

Министерство образования и науки Российской Федерации

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

Кафедра туризма и культурного наследия

*Современное состояние и перспективы развития  
речных круизов по рекам России*

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студента (ки) 4 курса 441 группы

направления 43.03.02 «Туризм»

Института истории и международных отношений

Рубцовой Кристины Геннадьевны

Научный руководитель

доцент, к.э.н.

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Иванова Е.В.

Зав. кафедрой

д.э.н., профессор

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Черевичко Т.В.

Саратов 2018

## **ВВЕДЕНИЕ**

Актуальность темы исследования очень высока, так как в последнее время требования к качеству оказываемых услуг на борту во время круизного путешествия у туристов значительно возросли. А круизный туризм при этом является самой динамично развивающейся и прибыльной отраслью туристского рынка. В нашей стране нет ни одной круизной фирмы, способной на равных конкурировать с американскими или европейскими круизными компаниями, а количество и качество услуг на борту российских судов отстает от общемирового.

Все вышесказанное определило актуальность и цель исследования.

Целью работы является изучение практики круизного туризма и разработка предложений по совершенствованию сервиса на примере круизной компании ООО «ГАМА».

В соответствии с поставленной целью в работе поставлены следующие задачи:

- Изучить историю развития круизного туризма в России;
- Выявить особенности организации круизных туров;
- Изучить географию речных круизов на реках России
- Изучить деятельность ведущих туроператоров рынка речных круизов в России;
- Проанализировать современное состояние рынка речных круизов в России;
- Выявить проблемы и пути их решения в развитии круизного отдыха по рекам в России;
- Проанализировать опыт ООО «ГАМА» в организации и реализации круизов по рекам Европейской части России;
- Предложить пути совершенствования качества услуг ООО «ГАМА» на рынке круизов по рекам России.

Объект исследования – деятельность ООО «ГАМА» на рынке речных круизов в России.

Предмет исследования – совершенствование качества услуг ООО «ГАМА» на рынке круизов по рекам России.

Тематика круизного туризма вызывает широкий интерес среди исследователей, однако не все вопросы изучены. Общие вопросы туризма, транспорта изучаются в работах таких исследователей как М.Б. Биржаков, П.А. Калиновская, А.С. Кусков, О.А. Никитина, О.Я. Осипова. Такие авторы как Т. Ильин, А.А. Клейман, К. Казакова, Е.А. Кутасевич, Т.А. Самсоненко, Е. Ромашков, Г.Я. Рыжавский посвятили свои работы проблемам и вопросам круизного туризма в России. Вопросами организации круизов занимались Беляев И.В., Осипова О.Я., Сёмин А.А., Стахова Л.В. Региональные особенности круизов по рекам рассмотрены в работах таких исследователей как М.С. Безуглова, В.А. Груздева, Т.А. Ирисова, М.В. Кетрарь, Т.Е. Лебедева, О.А. Никитина, И.С., Штанькова, О.Е. Штеле.

Работа состоит из введения, трех глав и заключения, списка использованной учебной и научной литературы и материалов. Главы работы имеют по несколько параграфов каждая. В первой главе мы проследили развитие круизного туризма, а также изучили современный опыт. Во второй главе мы изучили современное состояние рынка речных круизов в России, проблемы и пути их решения в развитии круизного отдыха по рекам в России. В третьей главе мы исследовали деятельность ООО «ГАМА», провели сравнительный анализ с основными конкурентами, выявили проблемные моменты в функционировании данного предприятия и разработали комплекс для совершенствования предложения. В заключении приводятся основные выводы по проделанной работе.

## **Основное содержание выпускной квалификационной работы**

Среди множества видов туризма особое место занимает речной круизный туризм. Он относится к основному способу отдыха в странах с развитыми внутренними водными системами.

Организация и техническое оснащение водного перевозочного процесса претерпели огромные изменения от его зарождения до наших дней. Круизный туризм играл и играет важную роль в развитии туризма. Россия обладает уникальными возможностями для речных путешествий и превращения круизного туризма в высокорентабельную отрасль.

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

Речные круизы менее подвержены влиянию погодных условий, более информативны (по сравнению с морскими), так как возрастает продолжительность берегового обзора и количество экскурсий, здесь имеется возможность воспользоваться многочисленными «зелеными» стоянками.

Водные маршруты издавна активно используются для пассажирских перевозок и туристских целей. Круизы, осуществляемые по внутренним водным путям, по сравнению с морскими имеют ряд очевидных преимуществ. Они позволяют любоваться постоянно меняющимися пейзажами; изучать архитектуру и достопримечательности городов и населенных пунктов; без труда причаливать к любому живописному участку. Кроме того, речные суда отличаются гораздо меньшим числом пассажиров и размерностью движения. Речной круиз может быть как линейным, то есть осуществляться в одном направлении, так и кольцевым.

Круизный рынок России обладает уникальными возможностями для организации речных путешествий. Реки, озера и каналы в европейской части позволили соединить Балтийское, Белое, Азовское, Каспийское и Черное

моря, а Москва является портом пяти морей. Как известно, Россия обладает самой мощной сетью рек во всем мире. Протяженность эксплуатируемых внутренних водных путей составляет около 100 тыс. км, из них более 16 – искусственно созданные каналы и водохранилища. Водная система России включает озера – Байкал, Ладожское, Онежское, Ильмень, Чудское, а также реки – Волгу, Каму, Енисей, Оку, Обь, Свирь, Лену, Иртыш, Амур и др.

Пассажирские перевозки по рекам России осуществляет 20 пароходств, подведомственных Министерству речного флота России: Волжское, Московское, Камское, Северо-Западное, Западно-Сибирское, Восточно-Сибирское, Волго-Донское, Верхне-Иртышское, Иртышское, Енисейское, Северное, Амурское, Бельское, Донское, Кубанское, Западное, Сухонское, Вятское, Печорское, Беломорско-Онежское.

В пароходствах Центрального и Северо-Западного бассейнов совершается около 87% всех перевозок туристов. Волга и ее основные притоки, составляющие Волжский бассейн, являются основными водными объектами, на которых развиты наиболее популярные речные круизы. В территориальные границы Волжского бассейна входят: Волга от Рыбинска до Астрахани, включая дельту реки, а также Горьковское, Чебоксарское, Куйбышевское, Саратовское, Волгоградское водохранилища. В него же входит Ока от Держинска до устья, Кама от Соколов до устья, и боковые реки Вятка, Ветлуга, Сура, Унжа, Ахтуба и другие.

В настоящее время на данной территории функционируют следующие круизные маршруты:

- Москва — Астрахань — Москва (по Волге);
- Москва — Казань — Пермь ( по Волге и Каме);
- Самара — канал Волго-Дон- Ростов-на-Дону;
- Окско-Волжское кольцо (по Оке и Волге);
- Москва (Южный порт), по Москве-реке до Коломны, от Коломны по Оке до Нижнего Новгорода, далее по Волге до канала имени Москвы и по каналу до Северного речного порта Москвы;

- Волго-Балт (самый популярный) – от Москвы по каналу имени Москвы до Волги, до Череповца по Рыбинскому водохранилища и далее по Мариинской водной системе через Онежское озеро, реку Свирь, Ладожское озеро и Неву до Санкт-Петербурга.

Можно выделить следующие основные проблемы развития рынка речных круизов в России:

- изношенность российского речного круизного флота (рис. 6);
- обмеление большинства российских рек;
- короткий период навигации в России;
- высокая степень износа судоходных гидротехнических сооружений (СГТС) и береговой инфраструктуры;
- низкое качество обслуживания на борту круизных судов;
- неудовлетворительное качество наземного туристского обслуживания в городах захода судов.

Комплексный подход к анализу и решению совокупности инфраструктурных и сервисных проблем, существующих на российском рынке речных круизов, позволит эффективно развивать круизный туризм в нашей стране и сделает возможным рост как въездного туристического потока в Россию из-за рубежа, так и будет способствовать активизации внутреннего туризма. Предоставление качественного туристического обслуживания на борту речных круизных судов за счет улучшения условий размещения и развлечения туристов на борту новых теплоходов, повышения эффективности обучения персонала, а также пересмотр требований к наземному обслуживанию будет способствовать повышению конкурентоспособности российского рынка речных круизов и отвоеванию доли туристического потока у автобусных экскурсионных туров, отличающихся менее комфортными условиями отдыха. Реализация комплекса мер, направленных на решение наиболее значимых проблем рынка речных круизов в России, поможет повысить привлекательность

отдыха туристов на круизном судне как разновидности туристской дестинации.

Объектом исследования в практической части работы является группа компаний «ГАМА» – один из самых крупных туроператоров России, занимающийся организацией круизного туризма по России. В 2018 году на своих судах "ГАМА" планирует обслуживать маршруты в Астрахань, Москву по Волге и Оке, Санкт-Петербург, Тверь, Ярославль, Углич, Мышкин, Рязань, Пермь, Елабугу, Казань, Макарьев, Вятские поляны, Городец и многие другие. Кроме обслуживания частных туристов, компания организует на своих судах торжественные и деловые встречи для корпоративных заказчиков, выпускные вечера и экскурсионные программы для школьников.

Туроператор «ГАМА» имеет в собственности 6 круизных пассажирских теплохода: «Иван Кулибин», «Афанасий Никитин», «Октябрьская Революция», «Алдан», «Александр Свешников», «А.С. Попов», а также 3 двухпалубных колесных-прогулочных теплохода.

Навигация теплоходов ООО «ГАМА» начинается в конце апреля и заканчивается в начале октября. Поскольку Нижний Новгород является базовым для компании «ГАМА», то большая часть предлагаемых фирмой круизов организуется с выездом из Нижнего Новгорода. В ассортименте ООО «ГАМА» с выездом из Саратова предлагаются круизы только в Астрахань и Москву, что является проигрышным по сравнению с конкурентами – компаниями ООО «ВодоходЪ» и ООО «Спутник-Гермес», которые предлагают более широкий ассортимент направлений.

Прибыль в 2015 году составила 64,4 млн. руб., убыток — более 2 млн. руб. В 2016 году выручка составила почти 72 млн. руб., прибыль - более 7 млн. руб. Анализ показывает, что в 2015 году компания «ГАМА» имела значительные убытки. В 2016 году ее прибыль положительна, но стоит отметить, что компания вышла в плюс не по основной деятельности, а за счет прочих доходов. Выручка от реализации саратовского офиса ООО «ГАМА»

увеличилась в 2017 г. на 151 тыс. руб. или на 3% по сравнению с 2016 г., вместе с тем росли затраты, в 2017 г. Общие затраты составили 3 632 тыс. руб., увеличившись на 8% по сравнению с 2016 г., что привело к снижению прибыли на 12%. По всей видимости сказывается фактор инфляции издержек и снижения загрузки теплоходов. Рентабельность продаж в 2017 г. по сравнению с 2016 г. снизилась с 25,5% до 21,8%.

Анализ результатов хозяйственной деятельности ООО «ГАМА» позволил выявить необходимость совершенствования деятельности компании, которое позволило бы увеличить финансовые результаты.

Все предлагаемые нами меры могут быть разделены на несколько групп:

1. Совершенствования в области организации круизов;
2. Совершенствование качества сервиса;
3. Совершенствования в области продвижения круизов на российском и зарубежном рынках.

### **Совершенствования в области организации круизов**

1. Совершенствование программ. Предлагаемые ООО «ГАМА» круизы в Астрахань и Москву не интересны постоянным клиентам, которых в круизном бизнесе большинство. Поэтому мы предлагаем расширение и обновление ассортимента программ круизов. Так, конкурентами ООО «ГАМА» предлагаются такие необычные маршруты из Саратова, как: Пермь, Карелия, Ростов на Дону. Предлагаемые маршруты:

1) Саратов - Самара - Самара - Казань - Свияжск - Городец - Ярославль - Горицы - Кижы – Петрозаводск - Вытегра - Кузино - Коприно - Рыбинск - Кострома - Плес - Н. Новгород - Казань - Самара - Самара - Усовка – Саратов (16 дней).

Однако мы предлагаем разбить данный длительный маршрут на 2 части – два маршрута, которые могут быть приобретены как отдельно (как маршрут в одну сторону), так и вместе, в качестве маршрута «туда-обратно».

При приобретении маршрута в одну сторону в зависимости от необходимых дат клиент выбирает вариант:

- Саратов – Карелия (доставка туристов из Карелии на поезде в Саратов). Длительность 8 дней.

- Карелия – Саратов (доставка туристов из Саратова на поезде к месту отправления круиза в Карелии). Длительность 8 дней.

2) Саратов - Самара - Казань - Елабуга - Сарапул - Пермь - Березники - Чайковский - Нижнекамск - Свияжск - Казань - Самара – Саратов (11 дней).

3) Необходимо дополнить ассортимент краткосрочными маршрутами, такими как «Саратов – Самара – Саратов» и «Саратов – Волгоград – Саратов». Краткосрочные круизы выходного дня также популярны среди потребителей. И их популярность возрастает, особенно среди молодежной аудитории, учитывая их невысокую стоимость.

2. Развитие комбинированных туров и комплексных турпакетов. Для развития рынка необходимо предлагать комплексные турпакеты, сочетающие экскурсионную программу круизного тура со спокойным отдыхом в отеле. Опыт организации подобных турпакетов характерен для зарубежных курортов и вполне может быть взят на вооружение в российскую практику. Отдых на Волге имеет смысл комбинировать с круизами, которые заканчиваются в Саратове. Мы разработали две примерные программы комбинированного отдыха:

1) «Нижний Новгород — Чебоксары — Казань — Самара — Саратов — Волгоград — Астрахань — Никольское — Волгоград — Саратов (9 дней) + Отдых в отеле «Волжская Ривьера» в пос. Волжские дали Саратовской области (4 ночи / 5 дней)».

2) «Москва — Мышкин — Ярославль — Кострома — Плес — Нижний Новгород — Чебоксары — Казань — Самара — Саратов — Волгоград — Астрахань — Никольское — Волгоград — Саратов» (12 дней) + Отдых в отеле «Волжская Ривьера» в пос. Волжские дали Саратовской области (3 ночи / 4 дня)».

## **Совершенствование качества сервиса**

Мы выявили проблему недостаточно высокого качества используемых компанией «ГАМА» теплоходов. Несмотря на реставрацию, многие теплоходы морально устарели и физически изношены. На этот фактор накладывается проблема нехватки теплоходов в высокий сезон – то есть июль и август.

Поскольку потенциальный спрос потребителей на круизы значителен (это мы выявили во 2 главе), необходимо расширить навигацию. Приобрести теплоходы в собственность для компании на данный момент невозможно, из-за высокой стоимости новых судов, поэтому предлагается лизинг или аренда.

## **Совершенствования в области продвижения круизов на российском и зарубежном рынках**

Как показало наше исследование, сайт компании «ГАМА» требует доработки, что позволит его сделать инструментом продаж. Предлагаемые нами меры заключаются в следующем:

Перевод сайта на английский и другие иностранные языки даст возможность иностранным клиентам напрямую находить информацию о круизах по Волге и бронировать туры.

Добавление «Электронного справочника экскурсий», который бы позволил подробно узнать потребителям о проводимых на маршруте экскурсиях.

Для повышения доступности круизов, вести более гибкую ценовую политику в межсезонье, когда теплоход не имеет 100%-ной посадки. Предоставление скидок по «горящим» круизам позволит увеличить загрузку, с которой наблюдаются проблемы, описанные выше.

Предложенные мероприятия направлены на совершенствование деятельности компании «ГАМА», но также имеют значение для круизного рынка в целом, т.к. направлены на создание условий для развития внутреннего и въездного туризма.

## Заключение

Учитывая положительные факторы круизов, как путешествие в условиях достаточно высокого комфорта, высокий природный и культурно - этнографический потенциал долины реки Волга круизное направление может стать одним из основных в создании регионального турпродукта.

Речной круизный туризм позволяет решить одновременно несколько задач, аккумулируя при этом в себе преимущества всех других видов туризма. С одной стороны, он, обладая высокой привлекательностью для туристов, удовлетворяет рекреационные потребности населения. С другой стороны, он дает импульсы развитию экономики прибрежных районов, обеспечивает дополнительными средствами для поддержания и сохранения в надлежащем состоянии памятников природы, истории и культуры, создает новые рабочие места в населенных пунктах, не имеющих промышленных предприятий.

Главной рекой речного туризма остается река Волга. Волжский водный путь и прилегающая к нему территория представляет собой необычайно привлекательное туристское пространство. Во-первых, регион обладает выгодным для привлечения туристских потоков географическим положением. Простираясь с севера на юг более чем на 1300 км, р. Волга открывает перед круизными туристами четкую природную зональность, разнообразие ландшафтов, начиная от тайги в Ярославско-Костромском плесе р. Волги и заканчивая ландшафтами внутриматериковых полупустынь в нижнем течении реки.

Проведенный в нашей работе анализ позволил выявить ряд проблем, характерных для отрасли, а также ряд проблем, характерных для ООО «ГАМА». Как показало наше исследование, существующие внутренние и внешние проблемы приводят к снижению загрузки речных теплоходов, а, следовательно, к уменьшению выручки и прибыли компании.

Все предлагаемые нами меры могут быть разделены на несколько групп:

1. Меры по совершенствованию в области организации круизов предполагают совершенствование программ круизов, добавление в ассортимент краткосрочных маршрутов, развитие комбинированных туров и комплексных турпакетов.

2. Совершенствование качества сервиса предполагает обновление парка круизных судов ООО «ГАМА».

3. Совершенствования в области продвижения круизов на российском и зарубежном рынках. С целью выхода на зарубежные рынки необходимо начать с перевода сайта компании на иностранные языки.

Учитывая, что предлагаемые нами мероприятия будут иметь долгосрочный эффект, оценить его можно будет только после реализации разработанных нами предложений.