимость тура на 1го человека составляет:

* 4 139$
* 120 025 рублей

На2х человек:

* 8 278$
* 240 050 рублей

**Маршрут следования**

В своей работе я буду описывать следующий маршрут:

Москва – Лондон – Гринвич – Лондон – Москва.

Это многодневный (8 дней/7 ночей) тематический маршрут.

Гринвич

Лондон

Москва

**Разработка программы продвижения турпродукта**

Реклама - наиболее эффективное средство информирования покупателей о новых товарах и услугах. Хорошо организованная реклама - важное условие эффективной рыночной стратегии туристской фирмы, ее обязательная составляющая. Значение рекламы определяется, прежде всего, ее коммуникативной ролью. Без рекламы поиск продавцом покупателя и, соответственно, покупателем продавца был бы чрезвычайно затруднен. Но реклама - только средство установления связи между продавцом и покупателем, но и инструмент, обеспечивающий продвижение товара потребителю. Прежде чем покупатель воспользуется какой-либо услугой или товаром, он узнает о них из рекламы. Реклама предоставляет потенциальному покупателю исходную информацию о туристских услугах, их качестве, условиях потребления туристического продукта. Тем самым, реклама как бы подготавливает потенциального покупателя к решению относительно возможности и целесообразности покупки.

Реклама – это любая форма неличного представления движения идеи товаров или услуг, оплачиваемая точно установленным заказчиком. Подобное определение, которое можно считать наиболее точным, объясняется рядом обстоятельств.

Во-первых, реклама – такой способ стимулирования сбыта, который в отличие от персональной продажи не связан с непосредственным общением продавца и покупателя. Это общение происходит, главным образом, через средства массовой информации (газеты, журналы, радио и телевидение).

Во-вторых, объектом рекламы является не только товары, но и услуги предприятий туризма, сферы быта, страховых компаний.

В третьих, реклама в большинстве случаев дает определенное представление о рекламодателе - фирме, заинтересованной в донесении информации до потребителя и оплачивающей этот акт.

Для продвижения моего турпродукта будут использованы следующие меры:

* печатная реклама

К печатной рекламе относятся: каталоги, проспекты и брошюры, буклеты, плакаты, рекламные листовки, книжная реклама, рекламно-подарочные издания и т.д.

* реклама в сети интернет

Реклама в интернете сегодня – это эффективный, динамично развивающийся и доступный вид рекламной деятельности. Реклама в сети предоставляет широкие возможности, так как является одновременно СМИ, средством коммуникации и интерактивной средой общения.

* реклама в прессе

Это журналы, газеты и т.п. Главный плюс этого вида рекламы в широком охвате аудитории на рынке.

* реклама на радио

К безусловным достоинствам радиорек­ламы стоит отнести широкий охват и большую аудиторию слуша­телей, возможность использования аудиоэффектов и музыки как способов привлечения внимания радиослушателей, наибольшая повторяемость рекламных сообщений в течение дня.

**Стимулирование потребителей**

В отличие от рекламных способов продвижения тура, стимулирование потребителей является адресным мероприятием, выражается, соответственно, в форме личного обращения менед­жеров туроператора к каждому конкретному клиенту. Следова­тельно, средства стимулирования потребителей могут быть изби­рательными (то есть, назначаться индивидуально для каждого конкретного клиента в зависимости от степени значимости удер­жания данного клиента для самого туроператора) и общими (то есть, применяемыми в отношении всех потребителей туроперато­ра вне зависимости от их личности).

К избирательным средствам стимулирования потребителей можно отнести:

* бонусно-накопительную систему для постоянных клиентов, смысл которых - в предоставлении клиенту материальных благ (бесплатные услуги или скидки) в случае выполнения клиентом ряда условий (например, приобретение путевок на сумму большую $5000). Разумеется, эффективность дан­ной программы будет максимальной, если о ее (программы) существования будет информировано максимальное коли­чество как постоянных, так и только потенциальных кли­ентов туроператора;
* подарки и призы с фирменной символикой всем приобрета­ющим путевки (в виде маек, ручек, календарей, записных книжек, одноразовых фотоаппаратов);
* включение в стоимость дополнительных услуг (к примеру, постоянно приобретающему путевки клиенту можно «пода­рить» дополнительную ночь в отеле или экскурсию);
* внимательное отношение к постоянным клиентам, ведение специальной базы данных постоянных клиентов, регуляр­ное общение с ними, поздравление с юбилеями и праздни­ками;
* проведение конкурсов, викторин и лотерей между постоян­ными клиентами, эффективность которых также зависит как от осведомленности клиентов о предстоящих мероприятиях, так и от «справедливости» и «честности» их проведения.

В отличие от избирательных средств стимулирования потребителей, общие ориентированы на весь потребительский рынок, главной целью имеют привлечение потребителей, ранее пользовавшихся услугами конкурирующих фирм. К ним можно отнести широко рекламируемые сезонные скидки и специальные предложения; проведение конкурсов, викторин, лотерей; предоставление ряда бесплатных услуг; чествование каждого 100, 1 000, 10 000 клиента и т.п.

**Реализация (продажа) турпродукта**

Процесс продажи турпродукта клиенту включает:

* прием клиента в офисе и установление с ним контакта;
* определение потребностей и мотивирующих факторов клиента в выборе определенного типа отдыха;
* подбор и предложение туров;
* оформление правоотношений и расчет с клиентом;
* информирование покупателя о специфике выбранной страны.
* Потребитель приходит в офис компании.
* Менеджер узнает у клиента все его пожелания относительно тура, количество человек, сроки и т.п. Если целью образовательный туризм, менеджер предлагает тур в Лондон “Try yourself”.
* Подробно рассказывает о туре, особенностях страны пребывания и т.п., в случае согласия клиента на покупку турпродукта оговариваются условия оплаты, пакет документов для оформления визы.
* Клиент приносит предоплату.
* Заполняется заявка на предоставление туруслуг.
* Производится бронирование тура (приложение № 9). Также приносятся документы и деньги на оформление визы.
* Туроператор подтверждает бронирование, заполняется договор, производится полная оплата.
* Выписывается путевка и клиенту выдается информационный листок о туре (приложение № 16)

Так же клиентам предоставляется следующая информация:

- Стоимость услуг на маршруте, которые могут включать стоимость проезда, проживания питания, трансфера, экскурсий, других заказываемых клиентом услуг

- Стоимость визы и о её оформления

- Стоимость страховки

- Общий срок пребывания клиента в стране с уточнением начального и конечного пункта назначения

- Сроки пребывания в промежуточных пунктах назначения в период путешествия

- Время перелёта, переезда

- Название компании – перевозчика

- Вид транспортного средства

- Класс перевозки

- Расписание рейсов

- Отель: его месторасположение, звездность, наличие услуг в отеле.

- Питание

- Подробная информация об экскурсиях.

Далее идет оформление документов для заключения договора.

Перечень документов, необходимых для оформления тура:

• Общегражданский заграничный паспорт (ОЗП).

• Паспорт гражданина РФ.

• Страховой полис.

После подписания договора менеджер принимает от клиента документы в соответствии с требованиями консульства.

Передача документов подтверждается подписью клиента о сдаче/приеме документов в рабочем журнале.

–

Взаимоотношения персонала турфирмы с клиентом являются одним из наиболее значимых факторов обслуживания.

Не менее важное значение имеет офис турфирмы, в котором потенциальный турист должен ощущать себя комфортно.

Переступив порог офиса компании «Bright Holiday», клиент чувствует, что ему искренне рады, видит улыбку на лице менеджера, уважение, доброжелательность и отзывчивость по отношению к себе, а также готовность к осуществлению всех его запросов и потенциальных желаний.

Обслуживание клиента первоочередно по сравнению с другими служебными делами в компании «Bright Holiday». Менеджер слушает и задает ненавязчивые вопросы о том, как клиент хотел бы организовать предстоящий отдых и какие впечатления от него получить.

Например:

* Впервые ли Вы хотите совершить поездку за границу?
* Какую страну Вы хотели бы увидеть?
* Чем бы Вам хотелось заняться на отдыхе?
* На сколько дней Вы планируете свою поездку?
* Вы планируете поехать один (одна - вдвоем) в компании?

и т.п.

В процессе подобной беседы менеджер определяет для себя основные потребности клиента, что позволяет ему подобрать наиболее подходящий для данного человека тур.

**Заключение**

Безопасное, быстрое и беспрепятственное выполнение перевозочного процесса в турах зависит как от наличия транспортных средств, так и от развития инфраструктуры транспорта, путей сообщения, пассажирских вокзалов и станций, устоявшейся системы продаж транспортных услуг и т.п.

Водные туристские путешествия имеют как *ряд неоспоримых достоинств:*

* высокий уровень комфорта;
* значительный объем единовременной загрузки (1000 человек и более);
* возможность реализации различных видов и целей туризма (познавательный туризм, бизнес-туризм, учебный туризм, шоп-туризм, паломнический туризм и пр.);
* возможность полноценного отдыха;
* полный комплекс жизнеобеспечения.

*так и недостатков:*

* невысокая скорость движения транспортных средств;
* ограниченная мобильность;
* синдром замкнутого пространства;
* подверженность части людей морской болезни;
* в ряде случаев высокие тарифы и другие факторы.

**Список литературы**

1. «Транспортное обслуживание туризма» Будко И.И., 2006
2. «Туроперейтинг: организация деятельности» Ильина Е.Н., 2007
3. «Введение в туризм» Биржаков М.Б. 2007
4. «Индустрия туризма: перевозки» Биржаков М.Б., Никифоров В.И., 2001
5. «Маркетинг в туризме» Дурович А.П. 2006
6. http://www.londonforyou.ru/
7. http://www.holidaym.ru/english.php3
8. http://www.britan.ru/
9. http://www.moontour.ru/angliy.html
10. http://www.otdyxaem-v-londone.ru/
11. http://tourlib.net/