

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

АВТОРЕФЕРАТ

на тему:

**«Организация и проектирование индивидуальных туров по странам
Бенилюкса»**

Студента(ки) 3 курса 361 группы

направления (специальности) 43.04.02 Международный
туризм

Института истории и международных отношений

Курковой Анастасии Алексеевны

Научный руководитель
доцент кафедры туризма
и культурного наследия,
к. соц. наук _____

М.С. Отнюкова

Заведующий кафедрой
туризма и культурного
наследия, д.э.н., профессор _____

Т.В. Черевичко

Саратов 2019 год

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы. Индивидуальный туризм представляет собой путешествия одного или нескольких лиц и связан с обслуживанием (как правило, по более высоким ценам), носящим персональный характер. Данный вид туризма чаще всего реализуется в рамках делового, научного и оздоровительного туризма. В последнее время индивидуальный туризм получает значительное развитие по каналам родственных семейных связей, творческих обменов, посещений по приглашению. Индивидуальные поездки практикуются также по программам социального и молодежного туризма. Индивидуальные туристы могут воспользоваться услугами гидов-переводчиков, экскурсоводов, организаторов путешествия, проводников и сопровождающих, арендовать легковой автотранспорт, использовать возможности других форм туристического сервиса.

Организация индивидуальных туров является трудоемким процессом, требующим применения компьютерной техники для осуществления бронирования, расчетов и других операций. С другой стороны, индивидуальный туризм с экономической точки зрения очень выгоден для туристских предприятий, так как дает более высокие доходы в расчете на одного туриста по сравнению с групповыми турами.

Выше сказанным, на наш взгляд, и обусловлена **актуальность данного исследования.**

Объектом магистерской работы является организация и проектирование индивидуального тура.

Предметом магистерской работы является разработка индивидуального тура по Бенилюксу.

Цель магистерской работы - является исследование особенностей организации и проектирование индивидуальных туров, а также разработка авторского тура по городам Бельгии, Нидерландов и Люксембурга с использованием ресурсов железнодорожного транспорта, на примере туристической фирмы «БЕСТ-ТУР».

Для достижения цели исследования были поставлены следующие **задачи:**

1. Изучить теоретические основания организации и проектирования индивидуальных туров;
2. Проанализировать особенности индивидуализации и специализации индивидуальных туров как запрос современного потребителя;
3. Рассмотреть понятие, сущность и специфику индивидуального туризма;
4. Проанализировать правовые аспекты индивидуального туризма;
5. Провести исследование туристического потенциала стран Бенилюкса;
6. Провести анализ ресурсов для железнодорожных туров в Бельгии, Нидерландах и Люксембурге;
7. Исследовать спрос и предложения на индивидуальные туры в страны

Бенилюкса;

8. Разработать проект индивидуального тура Бельгия-Голландия-Нидерланды;

9. Провести исследование туристического агентства «БЕСТ-ТУР».

Методологическими и теоретическими основаниями магистерского исследования послужили труды отечественных и зарубежных исследователей в области туризма, статистики, туристического международного бизнеса, такие как: основы туристической деятельности Т.П.Кавериной; организация международного туризма В.С. Сенина; маркетинг в туризме А.П. Дурович. Работы В.А. Квартальнова «Теория и практика туризма» и Г. Клецкиной «Наша ниша - индивидуальные туры» и другие.

Эмпирическая база магистерского исследования включает в себя следующие методы:

- анализ деятельности туристического агентства «БЕСТ-ТУР», направленный на исследование особенностей организации индивидуальных туров за 2015-2017 годы;

- оценка туристического потенциала стран Бенилюкса методом анализа документов;

- экспертное интервью представителей туристических агентств, разрабатывающих туры в страны Бенилюкса;

- опрос нас странице туристического агентства «БЕСТ-ТУР».

Практическая значимость исследования состоит в том, что применение разработанного индивидуального тура Бельгия-Нидерланды-Люксембург позволит туристическому агентству «БЕСТ-ТУР» привлечь новых туристов, а также сформировать конкуренцию на рынке туристических услуг Саратовской области.

Апробация магистерской работы.

Результаты и тема магистерской диссертации обсуждались и докладывались на:

- международной научной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Новый век: человек, общество, история глазами молодых», посвященной 100-летию исторического образования в Саратовском государственном университете, г. Саратов, ФГБОУ ВО СНИГУ им. Н.Г. Чернышевского, Институт истории и международных отношений, 21-22 апреля 2017 г.

- III всероссийская научно-практическая конференция «Туризм в контексте модернизации России; региональный аспект», тематическое направление «Экономико-правовые аспекты развития туризма в России», г. Саратов, ФГБОУ ВО СНИГУ им. Н.Г. Чернышевского, 30 ноября 2018г.

- межвузовской научно-практической конференции «Экономика и управление в XXI веке: актуальные вопросы и перспективы развития», г.Саратов, ПИУ РАНХиГС имени П.А. Столыпина, 27-30 ноября 2018 г.

Структура работы обусловлена целью и задачами исследования состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников (общим объёмом 75 страниц) и 2 приложения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность заявленной проблемы, формулируются объект и предмет, цель и задачи исследования, указываются теоретические основания и эмпирическая база работы, приводятся данные о практической значимости и апробации выпускной квалификационной работы магистра.

Первая глава «ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОЕКТИРОВАНИЯ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ТУРОВ» посвящена общетеоретическому исследованию понятия «туризм» и «индивидуальный туризм».

В параграфе 1.1 «Индивидуализация и специализация индивидуальных туров как запрос современного потребителя» было выявлено, что международный туризм входит в число трех крупнейших экспортных отраслей, уступая только нефтедобывающей промышленности и автомобильной индустрии. Начало нового тысячелетия было отмечено не только подъемом международного туристского движения, но и появлением новых тенденций в развитии данной отрасли. В наше время на смену индустриальной эпохе, в которой основной ценностью было материальное благополучие, приходит постиндустриальная эпоха, где главной целью являются впечатления и ощущения. Если раньше туризм служил для познания новых стран и расширения кругозора туриста, то сегодня эта отрасль многолика и ненавязчиво проникает во все сферы общественной, культурной, религиозной и даже политической жизни.

Наибольшее развитие международный туризм получил в западноевропейских странах, что определяется не только количеством иностранных посетителей и суммой валютных доходов, но и мощностью материально-технической базы иностранного туризма, которая в определенной мере превосходит возможности туристической индустрии других районов мира, в частности, средствами пассажирского транспорта, гостиничного размещения, экскурсионными и зрелищными объектами. На долю этого региона приходится свыше 70% мирового туристического рынка и около 60% валютных поступлений. Примерно 20% приходится на Америку, менее 10% – на Азию, Африку и Австралию вместе взятые.

Автором раскрыты основные аспекты определения «индивидуальный туризм». Индивидуальный тур – это туристский продукт, который создан специально для конкретного человека, именно поэтому такой тур ещё называют «элитный тур» или же «вип-туризм». При таком виде отдыха человек просто озвучивает свои пожелания и для него подбирается наиболее оптимальная программа отдыха с учетом всех представленных требований. Это могут быть, например, экстремальные виды туризма: дайвинг,

скалолазание, путешествия по джунглям, исследование затонувших кораблей в океане и многое другое. Или же, напротив, спокойный размеренный отдых, релакс, например, на СПА-курортах в разных уголках мира, как в Европе, так и на островах.

Так же автором рассмотрены основные типы туристов, выбирающие индивидуальные туры. Во-первых, это туристы с огромным опытом путешествий, которые устали от избитых маршрутов и групповых туров. Таких туристов прельщает возможность отдохнуть свободно, не завися от кого-либо, они могут воспользоваться самым простым видом индивидуального туризма. Вторая категория туристов, выбирающих индивидуальный отдых – это любознательные путешественники, которые стремятся делать новые открытия, будь то города, острова, на которых до них никто не бывал, их влечет все неизведанное. Для таких туристов агентство разрабатывает индивидуальные экскурсионные поездки по выбранному ими маршруту. Третья категория туристов – те, кто любят походы, охоту, рыбалку, различный экстремальный отдых. Туристическая фирма подберет для такой категории туристов подходящее место, организует соответствующее мероприятие, к примеру, охота или спуск с гор, катание на велосипедах или спуск на байдарках. И, наконец, четвертая категория туристов - те, кто хочет организовать свой отдых по VIP классу, поселиться в комфортабельном отеле европейских столиц, SPA-отеле оздоровительных курортов или отдохнуть на фешенебельном курорте на морских побережьях, кто предпочитает необычные отели экзотических стран.

Автор отмечает, что процесс формирования индивидуального тура состоит из нескольких этапов. На первом этапе разрабатывается замысел (идея) тура, определяется его цель, это может быть командировка, пляжный отдых, экскурсионный, оздоровительный и другие виды направлений. Затем выбирается направление тура, оговаривается ценовой диапазон и примерный комплекс дополнительных услуг, ориентированных на конкретного клиента. На втором этапе происходит поиск и отбор поставщиков и партнеров. На третьем этапе формируется индивидуальный тур. После того как разработана идея тура, проанализирован рынок, определены поставщики и партнеры, менеджер приступает к формированию самого тура, который включает в себя ряд основных и дополнительных услуг. По мнению автора, данные этапы формирования являются основой проекта тура.

Параграф 1.2 «Понятие, сущность и специфика индивидуального туризма»

Автор отмечает, что особенности организации индивидуальных туров позволяют получить их участникам целый ряд преимуществ. Главными из них являются следующие:

- оригинальный маршрут путешествия. Клиент сам определяет желательное место, куда хочет попасть, время поездки и вид транспорта;
- персональная программа посещения культурных и развлекательных мероприятий, которая также разрабатывается при непосредственном участии туриста и в полной мере отражает его интересы и потребности;

- автономность во время путешествия. Основные параметры поездки человек определяет самостоятельно. Более того, у него существует возможность оперативного внесения некоторых изменений, связанных с его настроением, желаниями и т.д.;

- разнообразие возможных вариантов организации тура. По сути, выбирая самостоятельное путешествие, клиент может обратиться непосредственно к туроператору, расположенному в стране, которую он планирует посетить. Это позволит сократить финансовые затраты, получив дополнительную возможность влиять на путешествие.

По мнению автора, при наличии целого ряда несомненных достоинств, индивидуальный туризм имеет также несколько недостатков: во-первых, стоимость поездки. Вполне логичным является то, что цена такого тура, обычно, выше, чем обычного. Клиент должен быть готов к этому. Но в последний год, зачастую, индивидуально собранный тур выгодно отличается по цене от пакетного. Это связано с тем, что авиакомпании устраивают акции и предлагают низкие цены на перелет. Во-вторых, организация индивидуального тура потребует от тур агента достаточно серьезных затрат времени, необходимых для тщательной его подготовки. Некачественная проработка основных организационных вопросов может свести к нулю все возможные достоинства и преимущества индивидуального туризма. В-третьих, при выборе персонального тура клиенту нужно быть готовым к тому, что потребуются оформление большего, чем обычно, количества различных документов. Это может быть другой вид визы, дополнительные справки и т.д. В-четвертых, в процессе поездки могут возникнуть дополнительные вопросы, требующие быстрого и оперативного решения.

Так же автор отмечает, что индивидуальные туры различают на подвиды:

1. Комбинированный тур по одной стране. это посещение нескольких городов, районов, курортов и достопримечательностей одной страны.

2. Комбинированный тур по нескольким странам. Данный тур подразумевает активный маршрут с переездами на автобусе, поезде или самолете по нескольким странам.

3. Совмещенный тур. Это совмещение различных видов поездок. Например, деловая поездка + отдых, оздоровление + экскурсии, круиз + отдых, посещение фестиваля + экскурсии, активный отдых + экскурсии.

4. Индивидуальный тур для групп. Например, конференция или семинар для групп + экскурсии, отдых, развлечения.

В Параграфе 1.3 «Правовые аспекты индивидуального туризма» автором рассмотрен Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Впервые туристскую деятельность регулирует правовой акт, обладающий высшей юридической силой - закон, который образует стержень правовой системы сферы туризма. Данный закон дал определение ряда понятий, используемых в сфере туризма: туризм, туристская деятельность, туризм внутренний, туризм выездной и въездной, туризм социальный, туризм самостоятельный, турист, туристские ресурсы,

туристская индустрия, тур, туристский продукт, продвижение туристского продукта, туроператорская деятельность, турагентская деятельность.

Вторая глава «ИССЛЕДОВАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКОГО ПОТЕНЦИАЛА СТРАН БЕНИЛЮКСА» основана на результатах эмпирического исследования туристического потенциала альянса трех стран, железнодорожного потенциала и интервью представителей туристических агентств, опроса в социальных сетях, а также анализа аналогичных туров от туроператоров.

В Параграфе 2.1 «Анализ ресурсов для железнодорожных туров в Бельгии, Нидерландах и Люксембурге» приводится описание и анализ железнодорожной системы, которая в странах Бенилюкса развита и поднята на очень высокий уровень. В любом, даже самом маленьком городке Нидерландов, Бельгии или Люксембурга имеется остановка железнодорожного транспорта и находится, она как правило, в самом центре, что значительно упрощает краткосрочные посещения туристами этих небольших городков (Мехелен, Делфт, Розендал, Алкмар и др). Железнодорожный транспорт является самым удобным способом передвижения не только по Бельгии, но и по ближайшим странам: из Брюсселя можно доехать до Франции, Нидерландов, Германии и даже Великобритании (через туннель под Ла-Маншем). Бельгийское правительство придерживается политики максимально дешёвых билетов на железнодорожный транспорт, что делает его особенно привлекательным для студентов и пенсионеров, для которых имеются соответствующие скидки. Так же в представленных странах есть достаточно удобная система проездных билетов. Например, в Бельгии есть билет на 10 поездок (в любой город Бельгии) по фиксированной цене. такой билет имеет срок использования - 6 месяцев. В Нидерландах есть билет 1 дня - по территории страны можно так же перемещаться в течение дня неограниченное количество раз.

Существует единый железнодорожный билет по странам Бенилюкса: он действует 1 месяц со дня первой поездки и не ограничивает количество перемещений внутри трех стран. InterRail Pass — универсальный билет для неограниченных путешествий по Европе на поездах. Выбирается 1 страна, Бенилюкс, и количество дней (3,4,6,или 8). Стоимость билета на взрослого человека на 3 дня равна 105 евро, на 4 дня - 126 евро, 6 дней - 164 евро и на 8 дней - 198 евро соответственно за одного человека. Коридор для путешествия устанавливается на 1 месяц.

Из трех рассмотренных стран, несомненно, лидерство у Нидерландов. Это самый популярный город у туристов, рассматривающих для посещения 3 соседствующие страны. Это связано, во многом, с тем, что в столице и рядом расположено большое количество достопримечательностей. Не надо покидать город, чтобы занять себя экскурсиями на 2-3 дня. Люксембург гораздо меньше по площади и его можно осмотреть за 1 день. Бельгия разнообразна, возможно, более Нидерландов, но для того, чтобы все осмотреть, надо много перемещаться от города к городу. Для этих

перемещений самым удобным видом транспорта является железнодорожный. Быстрый, комфортный, надежный, по расписанию, все эти преимущества достигаются тем, что правительство Бельгийского Королевства придерживается политики как можно большего количества льгот и специальных предложений.

Параграф 2.2 «Анализ спроса и предложений на индивидуальные туры в страны Бенилюкса». После существенного спада в прошлом году туроператоры фиксируют оживление спроса на страны Бенилюкса в первом квартале 2018 года. По данным официальной статистики в 2016 году Нидерланды посетили 176 891 российских граждан, что на две тысячи меньше, чем в 2015 году. В Бельгии в прошлом году побывало всего 70806 россиян. Популярность Люксембурга измерить сложнее – его нет в статистике Ростуризма. В 2016 году на направлении туроператоры фиксировали 20% спад продаж, который игроки рынка связывали как с общей сложной экономической ситуацией и высоким курсом евро к рублю, так и с рядом произошедших в регионе террористических атак. В 2017 году ситуация выглядит значительно лучше. Страны Бенилюкса, говорят эксперты, в этом году снова привлекают туристов - высоким уровнем безопасности, комфортным размещением, многообразием экскурсионных программ, а главное, адекватными ценами.

Так, по оценкам руководителя отдела Франции, Швейцарии и стран Бенилюкса туроператора BSI Group Натальи Бродской, спрос на страны Бенилюкса в этом году ровно вдвое превышает прошлогодний, что, по мнению эксперта, связано с общей тенденцией увеличения популярности турпоездки в Европу. Эксперты прогнозируют дальнейшее увеличение числа путешественников в Нидерланды, ожидается, что в 2018 году королевство посетит не менее 18,5 млн. иностранных гостей. Власти Нидерландов планируют использовать растущую популярность своей столицы для увеличения поступлений в местную казну. Как правило, клиенты туристических агентств предпочитают именно экскурсионные программы в странах Бенилюкса, поэтому все три направления: Бельгия, Нидерланды и Люксембург - бронируются в комбинации. Около 40% туристов покупают готовые турпакеты в страны Бенилюкса, а 60% организуют поездку самостоятельно. Наибольшим спросом у туристов компании сегодня пользуется размещение в качественных отелях категорий 3*,4* и 5*.

Рассматривая самые посещаемые города внутри Бенилюкса, то это Амстердам, Гаага, Роттердам, Утрехт, Делфт, Волендам, Заансе-Сханс, Брюссель, Брюгге, Гент и Антверпен. Каждый из этих городов богат достопримечательностями и предлагает насыщенную экскурсионную программу. Средняя стоимость тура в Амстердам на 7 дней / 6 ночей при двухместном размещении составляет 50 000 рублей на человека. Средняя цена за недельный тур в страны Бенилюкса составляет около 72.000 рублей на человека.

Опрос показал, что авторский тур по городам Бенилюкса будет интересен 60% респондентов. Анализ предложений туроператоров

Туртрансвояж, BSI Group, ВедиТурГрупп и Рас Group, показал, что наиболее разнообразные программы представляет специализирующийся только на европейских направлениях и существующий более 20 лет туристический гигант Туртрансвояж. По направлению Бенилюкс данный оператор имеет в своем ассортименте 11 туров. Так же есть еще порядка 40 туров, где любая из стран Бенилюкса скомбинирована с другой европейской страной (Франция, Испания, Италия, Германия, Швейцария и многие другие). Стоимость туров зависит от количества дней пребывания в стране, количества включенных в тур экскурсий, выбора вида ночевки (отель или ночные переезды в автобусах), а также от выбора транспортного средства до первого пункта (города) по программе (авиаперелет, ж/д переезд до Бреста, автобус на протяжении всего маршрута).

Туроператор BSI Group так же предлагает комбинированные туры по странам Бенилюкса, включающий основные города в альянсе Бенилюкс по приемлемым ценам. Остальные туроператоры предлагают либо тур в одну страну (без экскурсий) либо в 2 страны с одним перемещением на автобусе и с дополнительной возможностью приобретения экскурсий. Многие туристические операторы, имеющие европейскую направленность, например, Амиго-Турс, Амиго-С, Библио-Глобус не предоставляют туры в страны Бенилюкса.

Таким образом, достаточно малое количество туроператоров предлагает комбинированные туры в страны Бенилюкса, а если предложения имеются, то по очень высокой стоимости. Именно этим обусловлена необходимость создания и продвижения интересных авторских туров по альянсу этих стран.

Третья глава «ПРОЕКТ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ТУРА БЕЛЬГИЯ-ГОЛЛАНДИЯ-НИДЕРЛАНДЫ» посвящена созданию авторского железнодорожного тура по странам Бенилюкса. Автором разработан проект создания тура по Голландии, Бельгии и Люксембургу на базе туристического агентства. Целью проекта является усиление конкурентоспособности фирмы, благодаря развитию новых направлений.

Продвижение индивидуальных туров позволит туристическому агентству «БЕСТ-ТУР» привлечь новых клиентов, а также повысить прибыль агентства, потому как процент прибыли не фиксирован и устанавливается менеджером самостоятельно.