

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ГЕОСИСТЕМ И ТЕХНОЛОГИЙ»
(ФГБОУ ВО «СГУГиТ»)

Кафедра управления и предпринимательства

Дипломная работа соответствует установленным
требованиям и направляется в ГАК для защиты

Заведующий кафедрой _____ О.Н. Мороз
(подпись)

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

080507.65 – Менеджмент организации

ИССЛЕДОВАНИЕ АССОРТИМЕНТА ТУРИСТСКИХ
УСЛУГ (ПО МАТЕРИАЛАМ ООО «СМЕЖНИК»)

Выпускник _____ А. А. Певнева
(подпись)

Руководитель _____ О. Н. Мороз
(подпись)

Консультант _____ Т. В. Ложкова
(подпись)

Нормоконтролёр _____ Ю.Ю. Соловьева
(подпись)

Новосибирск – 2016

Министерство образования и науки Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ГЕОСИСТЕМ И
 ТЕХНОЛОГИЙ»
 (ФГБОУ ВО «СГУГиТ»)

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой управления и предпринимательства

О.Н. Мороз

« _____ » _____ 20 ____ г.

ЗАДАНИЕ

НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

в форме _____ дипломной работы _____

(бакалаврской работы, дипломного проекта, дипломной работы, магистерской диссертации)

Студенту (ке) Певневой Анне Андреевне _____

Группа 6 МО _____ Институт геодезии и менеджмента _____

Специальность 080507 «Менеджмент организации» _____

(код, наименование)

Код квалификации 65 Квалификация менеджер _____

Тема ВКР Исследование ассортимента туристских услуг (по материалам ООО «Смежник») _____

Руководитель О. Н. Мороз _____

Ученое звание, ученая степень руководителя к.э.н., доцент _____

Место работы, должность руководителя доцент, СГУГиТ _____

Срок сдачи полностью оформленного задания на кафедру 07.12.2015 _____

Задание на ВКР (перечень рассматриваемых вопросов):

- 1) Теоретические основы функционирования туристической деятельности;
- 2) Исследование ассортимента туристских услуг в ООО «Смежник»;
- 3) Разработка мероприятий по повышению эффективности туристической деятельности.

Вопросы безопасности жизнедеятельности 1. Законодательные основы БЖД;

2. Разработка плана мероприятий по предупреждению пожаров.

Перечень графического и иллюстративного материала:

Рисунки, таблицы, приложения _____

Исходные данные к дипломной работе (перечень основных материалов, собранных в период преддипломной практики или выданных руководителем)
Данные собранные в ходе преддипломной практики _____

Консультант по вопросам безопасности жизнедеятельности старший преподаватель. каф. Техносферной безопасности Ложкова Т.В _____

(ФИО, место работы и должность)

ГРАФИК ВЫПОЛНЕНИЯ ВКР

№ этапа	Этапы ВКР	Срок исполнения
1.	Начало выполнения ВКР	07.12.2015
2.	Подбор литературы и исходных материалов	30.12.2015
3.	Выполнение исследовательских, экспериментальных, расчетных работ(нужное подчеркнуть)	30.01.2016
4.	Выполнение графических (иллюстративных) работ	11.01.2016
5.	Текстовая часть ВКР (указать ориентировочные названия разделов и конкретные сроки их написания)	21.12.2015- 11.01.2016
5.1	Теоретические основы функционирования туристической деятельности	24.12.2015
5.2	Исследование ассортимента туристских услуг в ООО «Смежник»	04.01.2016
5.3	Разработка мероприятий по повышению эффективности туристической деятельности	09.01.2016
6.	Первый просмотр руководителем	11.01.2016
7.	Второй просмотр руководителем	03.02.2016
8.	Срок сдачи ВКР на кафедру	08.02.2016

« ____ » _____ 20 ____ г. Руководитель: _____
(подпись)

Консультант: _____ (ФИО, подпись)

Задание принял к исполнению и с графиком согласен _____
(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Певнева Анна Андреевна. Исследование ассортимента туристских услуг (по материалам ООО «Смежник»).

Место дипломирования: Сибирский государственный университет геосистем и технологий, кафедра управления и предпринимательства.

Руководитель: О. Н. Мороз доцент, к.э.н.

2016 г., специальность 080507.65 «Менеджмент организации», квалификация 65 – менеджер.

78 страниц, 3 таблиц, 2 рисунков, 25 источников.

ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ТРУДА, ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА, РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Целью данной работы является проведение исследования ассортимента туристских услуг (по материалам ООО «Смежник»).

В дипломной работе изучаются теоретические основы функционирования туристической деятельности, проводится исследование ассортимента туристских услуг на примере ООО «Смежник», разрабатываются мероприятия по повышению эффективности туристической деятельности.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	6
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	8
1.1 Понятие и сущность туристических услуг	8
1.2 Классификация и виды туристической деятельности	11
1.3 Государственное регулирование туристической деятельности	16
2 ИССЛЕДОВАНИЕ АССОРТИМЕНТА ТУРИСТСКИХ УСЛУГ В ООО «СМЕЖНИК»	18
2.1 Современное состояние Российского туристского рынка	18
2.3 Анализ деятельности туристического комплекса "Эдем" ООО "Смежник" в Республике Алтай.....	39
2.4 Ассортимент туристских услуг в ООО "Смежник"	45
3 РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	48
3.1 Программа мер по обеспечению конкурентоспособности	48
3.2 Экономическое обоснование инвестиционного проекта	50
3.3 Мероприятия по оптимизации ассортимента туристских услуг ООО "Смежник"	56
4 ВОПРОСЫ БЕЗОПАСНОСТИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ	61
4.1 Законодательные основы БЖД.....	61
4.2 Способы защиты населения и персонала в чрезвычайных ситуациях	65
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	61
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	73
ПРИЛОЖЕНИЕ А(обязательное)АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР ООО «СМЕЖНИК».....	75

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Термин «туризм» с давних времен используется во многих языках. Это слово произошло от выражения «великий тур» (GrandTour) и первоначально означало ознакомительную поездку, которую совершали в 17-18 столетиях молодые дворяне. В 19 столетии такие поездки стали популярны среди других слоев населения. Целью поездок было знакомство туристов с чужими культурами. На протяжении столетий основное назначение туризма – это знакомство путешественников с другими странами, налаживание контактов и взаимопонимания с народами, их населяющими.

В развитых странах мира большая часть валового национального продукта (свыше 70 %) производится в отраслях обслуживания. Существенную долю поступлений обеспечивает туристский рынок. В странах ЕС поступления от туризма составляют порядка 5,5 % ВВП. Бюджеты Турции, Кипра, Египта более чем наполовину пополняются за счет туризма. Располагая богатым историко-культурным потенциалом, туристский рынок в России является неконкурентоспособным, его развитие происходит бессистемно. Он ориентирован в основном для людей с высоким уровнем дохода и на выездной туризм, который является дополнительным дестабилизирующим фактором экономики, так как стимулирует отток капитала за границу. Туризм имеет не только экономическое, но и огромное социально-политическое значение, что предъявляет дополнительные требования к его развитию. В сфере туристского рынка тесно переплетаются интересы культуры и здравоохранения, безопасности и международных отношений, экономики и экологии, занятости и образовательного уровня населения. Решение важной социально-экономической задачи – повышение уровня благосостояния и качества жизни российских граждан – во многом определяется состоянием рынка туристских услуг. Следовательно, исследование этого сектора национальной экономики представляется важной и перспективной задачей.

Основной целью дипломного проекта является формирование путей

повышения управления туризмом, а также определение наиболее эффективных методов управления деятельностью туристских компаний и способах его применения, позволяющих создать конкурентные преимущества, сделать деятельность турбизнеса эффективной и высокодоходной.

В соответствии с данной целью были сформулированы основные задачи исследования:

- изучение теоретических основ туристической деятельности;
- анализ состояния рынка туристических услуг в России и в Республике Алтай;
- исследование стратегии развития туризма в России и в Республике Алтай.

Объектом исследования является современный туристический рынок России и Республики Алтай в целом, а так же туристического комплекса "Эдем" в частности.

Предмет исследования – совокупность экономических отношений, возникающих в процессе функционирования российского и регионального рынка туризма.

Структура дипломной работы. Дипломная работа состоит из четырех глав.

В первой главе раскрыта сущность туристического рынка, проанализирована классификация туризма, исследован механизм государственного регулирования рынка туризма.

Во второй главе дана характеристика основных тенденций на российском рынке туризма, исследовано состояние туризма в Республике Алтай, охарактеризована деятельность туристического комплекса "Эдем".

В третьей главе рассматриваются пути повышения эффективности деятельности туристического комплекса "Эдем".

В четвертой главе охарактеризованы ответы по вопросам безопасности жизнедеятельности.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1.1 Понятие и сущность туристических услуг

Определение туризма многоаспектно. Человек путешествовал всегда. От целей, состава участников, времени и места зависели содержание, характер, длительность путешествий и т. д. Именно путешествия послужили основой создания такого вида человеческой деятельности, как туризм. Туризм как особый социально-экономический и культурный феномен возник относительно недавно (уже в индустриальный период жизни человечества) и перерос путешествие и в количественном и качественном планах. В настоящее время путешествие является важным, но далеко не единственным, а зачастую и не главным элементом туризма.

Долгое время к туризму относили временные выезды людей с постоянного местожительства в познавательных, профессионально-деловых, оздоровительных, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) их временного пребывания.

Концепция туризма значительно расширилась. В нее включают деловые и образовательные путешествия, путешествия внутри страны или региона проживания, т.е. внутренний туризм, экскурсии – т.е. путешествия без постоянного проживания в туристском центре. Туризм по определению Международной академии туризма (Монте-Карло, Монако) представляет общее понятие для всех форм временного выезда людей с места постоянного жительства в оздоровительных целях и (или) для удовлетворения познавательных интересов в свободное время или в профессионально-деловых целях без занятий оплачиваемой деятельностью вместе временного пребывания[1, с 135].

Основными критериями туризма являются следующие виды[24, с 287]:

- Изменение места, находящегося за пределами обычного местопребывания.

Туризм является разновидностью путешествий и охватывает лиц, пребывающих в

местах, находящихся за пределами их постоянного места жительства.

- Перемещение людей в достаточно короткие промежутки времени. По статистике наибольшую долю занимает туризм выходного дня (2—3 дня), далее следуют небольшие туристские поездки (6—7 дней), меньшую долю занимают 8—12-дневные поездки.

- Пребывание в другом месте, при этом место пребывания не должно быть местом постоянного или длительного проживания. Оно не должно быть связано с трудовой деятельностью (оплатой труда). Этот нюанс следует учитывать, так как поведение человека, занятого трудовой деятельностью, отличается от поведения туриста и не может классифицироваться как занятие туризмом. Еще одним условием является и то, что путешественники не должны находиться в посещаемом ими месте 12 и более месяцев подряд. Лицо, находящееся или планирующее находиться более одного года в определенном месте, с точки зрения туризма считается постоянным жителем и поэтому не может называться туристом.

- Выезд людей с места своего постоянного проживания в иную местность, страну в целях туризма. Перемещения в пределах местности постоянного проживания (например, ежедневные поездки на работу) не могут быть отнесены к туризму.

- Оплата труда из источника в посещаемом месте. Суть данного критерия состоит в том, что главной целью поездки не должно быть осуществление деятельности, оплачиваемой из источника в посещаемом месте. Любое лицо, въезжающее в какую-либо страну для работы, оплачиваемой из источника в этой стране, считается мигрантом, а не туристом. Это относится не только к международному туризму, но и к туризму в пределах одной страны. Каждый человек, путешествующий в другое место в пределах одной страны (или в другую страну) для осуществления деятельности, оплачиваемой из источника в этом месте (или стране), не считается туристом этого места.

Анализ приведенных особенностей и критериев позволяет выделить признаки туризма:

- деловые поездки, а также путешествия с целью проведения свободного

времени — это перемещение за пределы обычного места жительства и работы. Если же житель города передвигается по нему с целью совершения покупок, то он не является туристом, так как не покидает своего функционального места;

- туризм — это не только важная отрасль экономики, но и важная часть жизни людей. Он охватывает отношения человека с окружающей его внешней средой.

Следовательно, туризм — это совокупность отношений, связей и явлений, сопровождающих поездку и пребывание людей в местах, не являющихся местами их постоянного или длительного проживания и не связанных с их трудовой деятельностью.

Кроме того, туризм — это туроператорская и турагентская деятельность туристских предприятий, а также иных организаторов и посредников (например, транспортных компаний).

Все виды потребляемых туристами продуктов (услуг) можно классифицировать следующим образом:

- Гостиницы и рестораны (включая обеспечение питанием);
- Услуги бюро путешествий и туристических агентств;
- Услуги экскурсионных бюро и прочие.

В документах о статистике туризма приводится следующий перечень типичных туристских продуктов:

- Услуги по размещению: услуги гостиниц и прочих средств размещения; услуги вторых домов за собственный счет или бесплатно.

- Услуги предприятий общественного питания.

- Услуги пассажирского транспорта: междугородные перевозки железнодорожным транспортом; перевозки дорожным транспортом; перевозки водным транспортом; перевозки воздушным транспортом; вспомогательные услуги, относящиеся к пассажирскому транспорту; сдача в аренду пассажирского транспортного оборудования; техническое обслуживание и текущий ремонт пассажирского транспортного оборудования.

- Услуги туристических агентств, туроператоров и экскурсоводов: услуги

туристических агентств; услуги туроператоров; информационное обеспечение туристов и услуги экскурсоводов.

- Услуги в области культуры: исполнительское искусство; деятельность музеев и прочие услуги в области культуры.

- Рекреационные услуги и прочие услуги в области развлечений: спортивная деятельность и услуги в области любительского спорта; прочие услуги в области развлечений и отдыха.

- Различные туристские услуги: финансовые услуги и страхование; прочие услуги по сдаче в аренду товаров; прочие туристские услуги [9, с. 21].

1.2 Классификация и виды туристической деятельности

Туристская деятельности подразделяется:

По Географическому принципу — внутренний и международный туризм;

По направлению туристского потока — въездной и выездной;

По Цели — рекреационный, деловой, оздоровительный, культурно-познавательный, спортивный, Шоп-Туры, приключенческий, паломнический, ностальгический, экологический и т.п.

По источнику финансирования — социальный, коммерческий;

По используемым транспортным средствам — авиационный, водный, автомобильный, железнодорожный, велосипедный, смешанный и т.д.

По Возрастному составу участников путешествия — детский, молодежный, средний, третий (пожилых людей);

По числу участников — индивидуальный, групповой;

По продолжительности путешествия — краткосрочный, среднесрочный, долгосрочный;

Посредством размещения туристов — гостиничного типа, не гостиничного типа;

По ритмичности туристских потоков — круглогодичный, сезонный;

По организационной форме путешествия — организованный, самостоятельный [13, с. 338,339].

Дадим более подробную характеристику некоторым особо распространенным видам из классификации туризма:

1. Рекреационный туризм — классический вид туризма, включающий в себя:

- «оздоровительный» («пляжный», «отпускной»);

- познавательный (экскурсионный);

- спортивный туризм.

2. Деловой туризм:

- астрономический туризм;

- бизнес-туризм;

- конгресс-туризм;

- шопинг-туризм;

- экстремальный туризм;

- индустриальный туризм;

- археологический туризм;

- гастрономический туризм;

- военный туризм;

- джайлоо-туризм - иждивение в первоначальном племени со всеми привлекательностями кочевого быта.

Каждый из этих видов туризма может подразделяться на более специализированные подвиды:

Спортивный туризм:

- на средствах передвижения - раздел, включающий в себя велосипедные, конные и авто-мотопутешествия;

- лыжный туризм - передвижение на маршруте производится в основном на лыжах;

- пешеходный туризм - передвижение на маршруте производится в основном пешком;

- водный туризм - сплав по рекам в зависимости от категории, реки как

правило горные;

- парусный туризм - путешествия на судах под парусом по морю или акваториям больших озер;

- горный туризм (альпинизм) - пешие походы в условиях высокогорья;

- спелеотуризм - путешествия по естественным подземным полостям (пещерам) и преодолением в них различных препятствий (сифоны, колодцы) с использованием различного специального снаряжения (акваланги, карабины, верёвки, крючья, индивидуальные страховочные системы и пр.);

- комбинированный туризм - путешествия, сочетающие в себе элементы различных видов туризма.

Экстремальный туризм. Существует много видов экстремального туризма:

- горный туризм - передвижении группы людей по определённому маршруту, проложенному в горной местности в условиях высокогорья (альпинизм);

- дайвинг - подводное плавание со специальным снаряжением;

- индустриальный туризм - исследование территорий, зданий и инженерных сооружений производственного или специального назначения, а также любых оставленных (заброшенных) сооружений с целью получения психического и эстетического удовольствия или удовлетворения исследовательского интереса (например, диггерство, спелеотуризм);

- водный туризм заключается в преодолении маршрута по водной поверхности. Различают несколько видов водного туризма: сплав по рекам, рафтинг, парусный туризм, морской каякинг.

- пешеходный туризм - пешее преодоление группой маршрута по слабопересечённой местности. Категория сложности маршрута определяется по наличию локальных препятствий и географического показателя района;

- автостоп - бесплатное передвижение на попутных машинах;

- легкоходство - направление в туризме, отличительной чертой которого является максимальное снижение веса снаряжения, без угрозы безопасности.

По способу передвижения:

- пешеходный туризм;

- водный туризм (сплав по рекам, рафтинг, морской каякинг, парусный туризм);

- велотуризм;
- автомобильный;
- конный туризм;
- лыжный туризм;
- мотоциклетный туризм;
- пешеходный туризм;
- космический туризм.

По способу экипировки:

- легкоходство;
- бэкпэкинг — путешествия, совершаемые туристом (бэкпэкером) за небольшие деньги, чаще всего принципиально отказываясь от услуг туроператоров.

По цели:

- религиозный (паломничество);
- приключенческий;
- спортивный;
- агротуризм - предполагает временное проживание туристов в сельской местности с целью отдыха;
- экотуризм - природо-ориентированный туризм, включающий программы экологического образования и просвещения и осуществляемый в соответствии с принципами экологической устойчивости;
- фототуризм - перспективный и творческий вид туризма, который может каждого сделать и закаленным человеком, и грамотным фотографом;
- сафари - экспедиция, целью которой является знакомство с животными в их природной среде обитания, возможность поближе познакомиться с дикой и нетронутой природой;
- благотворительный;
- медицинский (оздоровительный туризм, туризм с целью родов —

Fertilitytourism);

- гастрономический туризм (алкотуризм);
- познавательный или экскурсионный (образовательный туризм, ностальгический туризм;
- культурный (книжный туризм, музыкальный туризм, Толкин туризм - организованные поездки поклонников вселенной книги и кинотрилогии «Властелин колец» по местам, связанным с событиями произведения).

По ландшафтному и географическому признаку:

- спелеотуризм - разновидность спортивного туризма, смысл которого заключается в путешествиях по естественным подземным полостям (пещерам) и преодолением в них различных препятствий (сифоны, колодцы) с использованием различного специального снаряжения);

- горный туризм;
- сельский туризм;
- лесной туризм.

По количеству участников:

- групповой туризм;
- самостоятельный туризм.

По возрастно-социальному признаку:

- детский туризм;
- юношеский туризм;
- взрослый туризм;
- семейный туризм;
- туризм для людей с ограниченными возможностями.

По другим признакам:

В федеральном законе «Об основах туристической деятельности в РФ» от 24 ноября 1996 года даются определения некоторых видов туризма:

- туризм внутренний - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации;
- туризм выездной - туризм лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации.

Федерации, в другую страну;

- туризм въездной - туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации;

- туризм международный - туризм выездной или въездной;

- туризм социальный - туризм, полностью или частично осуществляемый за счёт бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов (в том числе средств, выделяемых в рамках государственной социальной помощи), а также средств работодателей;

- туризм самодеятельный - туризм, организуемый туристами самостоятельно.

1.3 Государственное регулирование туристической деятельности

В соответствии с ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (24.11.96 г. №132-ФЗ) основными целями государственного регулирования туристской деятельности являются:

- обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;

- охрана окружающей среды;

- создание условий для деятельности, направленной на воспитание, образование и оздоровление туристов;

- развитие туристской индустрии, обеспечивающей потребности граждан при совершении путешествий, создание новых рабочих мест, увеличение доходов государства и граждан Российской Федерации, развитие международных контактов, сохранение объектов туристского показа, рациональное использование природного и культурного наследия.

Приоритетными направлениями государственного регулирования туристской деятельности являются поддержка и развитие внутреннего, въездного, социального и самодеятельного туризма.

Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации осуществляется путем:

- определения приоритетных направлений развития туризма в Российской Федерации;
- нормативного правового регулирования в сфере туризма;
- разработки и реализации федеральных, отраслевых целевых и региональных программ развития туризма;
- содействия в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом туристских рынках;
- защиты прав и интересов туристов, в том числе оказания им экстренной помощи, а также обеспечения их безопасности;
- содействия кадровому обеспечению в сфере туризма;
- развития научных исследований в сфере туризма;
- стандартизации и классификации объектов туристской индустрии;
- формирования и ведения единого федерального реестра туроператоров;
- информационного обеспечения туризма;
- создания благоприятных условий для развития туристской индустрии;
- оказания государственных услуг в сфере туризма;
- взаимодействия с иностранными государствами и международными организациями в сфере туризма, в том числе через представительства уполномоченного Правительством Российской Федерации федерального органа исполнительной власти за пределами Российской Федерации.

Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации осуществляется уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти (далее - уполномоченный федеральный орган исполнительной власти).

Порядок оказания услуг по реализации туристского продукта, порядок и условия оказания экстренной помощи туристам определяются Правительством Российской Федерации [23, гл. 2, ст. 4].

ИССЛЕДОВАНИЕ АССОРТИМЕНТА ТУРИСТСКИХ УСЛУГ В ООО «СМЕЖНИК»

2.1 Современное состояние Российского туристского рынка

Индустрия туризма вносит значительный вклад в общее экономическое развитие России. За последние годы туризм укрепил позиции в качестве экономически значимой сферы деятельности и начинает играть важную роль в социально-экономическом развитии регионов.

По данным Всемирного совета по путешествиям и туризму (ВСПП) доходы от туризма в России в настоящее время составляют 5,9% всего ВВП, что означает примерно \$106 млрд. в год,— гораздо больше, чем дают автомобильная и химическая промышленность, составляющие, соответственно, 4,8% и 3,3% ВВП. Каждый миллион долларов, потраченный туристами в России, оборачивается полутора миллионами долларов российского ВВП, из них на розничную и оптовую торговлю приходится 187 000\$. Кроме того, каждый миллион создает 53 рабочих места, что значительно больше традиционных секторов экономики, например, финансового (35 рабочих места) или химического (26 рабочих мест). Для дополнительного стимулирования туристского рынка и развития внутреннего и въездного туризма в 2011 г. было выделено из бюджета страны около 2,5 млрд. рублей, которые были направлены на реализацию принятой федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011—2018 гг.)».

В 2013 г. финансирование туристской индустрии уже составило 4 млрд. рублей, а к 2020 г. ожидается израсходовать в сумме — 807, 21 млрд. руб. Таким образом, правительство стремится добиться стабильности и устойчивого развития туризма, который сможет приносить бюджету хорошие доходы, а капиталовложения в туристскую сферу являются важным индикатором ее развития и характеризуются тесной взаимосвязью с государственными стимулирующими мерами, как в экономике, так и социально-политической сфере.

По прогнозу Всемирной Туристской Организации к 2020 г. Россия может войти в первую десятку стран самых популярных направлений туризма.

Таким образом, Россия оказалась на восьмом месте по росту доходов от туризма в мире. Больше всего доходы от туризма выросли:

- 1) в Японии (на 48%);
- 2) Швеции (на 26%);
- 3) Южной Африке (на 26%);
- 4) Республике Корея (на 26%);
- 5) Индии (на 23%);
- 6) Гонконге (на 17%);
- 7) Таиланде (на 17%);
- 8) России (+16%).

По росту расходов граждан на путешествия Россия на пятом месте с ростом в 15%. Больше всего расходы на туризм увеличили граждане:

- 1) Китая — 30%;
- 2) Польши — 22%;
- 3) Малайзии — 18%;
- 4) Аргентины — 16%

По данным Федерального агентства по туризму, в 2014 г. Россию посетили в целях туризма 2 млн.974,469 тыс. иностранных граждан. Прошедший год подтвердил положительную динамику во въездном туризме в Россию.

Согласно данным Росстата, число туристов, приехавших в Россию в 2015 г., выросло в среднем на 10% по сравнению с 2014 г. Это лучший результат за последние пять лет. В 2013 г. этот показатель составлял 9%, в 2012 лишь 2%, а в 2011 г. резкий спад до — 8%, в 2010 г. рост не превысил 4%. При выезде россиян за рубеж в 2015 г. каждая третья поездка была с туристскими целями. Въезд за этот период с туристскими целями составил десятую часть от общего числа иностранных гостей. За рубеж в 2015 г. выехало 15,9 млн. российских туристов, а прибыло всего 2,6 млн.

В 2015 г. подтвердилась еще одна тенденция, наметившаяся в 2014 г.

активизация азиатских, восточных и новых для России рынков.

Самый заметный рост показали:

- 1) Индия (111%);
- 2) Китай (47%);
- 3) Турции (25%);
- 4) Австралия (33%);
- 5) Япония (18%);
- 6) Израиль (14%);
- 7) Гонконг (12,6%).

Согласно данным Росстата, поток индийских туристов в Россию, начиная с 2010 г. постоянно растет и в 2015 г. составил 49 тыс.

Спрос на поездки в Россию у жителей Китая увеличился практически в два раза по сравнению с предыдущими показателями. Стимулом для этого стал прошлогодний Год российского туризма в Китае. Китайцы интересовались не только традиционным маршрутом из Москвы в Санкт-Петербург, но и городами Тверь, Новгород, Суздаль и Владимир, а так же туристическими поездками в глубь страны (Восточная и Западная Сибирь, Урал).

Начал формироваться поток из Ирана, для которого Россия оказалась одной из немногих «открытых» стран. Заметно активизировался туризм из Вьетнама и стабильно растет поток из Тайланда. Нельзя не заметить, что активнее всего увеличивается туристический поток из безвизовых стран. Единственной страной Шенгена, увеличившая поток туристов из России на 10% оказалась Швейцария, все остальные до этой планки не дотянули.

Из Германии туристов приехало больше всего 375,3 тыс. (+8%). Вырос поток туристов на 5% из Великобритании и Франции. Уменьшилось число туристов из Финляндии на 10%, Дании на 5%, продолжается снижение и по прибалтийским странам — Эстонии на 12%, Латвии на 4%. Туристы из Северной Европы стали реже ездить в Россию — сказывается кризис.

По результатам исследований Всемирного экономического форума, Россия занимает 63 место в мире по уровню развития туризма. Это лучший результат

среди стран СНГ.

Если же сравнить конкурентоспособность туристской отрасли России со странами дальнего зарубежья, то среди стран Европы Россия занимает 33 место, а среди стран БРИКС ее опережают Китай и Бразилия.

Всего в 2015 г. россияне совершили 47 млн. 813 тыс. зарубежных поездок, это на 9,3% больше, чем в 2014 г. С целью туризма россияне съездили за границу 15 млн. 332,1 тыс. раз. Это больше, чем в 2014 г., однако увеличение составляет всего 5,8%. В 2015 г. по сравнению с 2014 г. рост составил 15%, а средний показатель с 2010 по 2014 гг. 11%.

Состав лидирующей десятки самых популярных направлений выезда россиян вновь не изменился. Хотя внутри нее произошли заметные перестановки.

Внутренний туристический поток в России в 2015 г. увеличился примерно на 10% и опережает по темпам роста выездной. Примечательно, что большая часть российских туристов предпочитают проводить на родине новогодние каникулы, посещая как крупные, так и малые города России. В итоге, число внутренних «каникулярных» туристов в 2015 г. увеличилось на 15-20%.

Наиболее привлекательными туристскими объектами на территории России по-прежнему являются курорты Краснодарского края, а также Москва и Санкт-Петербург, однако с каждым годом активность малых городов России становится все заметнее. Государственная целевая программа развития туризма оказывает помощь малым городам, за счет чего создаются целые туристско-рекреационные комплексы, в которые сегодня уже входят такие города как Плес, Елец, Переславль-Залесский и др.

В России лидируют направления экскурсионного туризма — города Золотого кольца, Великий Устюг — родина Деда Мороза, горнолыжные курорты Урала и Алтая — именно сюда в новогодние праздники направляются жители ближайших регионов. В числе популярных новогодних зарубежных направлений — Египет, Таиланд, ОАЭ, Австрия, а также Чехия.

Согласно разработкам Всемирной туристской организации, для сбалансированного туристского рынка оптимальная пропорция в туристском

потоке: один въездной турист — один выездной — четыре внутренних (1:1:4). В России в 2012 г. на 2570,469 тыс. въездных туристов приходилось 15 332,136 тыс. выездных и 33 млн. внутренних туристов. Следовательно, эта пропорция составила (1:6:13). Таким образом, очевидно, что въездной туризм в России пока является недостаточно развитым и требует более эффективных методов продвижения.

Ассоциация Малых Туристских Городов (АМТГ), созданная в 2007 г., вносит заметный вклад в развитие туризма. В каждом из малых городов, входящих в ассоциацию, ежегодно проводятся массовые мероприятия фестивали, привлекающие все больше новых туристов. Так, в г. Угличев феврале проходит фестиваль «Зимние забавы», который в 2012 г. посетили 1015 тыс. туристов. В Азове с 2005 г. проводится фестиваль исторических клубов, в котором принимают участие более 10 тыс. туристов. Елабуга еще с 19 века славится Спасской ярмаркой народных ремесел, восстановленной в 2008 г. В г. Тобольске проводится фестиваль исторических реконструкций «Абалакское поле», который в 2011 г. собрал свыше 11 тыс. туристов. Город Дмитров приглашает гостей на фестиваль моркови, который впервые был организован в сентябре 2012 г. и зафиксировал примерно 5 тыс. гостей, а также на такие массовые мероприятия, как праздник народного творчества «Чудо чудное» и детский конкурс «Мисс гостеприимство». Одна из главных проблем малых городов это нехватка квалифицированных кадров, занятых в сфере обслуживания, а также неразвитость инфраструктуры.

Основные тенденции в туристском спросе на рынке внутреннего туризма заключаются в сохранении приоритетов на традиционные виды отдыха — пляжный на юге России, круизный в Поволжье, оздоровительный и горнолыжный. Пляжный туризм является одним из самых популярных видов отдыха у россиян: 38% российских туристов предпочитают отдыхать у воды (рис. 5.12). Это направление активно развивается на Черном и Балтийском морях. Большие перспективы развития пляжного отдыха есть у курортов Азовского и Каспийского морей, однако отсутствие гостиничной и иной туристской инфраструктуры на

Каспийском море и устаревшая инфраструктура на Азовском море являются сдерживающими факторами для успешного туристского развития этих территорий. Присоответствующем развитии инфраструктуры этот вид туризма мог бы получить широкое распространение в Приморском крае. Яхтенный туризм в России в целом только начинает развиваться, и количество туристов составляет не более 0,5% от внутреннего туристического потока, наибольшую популярность он имеет в Ленинградской области и Карелии, хотя мог бы получить развитие во всех названных приморских регионах. С учетом характера российских туристских ресурсов, состояния туристской инфраструктуры и готовности туристского продукта особый интерес для развития въездного туризма в Россию могут в основном представлять следующие виды туризма: пляжный, культурно-познавательный, деловой, а также специализированный туризм (круизный, событийный, экологический, сельский, охота и рыбалка, активный, в том числе в перспективе горнолыжный, экстремальный, этнический, учебный, научный и др.)

По уровню туристского предложения, учитывающего неравномерность распределения туристских ресурсов на территории страны, а также различный уровень развития туристской инфраструктуры и кадрового потенциала, районы страны могут быть распределены следующим образом:

- регионы с высоким уровнем развития туристского продукта — Москва и Московская область, Санкт-Петербург и Ленинградская область, район Кавказских Минеральных вод, Краснодарский край, Калининградская область, регионы Золотого Кольца;

- регионы со средним уровнем развития туристского продукта — Северо-Западный регион, Тверская область, Центральная Россия, Татарстан, Поволжье, такие республики Северного Кавказа, как Карачаево-Черкесия и Кабардино-Балкария, Ростовская область, Иркутская область, Приморский край, Камчатка, Мурманская область, Ханты-Мансийский автономный округ;

- регионы с недостаточным уровнем развития туристского продукта, но обладающие значительным потенциалом для перспективного развития: прибрежные территории Каспийского и Азовского морей, районы Крайнего Севера

(Арктика, Земля Франца-Иосифа), Дальневосточный регион (Курилы, Командорские острова, Якутия, Хабаровский край, Чукотка, Магаданская область), Западная Сибирь (Алтай, Красноярский край и др.), Тува (п. Кунгуртут, озеро Терехоль, крепость Пор-Бажын), Бурятия, Урал.

В перечисленных районах качественный туристский продукт только начинает появляться. Новые туристские регионы начнут конкурировать за туристические потоки с традиционными — Москвой, Санкт-Петербургом, городами Золотого кольца, которые, в свою очередь, тоже декларируют планы по усилению своих позиций. Так, согласно Генеральному плану развития Москвы к 2025 г. российская столица планирует принимать 20 млн. туристов в год.

Многие зарубежные эксперты считают, что Россия привлекательна для иностранных гостей турами по «Золотому кольцу», маршрутами по рекам Сибири, Центральной части России, Дальнему Востоку, по изучению русского языка и т.д.

В последнее время туризм получил значительное развитие и стал массовым социально-экономическим явлением международного масштаба. Быстрому его развитию способствует расширение политических, экономических, научных и культурных связей между государствами и народами мира. Массовое развитие туризма позволяет миллионам людей расширить знания по истории своего Отечества и других стран, познакомиться с достопримечательностями, культурой, традициями той или иной страны. [20 с. 246-259].

С экономической точки зрения туризм - это особый вид потребления туристами материальных благ, услуг и товаров, который выделяется в отдельную отрасль хозяйства, обеспечивающую туриста всем необходимым: транспортными средствами, объектами питания, размещения, культурно-бытовыми услугами, развлекательными мероприятиями. Таким образом, туризм входит в число наиболее перспективных отраслей национальной экономики (в некоторых странах).

Российский туризм имеет свою историю развития. В ней можно выделить несколько периодов, каждый из которых имеет свои особенности. Немалый интерес вызывает период с 1990г, который можно назвать переходным периодом,

как и всю экономику страны в эти годы.

Этот период развития российского туризма характеризуется переходом от административного регулирования туризмом к экономическому стимулированию, основанному на новых российских законах, касающихся как предпринимательства и рынка в целом, так и туристской деятельности в частности.

Можно выделить следующие особенности переходного периода:

- переход от монопольного хозяйства к многоукладному (туристские предприятия становятся собственностью разных владельцев);
- формирование туристского рынка на основе новых законов;
- использование туристских ресурсов в условиях рынка на основе новых экономических и правовых отношений;
- изменение характера спроса в связи с появлением новых видов туристских услуг (выездные Шоп-Туры, развлекательные и приключенческие туры, тур с целью изучения языка);
- не востребованность материальной базы туризма (гостиницы, пансионаты, дома отдыха);
- возникновение большого числа малых и средних туристских предприятий;
- рост показателей выездного туризма, особенно с целью шопинга.

Формирование российского туристского рынка началось с 1990 г. Одновременно шло три процесса:

- распад предприятий старого типа (экскурсионных бюро, бюро путешествий);
- создание новых предприятий, которые впоследствии стали называться туроператорами и турагентами;
- модификация старых туристских предприятий путем перестройки на разработку туристского продукта, имеющего спрос у российского потребителя.

На первой этапе развития рынка разрабатывались в основном выездные туры. Многолетний дефицит выездного туризма в СССР сформировал спрос на внешний туристский продукт. Некоторые страны ввели ряд мер по привлечению российских туристов: безвизовый въезд в страны бывшего социалистического

содружества(Чехия, Венгрия, Болгария и др.); упрощение визовых формальностей в Германии, Италии, Испании; экономические туры для российских туристов в некоторые страны.

Большим спросом пользовались шоп-туры, туры познавательного характера, отдых в Турции, Италии, Греции, ОАЭ, развлекательный и молодежный туризм, образовательные и деловые туры, горнолыжный туризм, лечение и оздоровление, морские круизы.

Выездной характер российского туризма был обусловлен следующими причинами:

- новизна иностранного продукта для российского потребителя (отсутствие выездного туризма в СССР);
- упрощение порядка выезда;
- расширение внешних деловых контактов;
- увеличение числа предприятий и отдельных граждан, располагавших валютными средствами;
- доступность цен на выездные туры;
- большая конкурентоспособность иностранного туристского продукта (лучшие условия проживания и гостиничный сервис в целом, комфортабельный транспорт в турах и транснациональных турах).

Развитию туризма был нанесен существенный урон из-за ситуации, сложившейся в России вследствие экономического кризиса в августе 1998 года. Многие фирмы переключились на разработку продукта для внутреннего и въездного туризма. Это дало возможность приостановить процесс банкротства туристских фирм и частично перераспределить сегменты на внутренний и выездной туризм.

Наиболее приоритетными направлениями внутреннего туризма стали средняя полоса и юг России. Разрабатываемые туры в основном отличались непритязательностью: отдых в курортных местах России и Украины (Сочи, Геленджик, Дагомыс, Ялта и др.), познавательный туризм (Золотое кольцо России, Нижний Новгород, Москва, Санкт-Петербург и др.), экологический туризм,

сафари-туры (охота, рыбалка), речные круизы по Волге, Лене, Иртышу, Енисею, отдых, лечение.

Приоритетные направления въездного туризма: познавательный, экологический, сафари-туры (охота, рыбалка), морские круизы на Дальнем Востоке. Необходимо отметить недостатки, тормозящие развитие въездного и внутреннего туризма:

- нестабильность внутренней политики;
- несоответствие дорожно-транспортной инфраструктуры международным стандартам;
- мало строится новых и реконструируется старых аэропортов, авто- и железнодорожных вокзалов, автостоянок с высоким сервисом обслуживания (заправка, ремонт и мойка машин);
- несоответствие гостиничной базы мировым стандартам, в частности, классности гостиниц и уровню сервиса в них;
- завышенные цены на гостиничные и ресторанные услуги в городах;
- несовершенство законодательного и экономического стимулирования российского въездного и внутреннего туризма на государственном и местном уровне;
- недостаточно квалифицированная организация обслуживания туристов, что создает отрицательный имидж как конкретному туристскому центру, так и стране в целом;
- отсутствие единой политики государства и местных властей по созданию положительного имиджа России как страны туризма.

Развитие туризма в России в настоящее время обусловлено экономическими, политическими и культурными аспектами. Туризм воспринимается как одно из самых ярких явлений нашего времени, которое реально проникает во все сферы общественной жизни. Туризм сегодня – это не только важная отрасль экономики, но и важная часть жизни людей.

Сегмент пляжного отдыха является наиболее значительным и составляет по количеству туристов 55-60% всего рынка.

По стоимости тура выделяют два вида отдыха:

- «Дешевый». Стоимость путевки до \$1000. Целевая аудитория – люди с доходом от \$300 до \$800 на члена семьи.

- «Дорогой». Стоимость путевки свыше \$1000. Целевая аудитория – люди с доходом свыше \$1000.

По оценкам специалистов, сегмент дорогого отдыха занимает примерно 20% российского туристического рынка по количеству туристов и составляет 35% общей финансовой емкости рынка (рис.1).



Рисунок 1 – Доля сегмента дорогого и дешевого отдыха на российском рынке туристических услуг за 2015 год.

Российские туроператоры подразделяются на две основные разновидности:

- Крупные операторы, которые продают турпакеты только через сеть уполномоченных агентств и не занимаются розничной продажей;

- Средние и малые операторы, которые не только производят, но и продают турпакеты в розницу.

Туристические агентства также делятся на две основных категории, но по другому признаку:

- независимые туристические агентства (70% от общего количества турфирм);

- сетевые туристические агентства - точки продаж, объединенные общим брендом, рекламно-маркетинговой политикой, технологией работы и др. (рис. 2)

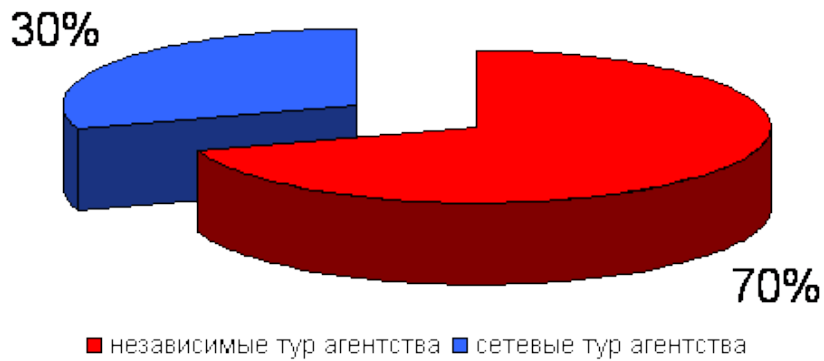


Рисунок 2 – Доля независимых и сетевых тур агентств на российском рынке туристических услуг за 2015 год.

Сегодня на рынке туристических услуг наблюдается тенденция сокращения количества независимых туристических агентств. Стремительно увеличивается доля рынка, принадлежащая туристическим сетям. Сетевые туристические агентства обладают преимуществом перед независимыми туристическими агентствами.

Основными преимуществами являются:

- единая торговая марка (бренд);
- единая маркетинговая политика;
- передовая технология в туризме;
- общая рекламная политика;
- консолидированная закупочная и ценовая политика;
- единое информационное пространство;
- уникальная идея.

Франчайзинговые сети – это наиболее цивилизованная форма работы туристических агентств. На российском розничном туристическом рынке доля таких сетей имеет тенденцию к росту. Такая модель развития туристического бизнеса доказала свою состоятельность и большой потенциал.

В целом, первая десятка самых популярных у российских туристов стран в 2015 сохранила свои рейтинговые позиции по сравнению с 2014 годом. Лидирует Турция с весовой долей 26,62% (или 2 млн. 368 тыс. туристов), на втором месте Египет с долей 13,25% (или 1 млн. 653 тыс. туристов), на третьем месте Греция с

долей 8,25% (или 1 млн.440 тыс. туристов), на четвёртом месте Испания с долей 5,27% (или 709 тыс. туристов), на пятом месте Италия с долей 5,12% (или 678 тыс. туристов), на шестом месте Кипр с долей 4,17%, на седьмом месте Тайланд с долей запросов 4,04%, на восьмом Болгария - 3,81% запросов, на девятом месте Черногория 3,18% и замыкает список лидеров Тунис, на эту страну в северной Африке приходится 3% туристических запросов. Общая доля лидирующей десятки составила в 2015 году 76,71%.

По данным Федерального агентства по туризму, страны - лидеры по въезду на территорию Российской Федерации это Польша (1 331 292) поездок, Финляндия (1 118 619) поездок, Германия (501 319) поездок, а так же Эстония, Латвия, Литва, Италия, Великобритания, Франция, Испания.

Страны-лидеры по выезду граждан Российской Федерации: Финляндия (2 644 223) поездки, Эстония (1 154 996) поездки, Польша (1 041 153) поездки, а так же германия, Литва, Греция, Испания, Италия, Кипр, Болгария.

В целом, количественный показатель въезда иностранных туристов в Россию, несмотря на свою стабилизацию по сравнению с прошлым годом, находится всё ещё на достаточно низком уровне. И здесь несколько основных причин: и дорогая цена пакетного тура в Россию, и суровые климатические условия на протяжении большего периода года, и полное отсутствие отелей эконом-класса в центральной части Москвы и Санкт-Петербурга. Нашему государству и правительству предстоит искать пути привлечения иностранных туристов в Россию и работать над созданием конкурентного туристического продукта. Оптимизм в решении этой задачи есть: это прошедшие зимние Олимпийские игры 2014 года в Сочи, которые привлекли более 1,5 млн. иностранных туристов, и будущий чемпионат мира по футболу 2018 года, который пройдёт в России.

2.2 Анализ состояния туристического рынка в Республике Алтай

Республика Алтай находится в самом центре Азии на стыке сибирской тайги, казахских степей и полупустынь Монголии. Это горная страна с чрезвычайно

живописным ландшафтом, "российский Тибет" на стыке нескольких государств, природных зон и культурных миров. Территория республики занимает 92 600 км², которую населяют немногим более 200 000 человек. Столица и единственный город республики - Горно-Алтайск с 50 000 жителей.

Республика Алтай полностью расположена в пределах российской части горной системы Алтай; Горный Алтай - так часто именуют ее в туристических путеводителях.

Горный Алтай - это удивительный и очень красивый край, о котором сказано и написано множество восторженных слов. Европейские туристы, которых эти места привлекают с каждым годом все больше, часто называют Горный Алтай "Сибирской Швейцарией", благодаря поразительному сходству Алтайских гор и Швейцарских Альп, таких, какими они были когда-то, до начала туристского нашествия. Еще Горный Алтай часто сравнивают с Тибетом. Согласно многим легендам, где-то здесь есть вход в мистическую страну Шамбалу (Беловодье, как называют ее староверы Алтая) - страну прикосновения к Тайне, познания истины и просветления.

Входит в число 15 глубочайших озер мира Телецкое озеро, расположенное в Восточном Алтае. Не менее известное и красивое, чем "старший брат" Байкал, оно до сих пор преподносит сюрпризы исследователям. Не так давно выяснилось, что максимальная глубина озера значительно больше ранее установленных 325 метров.

Неповторима по красоте и природным особенностям высочайшая вершина Горного Алтая - двуглавая Белуха. Ее легко найти на любой физической карте мира: даже при самом мелком масштабе изображения сравнительно невысокая Белуха (4506 м) отмечена наряду с Эверестом. Биоэнергетики утверждают, что гора является проводником светлой энергии, связующей нитью между Землей и Космосом.

В недрах Алтайских гор открыта самая глубокая в Сибири пещера - Экологическая. 160-метровый - самый высокий в России - каскадный водопад на реке Чульча расположен на территории Республики Алтай.

Всемирную славу принесли Горному Алтаю уникальные археологические находки: сокровища Пазырыкских курганов, мумия "алтайской принцессы" с плато Укок. На территории г. Горно-Алтайска находится Улалинская палеолитическая стоянка, древнейшая в Сибири. Всего на территории республики известны сотни тысяч культурно-исторических памятников, разных эпох и народов: стоянки древнего человека, курганы скифского, тюркского и гунно-сарматского периодов, менгиры, каменные изваяния, мегалитические комплексы, рунические надписи и наскальные рисунки. Многие из петроглифических комплексов - например, в урочище Калбак-Таш - являются древними святилищами.

Рекреационные ресурсы потенциально выдвигают Республику Алтай на роль рекреационного центра не только регионального (западно-сибирского) значения, но и российского, и международного. Уникальные природные климатические условия создают широкие возможности для развития практически всех видов туризма, создания бальнеологических центров - курортов и санаториев, организации путешествий и экскурсий экзотического характера (охота, рыбная ловля, туризм).

На территории Республики Алтай действует множество туристических баз, кемпингов, гостиниц, туркомплексов и тому подобное. Ежегодно Республику посещает около миллиона туристов, проживающих на турбазах или занимающихся активными видами отдыха. Началось развитие особой экономической зоны "Алтайская долина" в районе уникального озера Манжерок.

Климат Алтая резко континентальный. Летом благоприятный период продолжается до середины сентября. Однако здесь выпадает много осадков (около 1 тыс. мм в год), причем более 3/4 приходится на летние месяцы. Межгорные же котловины, такие, как Шуйская, засушливы. Реки Алтая непригодны для купания из-за быстрой и холодной воды. Снежный покров держится с ноября до середины апреля, а в высокогорье с октября по май, что создает хорошие условия для спортивных лыжных походов.

Район заселен в основном по долинам крупных рек. На горных склонах

пасется скот и местами разрабатывается лес, добываются полезные ископаемые. Большие города Бийск и Усть-Каменогорск находятся на границе горных и равнинных территорий. Памятников культуры немного это в основном археологические памятники, наскальные рисунки. В Горно-Алтайске имеется областной краеведческий музей, а в селе Сростки Дом-музей В.М. Шукшина.

Алтай труднодоступен, подъездных путей (имеются только автомобильные дороги) немного. В восточную часть района добираются из Бийска по Турочакскому и Чуйскому трактам. Рудный Алтай связан автодорогами с Лениногорском, Серебрянском, Усть-Каменогорском.

На сегодняшний день во всем мире туристский бизнес является наиболее прибыльной и перспективной сферой вложения капитала. Особое значение туристская отрасль имеет для Республики Алтай, так как это регион с обширными рекреационными ресурсами. В Республику Алтай приезжают туристы более чем из 40 регионов России, большинство из соседних регионов: Новосибирской области, Алтайского края, Кемеровской и Томской областей, также можно встретить отдыхающих из Омской и Тюменской областей, Красноярского края, регионов Урала и европейской части Российской Федерации.

Республика Алтай - одна из особо привлекательных для туристов территорий, на которой находится пять объектов всемирного наследия ЮНЕСКО: Телецкое озеро, Алтайский заповедник, Плато "Укок", гора "Белуха", Катунский заповедник. Природные ландшафты республики (каменно-лишайниковые пустыни и непроходимая тайга, альпийские луга и царство летающих ледников и снега), уникальные объекты и памятники культурно - исторического наследия дополняют привлекательность региона. Туристы часто чувствуют себя первопроходцами. Алтай настолько многолик и разнообразен, что может удовлетворить вкус любого путешественника. Природно-климатические условия республики предопределили развитие многих видов туризма: приключенческий и экстремальный туризм, охотничий и рыболовный, спортивный и исторический, научный и другие. Экономический потенциал позволяет развивать такие услуги, как лечебный туризм, религиозные туры, этнокультурный и экологический туризм,

обслуживание транзитных туристов, следующих в Монголию и Китай. Республика Алтай является единственным в России регионом, на территории которого можно провести спортивное путешествие по любому классификационному виду туризма от первой до шестой (высшей) категории сложности. Наиболее освоены в туристском отношении маршруты спортивного: горного, водного, конного, охотничьего и пешеходного туризма, проходящие в районах Белухи, рек Катунь, Чуй и Бии, а также по северной оконечности и вдоль Телецкого озера, по Чуйскому тракту. Это объясняется развитыми туристскими традициями края, а также относительной обеспеченностью предприятиями туристского обслуживания.

Так, долина нижней Катунь, где инфраструктура туризма наиболее развита, интересна более всего для отдыхающих, чем для активных туристских групп. В последние годы здесь получили большую популярность несложные коммерческие сплавы, непродолжительные пешие прогулки и экскурсии. Здесь можно совершать пешие, лыжные, горные походы.

Комплекс климатических факторов в сочетании с источниками минеральных вод создают благоприятные условия для лечебно - оздоровительного туризма, особенно в районе нижней Катунь (санаторий "Катунские зори", окрестности озера Ая, сел Манжерок, Чемал) и Уймонской котловине.

На средней Катунь и ее притоках (Урсул, Сумульта и др.) наиболее частые гости туристы - водники. Как правило, сплав по средней Катунь чаще всего начинается от устья р. Большой Яломан. В правобережном хребте Иолго есть карстовые пещеры, популярные у спелеотуристов (пещера Бирюлинская, Ингурек, Тут-Куш).

В районе нижней и средней Катунь проложены конные маршруты по хребту Иолго, Куминским белкам с посещением знаменитых Каракольских озер. Чуйский и Чемальский тракты являются частью почти всех автопробегов по Горному Алтаю, а также вело - и мотопутешествий.

Район же верхней Катунь в свою очередь, это коренные жители - алтайцы, а также большой интерес вызывает своеобразие культуры старообрядцев,

проживающих в Уймонской долине.

В связи с проведением различных научных исследований уникальных объектов и явлений (изучение археологических памятников, эндемичных видов растений и животных, различные географические исследования) перспективен научный туризм.

Большое развитие в последнее время получил сельский туризм - размещение отдыхающих в тишине и покое частного сектора сел и деревень, в так называемых "зеленых домах", сеть которых постоянно расширяется.

В настоящее время происходит популяризация такого вида туристского досуга как парапланеризм, именно дельта - и парапланеристы облюбовали для полетов долину р. Катунь.

Пользуются популярностью также охотничьи и рыболовные коммерческие туры, которые чаще всего приходятся на горнотаежную зону, часто на труднопроходимые места.

Только район горы Белухи, у подножия которой берет свое начало р. Катунь, ежегодно посещают тысячи иностранных и российских туристов и путешественников, немалую долю которых составляют почитатели учения выдающегося мыслителя и художника Н.К. Рериха.

Большую популярность здесь получил пеший, горный туризм, альпинизм. Маршруты к Аккемскому, Кучерлинскому и Мультинским озерам являются самыми распространенными в этом районе. Восхождения на Белуху и на вершины в ее окрестностях привлекают большое количество альпинистов как российских, так и зарубежных. Сплавы в этом районе популярны как по р. Катунь, так и по ее левому притоку р. Кокса. Популярны здесь и конные маршруты, проложенные в наиболее интересных местах Катунского и Теректинского хребтов. Есть здесь условия и для авто - мото - и велопробегов. В Катунском государственном биосферном заповеднике и природном парке "Белуха" проложены экологические маршруты.

Что касается других видов туризма, например, познавательного, то он получил большое развитие благодаря богатому культурно-историческому

наследию долины р. Катунь (археологические и исторические памятники, а также музеи в г. Бийске, с.Сростках, г. Горно-Алтайске, с. Верх Уймоне и др.). Особое значение имеет появление интересных исторических, этнографических, археологических туров, большой популярностью пользуются маршруты по следам экспедиции Н.К. Рериха.

Особенно актуальным становится в последнее время этнографический туризм, чему способствует возрождение традиций, связанных с жизнью и деятельностью народов, которые с древних времен проживали на этой территории. В первую очередь почувствовать себя покорителями, первопроходцами этого удивительного края, а отдыхающие, приехавшие поправить свое здоровье, получают максимальный заряд энергии для того, чтобы вновь и вновь возвращаться в этот уникальный сибирский уголок.

Приверженцы активного отдыха могут выбрать маршрут спортивного похода - пешего, водного, горного, лыжного, конного, велосипедного, автомобильного - вплоть до высших категорий сложности, заняться спелеотуризмом, освоить парашют, дельтаплан, технику горных лыж. Любознательных ждут археологические, исторические, этнографические, ботанические, геологические походы-экспедиции.

Возможны вертолетные и автомобильные экскурсии. Горный Алтай обладает неповторимыми культурными и национальными традициями, создающими основу для познавательного туризма. Государственными языками в Республике Алтай являются равноправные русский и алтайский. Множество гостей съезжается раз в два года на национальный алтайский праздник "Эл Ойын" - "всемирные игры".

Большая часть плановых маршрутов с активными способами передвижения: пешеходные, лыжные, конные, лодочные. Алтай популярен среди самостоятельных туристов пешеходов, лыжников, водников, горняков. Водниками освоены сложнейшие алтайские реки Катунь, Чуя, Башкаус, Чулышман. Горные туристы совершают путешествия по "белкам" Катунским, Северо-Чуйским, Южно-Чуйским. Большинство плановых и самостоятельных туристских маршрутов по Горному Алтаю начинается обычно от Бийска. Автотуристы могут совершить

поездку по Чуйскому тракту. Множество туристских троп проложено к высочайшей горе Алтая Белухе [12, с 45].

Республика Алтай обладает гигантским природным и историко-культурным потенциалом для развития туризма. Природные сокровища Горного Алтая - Алтайский заповедник и Телецкое озеро, Катунский заповедник и гора Белуха, зона покоя Укок - включены в 1998 г. в список Мирового наследия ЮНЕСКО под общим именем "Золотые горы Алтая", - Прародина скифов, гуннов и тюрков, Горный Алтай способен открыть и любителю истории, и учёному-этнографу множество древних памятников и неразгаданных загадок.

Здесь возможно всё: сплав по горным рекам, альпинизм и горнолыжный спорт, семейный и оздоровительный отдых; в чистейшей природной среде, уникальные лечебные процедуры на основе горноалтайских растений и продуктов мараловодства, пешие или конные маршруты, джип-сафари среди захватывающих дух ландшафтов, охота и рыбалка, культурно-этнографические открытия, паломнические туры по святым местам нескольких религий или научные экспедиции! В 2011 г. читатели журнала National Geographic назвали Горный Алтай лучшим в России "направлением для активного отдыха, в том числе экстремального".

Теперь есть гораздо более весомые основания ожидать притока туристов из Европейской России и зарубежных стран. Позитивная тенденция к изменению территориальной структуры прибытий уже проявилась. В 2009-2011 гг. поток туристов из европейских регионов страны возрос со 130 тыс. до 230 тыс. (на 77%), а их доля в общем турпотоке - с 13% до 17%. В эти же годы число иностранных туристов увеличилось на 30% - с 5,8 тыс. до 7,6 тыс. чел.

Современный горноалтайский туризм имеет ярко выраженную сезонность. На три летних месяца приходится 60% "всех" туристов, сентябрь-октябрь и март-май - 28%, ноябрь-февраль - 12% посетителей. Дело не только в особой притягательности алтайского лета, но и в том, что в другие сезоны материально-технические возможности размещения туристов и развлечений резко снижаются. Поэтому и местный турбизнес стремится добиться максимального результата в

высокий летний сезон, не особо надеясь на другие месяцы.

Несмотря на сезонность, туриндустрия вносит значительный и неуклонно возрастающий вклад в экономику Республики Алтай. Ежегодно рассчитывается стоимость так называемого туристского продукта Горного Алтая, в который включаются объёмы реализации услуг гостиниц, турбаз и "зелёных домов", многодневных туристических экспедиций, автотранспорта по организованному заводу туристов, маломерных судов для сплава и озёрных прогулок. В 2015 г. исчисленный таким образом турпродукт в действовавших ценах составил 2,6 млрд руб. против 2,3 млрд руб. в 2014 г. И это далеко не полный вклад туризма в экономическое благосостояние республики. По результатам специальных статистических обследований, к туристским расходам можно с полным основанием отнести покупки продукции сельского хозяйства примерно на 150 млн руб. и горюче-смазочных материалов для автотранспорта - более чем на 250 млн руб.

Горному Алтаю необходимы масштабные прорывные проекты, способные одним ударом разрубить узел проблем сезонности туризма и его инфраструктурного отставания.

Три из пяти важнейших проектов ("Алтайская Долина", "Манжерок", "Алтай-Resort") осуществляются на севере в Майминском районе, где федеральная автотрасса "Чуйский тракт" и аэропорт Горно-Алтайска образуют главные транспортные ворота республики.

Горнолыжный курорт "Манжерок" располагается на 30 км южнее "Алтайской Долины". Его первая очередь завершена в 2010 г. и включает в себя 4 современные горнолыжные трассы с подъёмниками, трассы для беговых лыж и санных катаний по склонам, горнолыжную школу, отель на 120 мест. В перспективе "Манжерок" станет крупнейшим горнолыжным комплексом к востоку от Урала. Совместный проект Правительства Республики Алтай и ООО "Сбербанк Капитал" намечает доведение числа лыжных трасс до 32, а их протяжённости - до 60 км, создание сноуборд-парка и парка зимних развлечений. С применением технологий оснежения лыжный сезон будет длиться с октября по май включительно.

Обширный комплекс пляжных, водных и других видов отдыха предусмотрен и для летнего сезона. Одновременная вместимость всех отелей Манжерока составит 6500 мест. Общая стоимость предстоящих второй и третьей очередей (2011 - 2016 гг.) проекта - 17,4 млрд руб. За счёт государственных средств (5,4 млрд руб.) предполагается провести инженерное обустройство территории, а частные инвестиции в коммерческие объекты составят 12 млрд руб.

Последний из триады курортов к югу от Горно-Алтайска - "Алтай-Resort", реализуемый Правительством Республики Алтай и ВАО "Интурист". По завершении строительства в 2016 г. в этот комплекс будут входить гостиницы на 1200 мест, искусственное озеро, спа-центр и для зимнего сезона - три горнолыжные трассы с подъёмниками.

Четвёртый проект - санаторно-курортный и экскурсионный комплекс "Чемал" - имеет лечебно-оздоровительную направленность и, одновременно, будет служить точкой базирования для всех, кто желает обследовать красивейшую долину Катунь на её Чемальском отрезке. Наконец пятый проект, ориентированный на развитие горнолыжного и водного туризма, обустроивает берега прекрасного Телецкого озера, о нём мы будем вести отдельный разговор позднее.

Эти пять проектов с суммарными инвестициями более 50 млрд руб. коренным образом модернизируют туристическую индустрию, выдвинут Горный Алтай в число особо перспективных туристических направлений России и мира. С их помощью рассчитывается прирост туристических посещений (1 млн в год) и увеличение доходов от туризма минимум в 10-12 раз.

Описанные пять проектов должны создать ту необходимую критическую массу, которая позволит вывести Горный Алтай на новую траекторию как туристического, так и социально-экономического развития.

2.3 Анализ деятельности туристического комплекса "Эдем" ООО "Смежник" в Республике Алтай

Общество с ограниченной ответственностью «Смежник» занимается

предоставлением услуг в сфере отдыха и туризма. На рынке туристических услуг ООО «Смежник» работает уже более 25 лет. Сфера деятельности ООО «Смежник» - предоставление круглогодичного отдыха в Республике Алтай, комбинированные туры, водные, автомобильные, снегоходные и пешие экскурсии, проживание в зимний период в 4 благоустроенных корпусах, в летний период добавляется 4 летних домика.

Координаты ООО «Смежник»:

649154, Россия, Турочакский район, с. Артыбаш, ул. Кедровая, 1

ООО «Смежник» является юридическим лицом, имеет самостоятельный баланс, обособленное имущество, круглую печать со своим наименованием, расчетный счет в ОАО «Россельхозбанк» и в ООО "Зенит". Общество в своей деятельности руководствуется Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», иными действующими законодательствами. Может от своего имени заключать договора, приобретать имущественные и личные не имущественные права и т.п. Предприятие действует на основании Устава в соответствии с Законом РФ «О предприятиях и предпринимательской деятельности». Предприятие несет ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, за результаты своей деятельности и выполнение обязательств перед поставщиками, потребителями, бюджетом, банком и другими юридическими и физическими лицами.

ООО «Смежник» было зарегистрировано 16 сентября 1989 года и с самого начала своей деятельности специализируется на предоставлении услуг в сфере туризма.

Туристический комплекс «Эдем» (юридическое название ООО «Смежник»), находится на берегу Телецкого озера, в трех километрах от с. Артыбаш. Территория комплекса очень живописна, там посажены различные виды деревьев и кустарников. В интерьере переплетаются романтические образы и алтайские мотивы. Однако стилистика выбрана современная, с преобладанием прямых линий и простых форм. Цветовая гамма строится на сочетании разных оттенков

коричневого и бежевого. Основной фон - бежевый. Также присутствуют картины и поделки из кедра. Уютная и приятная до глубины души обстановка, привлекает большое количество туристов со всех концов не только России, но и мира.

В настоящий момент идет активное сотрудничество с зарубежными туроператорами. Например, в настоящий момент были заключены договора с китайскими, французскими, немецкими и турецкими компаниями, предоставляющие заграничным гражданам отдых в России.

Туристический комплекс «Эдем» предлагает для своих гостей следующие виды услуг: проживание в четырех круглогодичных, благоустроенных корпусах: Виктория (20 номеров - 46 спальных мест без учета дополнительных кроватей), Терем (4 номера – 16 спальных мест), Эдельвейс (7 номеров – 21 спальное место), Лотос (3 номера – 12 мест). В летний период действуют четыре летних домика, бунгало и номера в оздоровительном комплексе – всего 42 места.

Так же на территории туркомплекса есть русская банька с открытым бассейном с родниковой водой (теплый бассейн действует в зимний период), открытый летний бассейн с водной горкой, фонтанами и детским «лягушатником», самоходная баня – бочка по Телецкому озеру пользуется заслуженным вниманием не только отдыхающих в туркомплексе, но и гостей с других турбаз, беседки, мангалы, прокат в зимнее время: бублики, коньки, беговые игорные лыжи, квадроциклы, снегоходы; в летнее время: катамараны, вёсельные лодки, велосипеды, бильярд, настольный теннис, вейкборд и детский городок.

На базе комплекса организуются пешие, водные, конные, автомобильные, снегоходные и комбинированные маршруты и экскурсии не только в районе нахождения, но и по всей Республике Алтай и Хакасии.

Туристический комплекс «Эдем» каждый год участвует в различных конкурсах, проводимых по инициативе Министерства Республики Алтай по туризму и предпринимательству.

В штате работают инструктора, горничные, повара, администраторы, охранники, менеджер.

Площадь предприятия большая, что позволяет расширить предоставляемые услуги и создать легкую и непринужденную обстановку.

Организационная структура управления на предприятии строится по принципу подчинения нижестоящего органа вышестоящему. На предприятии линейная структура управления (рис. 2.).

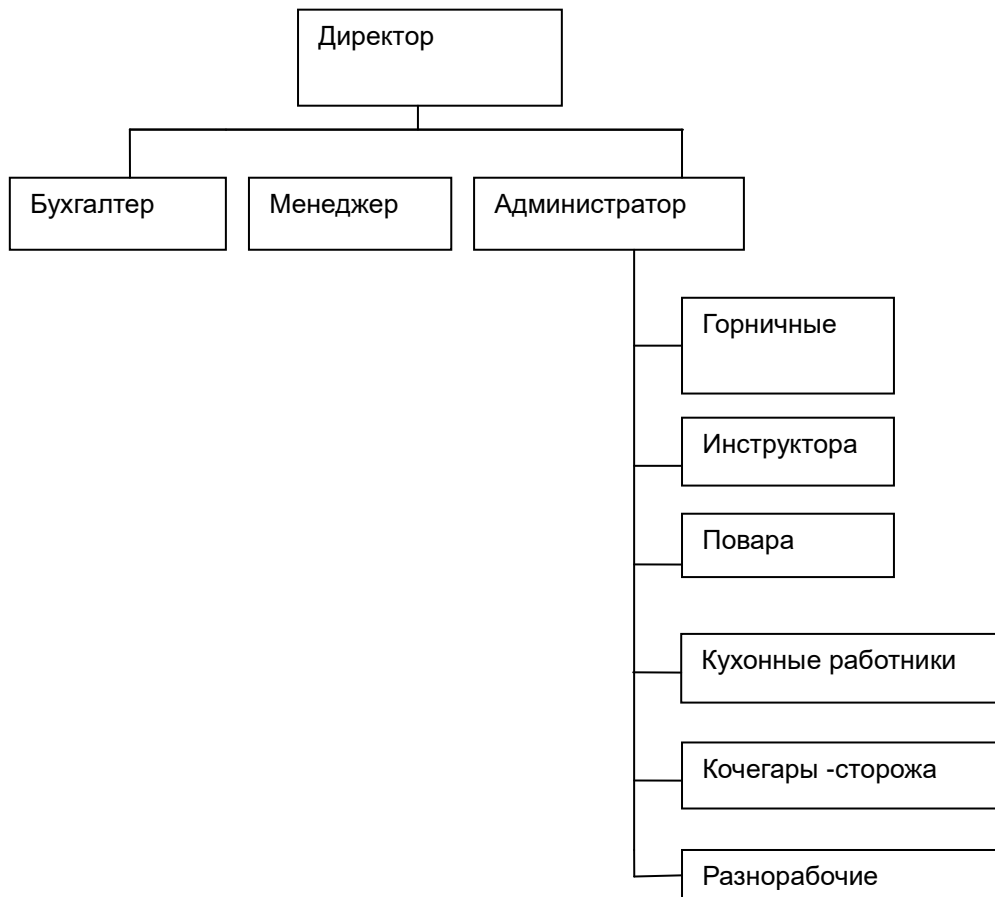


Рисунок 2 – Структура организации ООО "Смежник"

Директор – является владельцем организации. Руководит всеми видами деятельности, заключает договора, утверждает штатное расписание, должностные обязанности, открывает счета в банках. Полностью рекламирует рекламную деятельность кампании.

Бухгалтер - ведет всю финансовую деятельность фирмы, осуществляет бухгалтерский учет, представляет ежеквартальные отчеты о деятельности фирмы, подчиняется директору.

Менеджер – работает с турагенствами и туроператорами, осуществляет бронирование мест в комплексе, принимает оплату и предоплату за проживание и

экскурсии, ведет переписку с потенциальными гостями, составляет отчеты по проживанию, заключает договора с новыми турагенствами, ведет поиск новых клиентов. Подчиняется директору.

Администратор - обеспечивают жизнедеятельность, контролируют работу всего персонала. Встречают и провожают клиентов, ведут запись клиентов, предоставляют широкую информацию по услугам, осуществляют заказ необходимых материалов, проводит инвентаризацию, подает клиентам чай и кофе, несет ответственность за ведение кассового учета, подчиняются директору.

Две горничные - уборка всех помещений, стирка постельного белья, уборки бань, подчиняются администратору.

Два повара – приготовление пищи для гостей и постояльцев туристического комплекса. Подчиняются администратору.

Два кочегара - охранника – порядок на территории, контроль за состоянием урн, топка бань, в зимний период топка корпусов. Подчиняются администратору.

Кухонные работники – помощь поварам на кухне. Подача блюд гостям, выполнение обязанностей бармена и официантов, чистка продуктов, мойка посуды, мытье полов в кафе на территории. Подчиняются администратору.

Анализ прибыли за несколько лет. см. график 2.2.

Из графика 2 видно, что в денежном выражении, с середины 2011 года был значительный прирост прибыли предприятия, в связи с тем, что основной доход предприятие получает из-за работы в летний период. Так выручка за 2012 год увеличилась на 2 000 000 руб. по сравнению с 2011 годом, начиная с середины 2012 года, прибыль находилась на одном уровне. С 2013 по 2014 год прирост прибыли составил 2 000 000 руб. Из этого можно сделать вывод, что прибыль к 2014 по сравнению с концом 2011 года возросла. Это связано с ростом желающих посетить внутренний туризм.

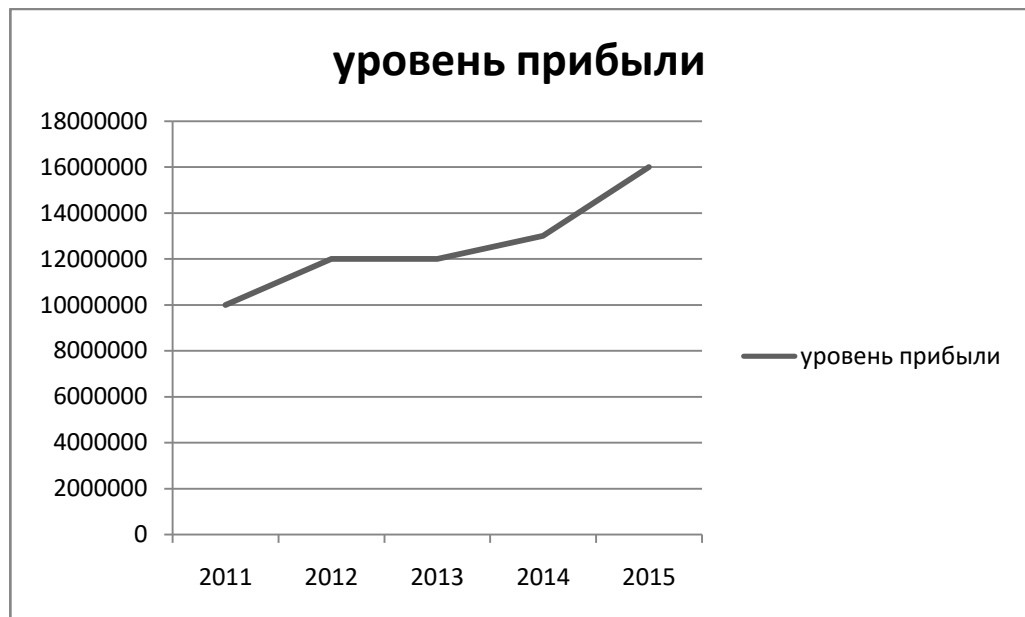


График 2 – Уровень прибыли ООО "Смежник"

В туристическом комплексе "Эдем" к целевым функциям можно отнести:

- прием и размещение гостей;
- продажу номеров.

В общем, выбранная руководством комплекса организационная структура позволяет удовлетворить запросы потребителей гостиничного рынка. Руководители функциональных подразделений полностью контролируют их деятельность, отмечают недостатки и сообщают о них генеральному директору, предлагают пути решения возникших проблем и информируют о результатах работы персонала.

2.4 Ассортимент туристских услуг в ООО "Смежник"

Как известно, существует два вида туристических сезонов: летний и зимний. В летний период, когда туристическая активность намного выше, ООО "Смежник" предоставляет следующие виды туристских услуг:

- Водные экскурсии (экскурсии на теплоходе или моторной лодке по акватории Телецкого озера);
- Автомобильные экскурсии (на автомобиле УАЗ на таёжную заимку "Кооно", Пульсирующие источники, золотые прииски "Калычак");
- Пешие экскурсии (горы "Тялан-Туу", "Кибитек", каскады водопадов, святой источник);
- Прогулка до контактного таёжного мини - зоопарка;
- Спортивный комплекс на г. Кокуя.

В зимний период ООО "Смежник" предлагает катание на снегоходах по пешим летним маршрутам, санный спуск по серпантину Новотроицкого перевала, авто-экскурсию или экскурсию на снегоходах на таёжную заимку "Кооно", и снегоходные экскурсии по замерзшей акватории Телецкого озера.

В ноябре 2015 года состоялось грандиозное открытие нового горнолыжного комплекса "Артыбаш" на горе Кокуя, инвестором и владельцем которого, при региональной поддержке администрации Республики Алтай, является ООО "Смежник" в лице директора Алексеева Ивана Лукьяновича.

В состав горнолыжного комплекса включено:

Трасса протяжённостью 1000 метров, расположена на горе Кокуя. Бугельный подъёмник, беби лифт, сноутюбинговая трасса, каток площадью 1200 кв.м., прокат лыж, бубликов, коньков, кафе, парковка- всё это к услугам любителей активного отдыха на свежем воздухе.

Прекрасная погода, весёлая музыка, сказочные снежные пейзажи создали впечатление незабываемого праздника. На открытии присутствовали представители правительства Республики Алтай и администрации Турочакского района.

Для функционирования ГЛК «Артыбаш» задействован северный склон горы Кокуя, в непосредственной близости от Телецкого озера. Нижняя часть комплекса располагается от с. Иогач в 4,5 км. Существующий зимний жилой фонд составляет около 700 мест в селах Артыбаш и Иогач позволяет на первом этапе инвестиционного проекта не заниматься строительством жилья. Транспортная доставка обеспечивается местными микроавтобусами, общим суммарным количеством около 100 ч/ мест.

Геоклиматическая оценка горы Кокуя:

- число дней со снежным покровом от 170 до 180;
- средняя зимняя температура -11,5 градусов;
- наивысшая точка горы - 1385 метров;
- нижняя отметка трасс 535 метров;
- склоны трасс имеют разнообразный уклон от 5 до 35 градусов;
- общая протяженность предполагаемых трасс 20 км;
- протяженность самой длинной трассы 6 км;

Бугельный подъемник БКД тип G длиной 1000 метров захватывает две трассы общей протяженностью 2300 метров, с перепадом высот 250 метров. Ширина трассы от 50 до 80 метров. Эти трассы имеют как комфортный пологий склон, так и более крутой, где в нижней части трассы сделан трамплин для сноубордистов. Параллельно бугельному подъемнику установлен бебби - лифт (длина 100метров) с лабиринтами сноутюбинговой трассы длиной 150 метров.

Для более экстремального катания на горных лыжах будет осуществляться подъем на обводную станцию, строящегося кресельного подъемника (1050м), с верхней площадки бугеля на снегоходах. Длина подъема составит 1000 метров. Спуск с этой точки горы Кокуя предполагается по готовой трассе или фрирайдом. Протяженность трассы 2000 метров. Перепад высот на этой трассе составляет 500 метров.

Инфраструктура комплекса представляет собой:

- бугельный подъемник;
- бебилифт;

- кафе с полноценной горячей пищей (с 10.00 до 18.00 час.)
- работа бара с развлекательной программой по предварительной заявке;
- пункт проката горных, беговых лыж, сноутюбинга;
- освещенное ледовое поле с прокатом коньков;
- прокат снегоходов;
- катание на собачьих упряжках (Хаски);
- стоянку для автомобилей;
- трассу для беговых лыж вдоль реки Иогач;
- сувенирные лавки.[19, с 1-6]

Так в любое время года, не зависимо от туристического потока, ООО "Смежник" (Туристический комплекс "Эдем") для своих гостей предлагает две бани (обычная русская и самоходная банька бочка на Телецком озере). Так же для гостей есть кафе и бар с прекрасной кухней, бильярд, настольный теннис, беседки, мангальные зоны и детская площадка.

Жилой фонд составляет более 150 мест для отдыха в четырех круглогодичный корпусах из сибирского кедра и четырех летних домиков.

Частыми гостями ООО "Смежник" являются представители театра и кино, музыкальные и политические деятели.

3 РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

3.1 Программа мер по обеспечению конкурентоспособности

Для ООО «Смежник» будут разработаны следующие мероприятия:

- Введение в штат маркетолога;
- Разработка нового экскурсионного маршрута;
- Создание водной игровой зоны на берегу Телецкого озера.

Предлагается в организационную структуру ООО «Смежник» включить новую штатную единицу - маркетолога. Введение в штат маркетолога предполагает повышение эффективности в работе ООО «Смежник», то есть изучение спроса на предоставляемые услуги, поиск новых рынков сбыта туристических и гостиничных услуг и так далее. Планируется повысить эффективность услуг на 10-15%.

Второе мероприятие направлено на разработку собственной программы экскурсионного обслуживания.

Третье мероприятие, носит сугубо антикризисный характер, и представлено, как наиболее оптимальный выход из сложившейся критической ситуации предприятия, с учетом имеющегося потенциала.

Туристический комплекс находится на берегу Телецкого озера, есть прямой выход на берег и песчаный пляж.

Предлагается смонтировать и приобрести на время летнего сезона на берегу озера водные надувные батуты для организации детского и взрослого досуга.

Поскольку Телецкое озеро является холодным водоемом, купаться в нем можно лишь у берега и в том случае, если прогреется вода.

Не всем хочется просто полежать на пляже и покупаться у берега, для любителей развлечений, уже был смонтирован вейк-парк, планируется установка водных надувных батутов.

Как известно, каждый выбирает развлечение себе по душе. Вейк-парк предусмотрен для любителей не только вейкборда, но и просто для тех, кому интересно прокатиться на реверсивной лебедке не только на "доске" - Вейкборде, но и на надувном бублике.

Большинство туристических баз, которые располагаются по обеим берегам Телецкого озера, выбирают в качестве водного досуга для своих туристов прогулки по акватории Телецкого озера на теплоходах и моторных лодках, из 80 баз примерно лишь 10% могут предложить катание на катамаранах и вёсельных лодках.

Так же для досуга туристов предлагаются пешие и авто экскурсии. Больше никаких развлечений нет.

Для детей, взрослых, молодежи, пенсионеров, предлагается разместить на пляже туристического комплекса "Эдем" различные водные аттракционы:

- Аттракцион Avalanche (комбинация три в одном: скала для лазания, горка для стремительного спуска в воду и катапульта/блоб для тех, кто хочет полетать);
- Детские горки с бассейном;
- Водная горка "Каскад".

Приобретение и размещение таких аттракционов способствует повышению спроса на услуги и проживание туристического комплекса "Эдем".

В зимний период действия туристической базы, в 2015 году была запущена часть горнолыжной трассы на горе "Кокуя", построен горнолыжный комплекс "Артыбаш".

Инфраструктура горнолыжного комплекса "Артыбаш" включает в себя:

- бугельный подъёмник;
- бебилифт;
- кафе с полноценной горячей пищей (с 10.00 до 18.00 час.);
- работа бара с развлекательной программой по предварительной заявке ;
- пункт проката горных, беговых лыж, сноутюбинга;
- освещенное ледовое поле с прокатом коньков;
- прокат снегоходов;

- катание на собачьих упряжках (Хаски);
- стоянку для автомобилей;
- трассу для беговых лыж вдоль реки Иогач;
- сувенирные лавки.

Трасса протяжённостью 1000 метров, расположена на горе Кокуя. Бугельный подъёмник, беби лифт, сноутюбинговая трасса, каток площадью 1200 кв.м., прокат лыж, бубликов, коньков, кафе, парковка- всё это к услугам любителей активного отдыха на свежем воздухе.

Прекрасная погода, весёлая музыка, сказочные снежные пейзажи создали впечатление незабываемого праздника. На открытии присутствовали представители правительства Республики Алтай и администрации Турочакского района.

Для функционирования ГЛК «Артыбаш» задействован северный склон горы Кокуя, в непосредственной близости от Телецкого озера. Нижняя часть комплекса располагается от с. Иогач в 4,5 км. Существующий зимний жилой фонд составляет около 700 мест в селах Артыбаш и Иогач позволяет на первом этапе инвестиционного проекта не заниматься строительством жилья. Транспортная доставка обеспечивается местными микроавтобусами, общим суммарным количеством около 100 ч/ мест.

3.2 Экономическое обоснование инвестиционного проекта

Экономическое обоснование введения в штатное расписание маркетолога:

Предлагается в организационную структуру ООО «Смежник» включить ставку маркетолога. Планируется повысить эффективность продаж на 10-15%.

Для расчета экономической эффективности труда дополнительной штатной единицы будет применяться методика расчета экономической эффективности управленческого труда.

Критерием оценки управленческого труда является эффективность управленческого труда, формула (1):

$$\text{Экономическая эффективность} = \frac{\mathcal{E}_y}{Z_y}, \quad (1)$$

где \mathcal{E}_y – экономический эффект, тыс. руб.;

Z_y – суммарные годовые затраты на управление, тыс. руб.

Экономический эффект представляет собой приведенную за год сумму экономии на управленческую деятельность и находится по формуле (2):

$$\mathcal{E}_y = \sum_{i=1}^n \mathcal{E}_i - E_n * Z_y, \quad (2)$$

где \mathcal{E}_i – экономия i -го вида работ,

E_n – нормативный коэффициент эффективности (0,12);

n – число выполняемых работ, давшее экономию.

Экономическая эффективность управленческого труда (в расчете за год) определяется по формуле (3):

$$E_y = \mathcal{E}_y / Z_y, \quad (3)$$

где \mathcal{E}_y – экономический эффект;

Z_y – суммарные годовые затраты на управление.

Экономический эффект представляет собой приведенную за год сумму экономии на управленческую деятельность, формула (4):

$$\mathcal{E}_y = \sum \mathcal{E}_i - E_n Z_y, \quad (4)$$

где \mathcal{E}_i – экономия i -го вида работ;

E_n – нормативный коэффициент эффективности (0,12);

n – число выполняемых работ, давшее экономию.

Экономическая эффективность от введения новой штатной единицы

«маркетолога» составит:

$$Эу = (208999 \times 10\%) - (0,12 \times 14413,5) = 20899,9 - 1729,62 = 19170,28 \text{ тыс. руб.}$$

$$Еу = (19170,28 / 14413,5) \times 100 = 13,3 \%$$

Таким образом, экономическая эффективность деятельности маркетолога на данном предприятии составит 19 170,28 тыс. руб. / год

Экономическое обоснование разработки нового экскурсионного маршрута:

В окрестностях есть ряд экскурсионных объектов, по которым можно составить экскурсии на различные темы.

Продолжительность: 9 часов

Транспорт: автобус

Количество человек: 20-25

Стоимость: 170 руб. с 1 человека на группу 20 чел.

Расчет стоимости:

Автобус: ПАЗ в час – 500 руб.; 6ч.*500руб.=3000руб.

3000руб.: 20 чел. = 150 руб. на 1 чел.

Чайная церемония: 5руб. с 1 чел. 2раза*5руб.=10руб.*20 чел.=200руб.

Алтайская изба: 4руб. с 1чел и за экскурсию с группы 25руб.; 20чел.*4руб.+25руб.=105руб.; 105руб.:20чел.=5,25руб. с 1чел.

Алтайский музей: 4руб. с 1чел и 25руб. за экскурсию с группы; 4руб.*20чел.+25=105руб.; 105руб.: 20чел.=5,25руб. с 1 чел.

Плата специалисту за проведение занятия по рисованию на бересте: 150руб с группы

150руб.:20чел.=7,5 руб.

Услуги экскурсовода 200 руб. в день

1 экскурсовод *200руб.=200руб.; 200руб.:20чел.=10руб.

Отчисления на зарплату 60 руб.

Отчисления в Минобразования 5 %

Целевые отчисления на развития центра 365руб.

Общая стоимость на 1 чел.: (3000руб. +105руб.+ 105руб.+ 120руб.+ 200руб.+ 200руб.): 20 чел.= 100 руб.

Деятельность: оказание экскурсионных услуг

Персонал: экскурсовод, водитель

Инвестиционные затраты: приобретение автобуса

Стоимость автобуса: 500 000 руб.

Количество рабочих дней 100 в год (суббота, воскресенье)

Количество экскурсий: 2 экскурсии в день по 2 часа.

Количество туристов: 40 человек в день

Стоимость билета: 100 руб.

Доходы за день = количество туристов за день * стоимость билета =

40 туристов * 100 руб. = 4 000 руб.

Всего доходы за год = количество рабочих дней * доходы за день =

4 000 руб./день * 100 дней = 400 000 руб.

Таблица 1 – Расходы за 1 рабочий день

Наименование	Характеристика	Сумма, руб.
Экскурсовод	Зарплата	200
Водитель	Зарплата	500
Бензин	25 литров/100 км × 200 км/день × 25 руб./литр = 750 руб.	750
Прочие затраты	Оценка	1000
ИТОГО	-	2450

Прибыль за 1 рабочий день = доходы за день - расходы за день =

4 000 - 2 450 = 1 550 руб.

Окупаемость = инвестиционные затраты / прибыль за день =

500 000 руб / 1 550 руб. / день = 344 дней = 1 год.

Экономическое обоснование создания водной игровой зоны на берегу

Телецкого озера:

Для постройки игровой зоны планируется приобрести:

- Атракцион Avalanche (комбинация три в одном: скала для лазания, горка для стремительного спуска в воду и катапульта/блоб для тех, кто хочет полетать);

- Детские горки с бассейном;

- Водная горка "Каскад".

Стоимость аттракциона Avalanche - 97 900 рублей;

Стоимость аттракциона "Детская горка с бассейном" - 58 500 рублей;

Стоимость аттракциона Водная горка "Каскад" - 96 000 рублей.

Общая стоимость аттракционов: $97\,900 + 58\,500 + 96\,000 = 252\,400$ рублей.

В стоимость оборудования включена доставка до заказчика, монтаж, фильтры для очистки воды, обучение персонала, гарантия и выезд специалистов на объект в течение 5 лет. Покупая комплекс водных аттракционов, появляется возможность не переплачивать за установку и выезд специалистов для монтажа и обучения персонала, снижение затрат способствует вовлеченности руководства к проекту.

Характеристика оборудования, используемого для оснащения спортивно-развлекательного комплекса, табл. 2:

Таблица 2 – Затраты на покупку оборудования

Перечень закупаемого оборудования	Стоимость, руб.
Аттракционы	252 400,0
Лежаки, круги и пр.	22 279,0
Игровые островки для детей	26 784,0
ИТОГО	301 463,0

Рассмотрим таблицу 3. Планируемая прибыль от реализации входных билетов в аквапарк.

Таблица 3 – Планируемая прибыль от реализации входных билетов в аквапарк

Наименование подразделения	Посещаемость/заполняемость, чел./сут.	Стоимость входного билета (1 час пребывания), взрослые	Выручка в месяц, руб.
Аквапарк, в том числе:	-	-	1 563 000
дневное время (9:00-16:00)	21	200	126 000
вечернее время (16:00-23:00)	33	300	297 000
выходные и праздничные дни	95	400	1 140 000
ИТОГО			1 563 000

К расходам на содержание игровой водной зоны на берегу Телецкого озера, можно отнести лишь заработную плату сотрудников, которые будут непосредственно отвечать на функционирование данного сервиса.

При заработной плате 15 000 рублей в месяц, и найме 2-х человек персонала (1 спасатель и 1 инструктор), выходит:

$$15\ 000 * 2 \text{ чел} * 3 \text{ месяца} = 90\ 000 \text{ рублей.}$$

При средней стоимости входного билета в аквапарк в размере 300 рублей взрослый, 200 рублей ребенок (1 час пребывания), из таблицы 3.2. видно, что прибыль в месяц будет составлять около 1 563 000 рублей.

Учитывая то, что летний сезон на Телецком озере в Республике Алтай длится в среднем с середины июня по середину сентября - 3 месяца, можно сделать вывод, что за три месяца работы, водные аттракционы принесут прибыль в размере $1\ 563\ 000 * 3 \text{ месяца} = 4\ 689\ 000 \text{ рублей.}$

Беря во внимание то, что спасательные жилеты уже закуплены, покупка новых не требуется, санитарно - гигиенические средства для дезинфекции бассейнов так же уже есть на складе в виду того, что на основной территории туристического комплекса "Эдем" есть плавательный бассейн.

Расходы на покупку аттракционов составят 301 463+ расходы на заработную плату сотрудникам 90 000 рублей, итого $301\ 463 + 90\ 000 = 391\ 463 \text{ тыс. руб.}$

Доходы от реализации путевок составят 4 689 000 рублей

Итого прибыль $4\ 689\ 000 - 391\ 463 = 4\ 297\ 537 \text{ тыс. рублей}$ за летний сезон функционирования водного комплекса на берегу Телецкого озера в Республике Алтай.

Также прибыль можно увеличить за счет того, что можно сдавать в аренду желающим гидрокостюмы за дополнительную плату. Приобретение таких костюмов не требуется, так как они есть на складе туркомплекса "Эдем".

Как видно, туристический комплекс обладает огромным потенциалом, но не использует его по назначению, рассеивая внимание только лишь на предоставлении гостиничных услуг для туристического потока.

3.3 Мероприятия по оптимизации ассортимента туристских услуг ООО "Смежник"

Туристический комплекс «Эдем» (ООО «Смежник»), это стабильная, перспективная компания, состоящая из творческого коллектива. Главным приоритетом в работе организации является оказание качественных услуг и удовлетворение потребностей каждого клиента.

Численность сотрудников в организации не превышает 30 человек. Масштабность предоставления всего спектра услуг велика, но всех ресурсов хватает на удовлетворение потребностей каждого клиента.

В комплексе осуществляется индивидуальный подход к каждому клиенту.

График работы практически круглосуточно, без выходных, график работы обслуживающего персонала 23 рабочих дня, выходные можно планировать самостоятельно. В туристическом комплексе есть система скидок, подарочных сертификатов и подарков клиентам на праздники и дни рождения. Гостей с радостью встречают на пороге и угощают согревающими или прохладительными напитками. На столике у администратора - всегда можно найти свежую прессу, буклеты с предлагаемыми экскурсиями и услугами. Большим спросом пользуются постоянные акции для пенсионеров и детей.

Как было определено раньше, для успешного функционирования любой туристической деятельности необходимо удовлетворять спрос на соответствующие услуги и товары потребления.

Туристический комплекс "Эдем" (ООО "Смежник"), обладает огромным потенциалом, который раскрывается с каждым годом. Это и расширение экскурсионной программы, строительство детского городка, реконструкция номерного фонда, открытие горнолыжного комплекса на горе "Кокуя", монтаж вейк - парка на берегу Телецкого озера.

В данный момент ассортимент предоставления туристских услуг широк и разнообразен главное чтобы подача и качество этих услуг оставались на стабильно высоком уровне, и с каждым годом сотрудники организации

стремились предоставлять то, что организует туристическая база на самом высшем уровне.

Важным винтиком в жизни каждого предприятия являются его сотрудники, ведь без вовлеченного в свое дело персонала нет смысла ожидать высокой прибыли от предприятия.

В комплексе работают удивительные люди, занятые интересной работой, всей душой болеющие за продвижение на рынке и с любовью относящиеся к своей туристической зоне. Люди, которые поражают бесконечными оттенками характеров и настроений, но, бесспорно, представляют собой яркие индивидуальности. В кампании есть кадровая документация. При приеме на работу, работник выполняет следующие действия: приносит санитарную и трудовую книжки, копию паспорта и ИНН, копию пенсионного, копию диплома, затем пишет заявление о приеме на работу. Заводится личное дело и выдается инструкция по технике безопасности, а так же на руки работнику выдается один экземпляр трудового договора, подписанную обеими сторонами (второй экземпляр хранится у работодателя). Кадры и кадровая документация соответствуют целям организации. На предприятии отсутствует мотивация персонала. Важно уделить этому большое внимание и не запускать. Так как возможна потеря персонала и переход персонала к конкурентам.

Нередко бывает, что гости, уставшие от задержки рейса, ночного перелета и трехчасовой дороги, приезжают в гостиницу поздно ночью. Их единственным желанием становится подняться в номер, принять душ, выпить чашку горячего чая и лечь спать. Но, к сожалению, приходится объяснять, что их заказ не может быть доставлен в номер. Можно догадаться какая следует реакция: сплошной негатив.

Зачастую люди думают, что обслуживающий персонал гостиницы просто не хочет работать («вас много, всем мил не будешь»). На самом деле всё намного сложнее. Постояльцы не могут сделать заказ в номер, потому что гостинице не хватает обслуживающего персонала, а именно официантов, горничных, ночных администраторов. Именно по этой причине даже чашка чая не может быть

предоставлена гостю в номер.

Вывод прост – набрать недостающий персонал, грамотно продумать график работы каждого из них, чтобы не было ни перебора, ни недобора.

Таким образом, мероприятие представляет собой набор недостающих официантов, горничных, ночных администраторов.

В отеле должна быть гибкая система отпусков для всего персонала, а не только для руководителя. При добросовестном и преданном отношении к работе и гостинице никто не позволит себе задерживаться надолго. Обязательно надо делать исключения для отпусков по уважительным причинам.

Для успешного функционирования отелю необходимо осмысленное неподчинение специалистов. В этом случае снижается риск принятия и, что главное, выполнения сотрудниками неправильных и непродуманных решений, в том числе и решений руководителя. Каждый сотрудник должен иметь право отстаивать свою точку зрения по поводу своего решения.

Ликвидация совместительства, так как это причиняет вред гостинице. Практически все работники совмещают свои основные обязанности с обязанностями других специалистов, которых нет в штатном расписании. Если на предприятии будет практиковаться совместительство должностей, производительность самих работников может быть существенно снижена, и как следствие - это повлияет на конкурентоспособность и доход предприятия.

Обязательно должен существовать регулярный контроль результатов деятельности всех работников в любой форме, приемлемой и руководителем и подчиненными, с основной целью - предотвращением ошибок или их исправлением на самой ранней стадии возникновения.

У конкурентов туркомплекса «Эдем» опыт работы на рынке меньше 10-15 лет, следовательно, у этих баз наработанная база клиентов меньше, меньше налаженных связей с туристическими агентами, но в отличие от «Эдема» есть хорошая реклама в интернете, телевидении, печатной продукции.

Клиенты гостиницы – не только граждане РФ, но и многих европейских государств. Приезжая в другую страну, неизвестный город, а уж тем более в

туристическую зону, в 170-ти км., от основного крупного города, и поселяясь в гостиницу, каждому хочется чувствовать себя максимально комфортно. Задача руководства состоит в создании таких условий, при которых гость будет чувствовать себя, как дома. А чтобы создать такие условия, нужно что-то менять, делать, развиваться, стремиться предоставить тот уровень сервиса, который ожидают постояльцы гостиницы. Для решения этой проблемы необходимо закупить всё выше перечисленное в нужном количестве.

Для того чтобы определить уровень качества услуги, нужно прибегнуть к ряду критериев оценки:

- нужно четко понимать запросы гостей;
- информировать клиентов об услугах и их выгоде;
- поддерживать репутацию туркомплекса касательно реализации услуг;
- поддерживать безопасность и обеспечивать отсутствие рисков;
- гарантировать надежность;
- поддерживать заинтересованность;
- профессиональный уровень.

В современных условиях, когда рынок производителя заменен рынком потребителя, необходимо создавать новые услуги или совершенствовать действующие с учетом мнений и пожеланий их пользователей. Наиболее действенными методами определения потребностей и пожеланий потребителей являются методы опроса, так как нет ничего объективнее, чем субъективные суждения участников рынка. Исходя из этого, основным методом сбора данных, необходимых для проведения анализа качества должен стать анкетный метод. Необходим тщательный подход к разработке опросного листа. В него стоит включить такие вопросы как:

- Что должно быть в номере? Эта информация позволит сделать номера гостиницы более удобными и уютными, чтобы у клиентов гостиницы было ощущение домашней обстановки;

- Почему клиент выбрал именно эту гостиницу;
- Цель визита. Зная цели, с которыми клиенты останавливаются в гостинице,

можно более успешно под них подстраиваться;

- Замечания по работе гостиницы. Зная конкретные недостатки в работе, их можно будет быстрее исправить и таким образом не потерять клиента;

Программа разработки качества имеет следующие цели:

- быстрое решение возникающих проблем;
- сохранение постоянных клиентов и приобретение новых;
- постоянный контроль качества предоставляемых услуг.

Так же стратегия действия должна строиться на улучшении коммуникаций между персоналом и гостями. Сотрудник, который способен четко понимать потребности и запросы клиента и найти решение является залогом успеха гостиниц и приобретения постоянных клиентов. Именно по этой причине необходимо в первую очередь совершенствовать отношения между гостями и гостиницей.

Приведенные рекомендации позволят обеспечить своевременный анализ качества и уровня потребительской удовлетворенности, разработать и внедрить стандарты качества на предлагаемые услуги, а значит, обеспечат более качественное обслуживание потребителей по сравнению с конкурентами. Данные мероприятия, при условии их соответствующего исполнения, обеспечат гостинице конкурентное преимущество, что, в свою очередь отразится на результатах финансово-хозяйственной деятельности и увеличению показателей доходности на вложенный капитал.

4 ВОПРОСЫ БЕЗОПАСНОСТИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

4.1 Законодательные основы БЖД

Правовую основу обеспечения безопасности жизнедеятельности составляют соответствующие законы и постановления, принятые представительными органами Российской Федерации и входящих в нее субъектов, а также подзаконные акты: указы президентов, постановления, принимаемые правительствами Российской Федерации (РФ) и входящих в нее государственных образований, местными органами власти и специально уполномоченными на то органами. Среди них, прежде всего, Министерство природных ресурсов и экологии РФ, Министерство здравоохранения РФ, Министерство РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, а также территориальные органы.

Правовую основу охраны окружающей среды в стране и обеспечения необходимых условий труда составляет Федеральный закон РФ от 30 марта 1999 г. № 53-ФЗ “О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения” (ред. от 28.11.2015г.), в соответствии с которым введено санитарное законодательство, включающее указанный закон и нормативные акты, устанавливающие критерии безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды его обитания и требования к обеспечению благоприятных условий его жизнедеятельности.

Важнейшим законодательным актом, направленным на обеспечение экологической безопасности, является Федеральный закон от 10 января 2002 г. № 7-ФЗ “Об охране окружающей среды” (ред. от 29.12.2015 г.).

Из других законодательных актов в области охраны окружающей среды отметим Водный кодекс РФ от 3 июня 2006 г. № 74-ФЗ (ред. 28.11.2015 г, с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016 г.), Земельный кодекс РФ от 25 октября 2001 г. № 136-ФЗ (ред. 30.12.2015 г, с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016 г.), Закон РФ от 21 февраля 1992 г. № 2395-1 “О недрах” (ред. 13.07.2015 г, с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016 г.) и Федеральный закон от 23 ноября 1995 г. № 173-ФЗ “Об

экологической экспертизе” (ред. от 29.12.2015 г.).

Правовую основу организации работ в чрезвычайных ситуациях и в связи с ликвидацией их последствий составляют Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 68-ФЗ “О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера” (ред. от 15.02.2016 г.), Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ “О пожарной безопасности” (ред. от 30.12.2015 г.), Федеральный закон от 21 ноября 1995 г. № 170-ФЗ “Об использовании атомной энергии” (ред. от 02.07.2013 г.). Среди подзаконных актов в этой области отметим постановление Правительства РФ от 30 декабря 2003 г. № 794 “О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций” (ред. от 14.04.2015 г.).

Нормативно-техническая документация по охране окружающей среды включает федеральные, региональные, местные санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила, систему стандартов “Охрана природы”, документы Министерства природных ресурсов и экологии РФ, Федеральной службы по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды и др.

Санитарные нормы устанавливают ПДК загрязняющих веществ в атмосферном воздухе и в воде различного назначения, а также предельные уровни физических воздействий на окружающую среду (шума, вибрации, инфразвука, электромагнитных полей и излучений от различных источников, ионизирующих излучений). Система государственных стандартов в области охраны природы и улучшения использования природных ресурсов – совокупность взаимосвязанных стандартов, направленных на сохранение, восстановление и рациональное использование природных ресурсов. Эта система разрабатывается в соответствии с действующим законодательством с учетом экологических, санитарно-гигиенических, технических и экономических требований.

В отношении системы стандартов безопасности труда все правила и нормы по охране труда можно объединить в несколько групп:

- нормы и правила по технике безопасности и производственной санитарии, содержащие требования охраны труда, предъявляемые к средствам и предметам

труда, требования индивидуальной защиты работающих от производственных травм и профессиональных заболеваний, требования по обеспечению работающих нейтрализующими, компенсирующими и другими средствами защиты организма;

- правила, регулирующие организацию охраны труда администрацией, а также учет и расследование несчастных случаев на производстве;

- правила и нормы по специальной охране труда женщин, подростков и лиц с пониженной трудоспособностью;

- правила, регулирующие деятельность органов надзора и контроля за соблюдением правил по охране труда.

Различают единые, межотраслевые, отраслевые правила и нормативные документы по охране труда предприятий и организаций. Единые правила распространяются на все отрасли народного хозяйства, межотраслевые – на ряд отраслей или видов производств, отдельные виды оборудования, для которых правила санитарии общие. Отраслевые правила распространяются на отдельные отрасли и обязательны для всех предприятий данной отрасли при выполнении соответствующих работ.

Отраслевые правила и нормы по охране труда утверждаются министерствами и ведомствами совместно или по согласованию с соответствующими профессиональными союзами и распространяются только на те предприятия и организации, рабочие и служащие которых объединяются данным профсоюзом.

Задача отраслевых норм – уточнять уровень требований по охране труда по сравнению с едиными и межотраслевыми нормами, отражать достижения науки и техники в нашей стране, своевременно дополнять действующие правила и нормы, направленные на повышение безопасности труда.

Нормативно-техническая документация по охране труда подразделяется на стандарты безопасности труда (государственные – ГОСТ, отраслевые – ОСТ, предприятий – СТП); строительные нормы и правила (СНиП); санитарные нормы и правила (СН); правила техники безопасности и производственной санитарии; инструкции, указания и руководящие технические материалы; положения, наставления, директивные и методические письма.

Существенное место среди правил и норм занимает система стандартов безопасности труда (ССБТ). ССБТ представляет собой комплекс взаимосвязанных стандартов, направленных на обеспечение безопасности труда. Разрабатывается ССБТ в соответствии с постановлением Правительства РФ.

Основная цель стандартизации требований безопасности труда наравне с ускорением технического прогресса и повышением эффективности производства состоит в обеспечении безопасности труда работающих. ССБТ создается с целью упорядочения нормативно-технической документации в области безопасности труда. Задача ее – установление общих требований и норм по видам опасных и вредных производственных факторов, общих требований безопасности к производственному оборудованию и производственным процессам, к средствам защиты работающих методам оценки безопасности труда.

С помощью системы стандартов безопасности труда требования безопасности систематизированы и взаимоувязаны. Кроме того, она отражает достижения всех стран в области охраны труда.

В соответствии с межотраслевыми и отраслевыми правилами по охране труда министерства и ведомства по согласованию с соответствующими органами разрабатывают и утверждают типовые инструкции по охране труда. Они служат основой инструкций для работающих, разрабатываемых администрацией учреждения (по ее указанию непосредственными руководителями работы) и утверждаемых руководителем учреждения (предприятия совместно с профсоюзным комитетом). Инструкции периодически пересматривают, в них вносят необходимые изменения.

Основные нормативно-технические документы по чрезвычайным ситуациям объединены в комплекс стандартов “Безопасность в чрезвычайных ситуациях” (БЧС). Основные цели комплекса:

- повышение эффективности мероприятий по предупреждению и ликвидации ЧС на всех уровнях (федеральном, региональном, местном) для обеспечения безопасности населения и объектов народного хозяйства в природных, техногенных, биолого-социальных и военных ЧС; предотвращение или снижение

ущерба в ЧС;

- эффективное использование и экономия материальных и трудовых ресурсов при проведении мероприятий по предупреждению и ликвидации ЧС.

Задача комплекса – установление:

- терминологии в области обеспечения безопасности в ЧС, номенклатуры и классификации ЧС, источников ЧС, поражающих факторов; основных положений по мониторингу, прогнозированию и предотвращению ЧС, по обеспечению безопасности продовольствия, воды, сельскохозяйственных животных и растений, объектов народного хозяйства в ЧС, по организации ликвидации ЧС;

- уровней поражающих воздействий, степеней опасности источников ЧС;

- методов наблюдения, прогнозирования, предупреждения и ликвидации ЧС; способов обеспечения безопасности населения и объектов народного хозяйства, а также требований к средствам, используемым для этих целей.

4.2 Способы защиты населения и персонала в чрезвычайных ситуациях

Защита населения от чрезвычайных ситуаций — это совокупность взаимоувязанных по времени, ресурсам и месту проведения мероприятий РСЧС, направленных на предотвращение или предельное снижение потерь населения и угрозы его жизни и здоровью от поражающих факторов и воздействий источников чрезвычайных ситуаций.

Необходимость подготовки и осуществления мероприятий по защите населения от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера обуславливается:

- риском для человека подвергнуться воздействию поражающих факторов стихийных бедствий, аварий, природных и техногенных катастроф;

- предоставленным законодательством правом людей на защиту жизни, здоровья и личного имущества в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

Мероприятия защиты населения являются составной частью

предупредительных мер и мер по ликвидации чрезвычайных ситуаций и, следовательно, выполняются как в превентивном (предупредительном), так и оперативном порядке с учетом возможных опасностей и угроз. При этом учитываются особенности расселения людей, природно-климатические и другие местные условия, а также экономические возможности по подготовке и реализации защитных мероприятий.

Меры по защите населения от чрезвычайных ситуаций осуществляются силами и средствами предприятий, учреждений, организаций, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, на территории которых возможна или сложилась чрезвычайная ситуация.

Комплекс мероприятий по защите населения включает:

- оповещение населения об опасности, его информирование о порядке действий в сложившихся чрезвычайных условиях;
- эвакуационные мероприятия;
- меры по инженерной защите населения;
- меры радиационной и химической защиты;
- медицинские мероприятия;
- подготовку населения в области защиты от чрезвычайных ситуаций.
- организация оповещения населения

Одно из главных мероприятий по защите населения от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера — его своевременное оповещение и информирование о возникновении или угрозе возникновения какой-либо опасности. Оповестить население означает своевременно предупредить его о надвигающейся опасности и создавшейся обстановке, а также проинформировать о порядке поведения в этих условиях. Заранее установленные сигналы, распоряжения и информация относительно возникающих угроз и порядка поведения в создавшихся условиях доводятся в сжатые сроки до органов управления, должностных лиц и сил Единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций. Ответственность за организацию и практическое осуществление оповещения несут руководители

органов исполнительной власти соответствующего уровня.

В системе РСЧС порядок оповещения населения предусматривает сначала при любом характере опасности включение электрических сирен, прерывистый (завывающий) звук которых означает единый сигнал опасности — “Внимание всем!”. Услышав этот звук (сигнал), люди должны немедленно включить имеющиеся у них средства приема речевой информации — радиоточки, радиоприемники и телевизоры, чтобы прослушать информационные сообщения, а также рекомендации по поведению в сложившихся условиях. Речевая информация должна быть краткой, понятной и достаточно содержательной, позволяющей понять, что случилось и что следует делать.

Эвакуационные мероприятия

Эвакуация относится к основным способам защиты населения от чрезвычайных ситуаций, а в отдельных ситуациях (катастрофическое затопление, радиоактивное загрязнение местности) этот способ защиты является наиболее эффективным. Сущность эвакуации заключается в организованном перемещении населения и материальных ценностей в безопасные районы.

Необходимость эвакуации и сроки ее осуществления определяются комиссиями по чрезвычайным ситуациям. Основанием для принятия решения на проведение эвакуации является наличие угрозы жизни и здоровью людей, оцениваемой по заранее установленным для каждого вида опасностям критериям. Для кратковременного размещения эвакуированного населения предусмотрено использование служебно-бытовых помещений, клубов, пансионатов, лечебно-оздоровительных учреждений, туристических баз, домов отдыха, санаториев, а также садово-огороднических товариществ. В летнее время возможно кратковременное размещение в палатках.

Эвакуация осуществляется по производственно - территориальному принципу. Планирование, организация и проведение эвакуации населения возложены на эвакуационные органы и органы управления ГОЧС. Планы эвакуации являются частью планов действий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

На все население, подлежащее эвакуации, по месту жительства, на предприятиях, в учреждениях и организациях составляются эвакуационные списки. Не занятые в производстве члены семей включаются в списки по месту работы главы семьи. Эвакуационные списки составляются заблаговременно.

Использование средств индивидуальной защиты

Средства индивидуальной защиты (СИЗ) – это предмет или группы предметов, предназначенные для защиты (обеспечения безопасности) одного человека от радиоактивных, опасных химических и биологических веществ, а также светового излучения ядерного взрыва.

По назначению СИЗ подразделяется на средства индивидуальной защиты органов дыхания (СИЗОД) и средства защиты кожи (СЗК), принципу защитного действия — на средства индивидуальной защиты фильтрующего и изолирующего типов.

К средствам индивидуальной защиты органов дыхания относятся противогазы, респираторы и простейшие средства защиты типа противопыльных тканевых масок и ватно-марлевых повязок.

К средствам защиты кожи — специальная защитная одежда, изготавливаемая из прорезиненных и других тканей изолирующего типа, а также бытовая одежда из полиэтиленовых и других влаго- и пыленепроницаемых материалов.

Медицинские мероприятия по защите населения

Медицинские мероприятия по защите населения представляют собой комплекс мероприятий (организационных, лечебно-профилактических, санитарно-гигиенических и др.), направленных на предотвращение или ослабление поражающих воздействий чрезвычайных ситуаций на людей, оказание пострадавшим медицинской помощи, а также на обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия в районах чрезвычайных ситуаций и местах размещения эвакуированного населения.

Объем и характер проводимых мероприятий зависят от конкретных условий обстановки, особенностей поражающих факторов источника и самой чрезвычайной ситуации и включают в себя применение соответствующих

профилактических и лечебных средств (радиозащитных препаратов, снижающих степень лучевого поражения; антидотов (противоядий) от химически опасных веществ; противобактериальных средств; дегазирующих, дезактивирующих и дезинфицирующих растворов; перевязочных и обезболивающих средств).

В состав медицинских средств индивидуальной защиты включены химические, химиотерапевтические, биологические препараты и перевязочные средства, предназначенные для предотвращения или ослабления воздействия на человека поражающих факторов источников и самих чрезвычайных ситуаций. Эти средства могут использоваться самостоятельно, либо в порядке взаимопомощи.

К табельным медицинским средствам индивидуальной защиты относятся аптечка индивидуальная АИ-2; индивидуальный противохимический пакет (ИПП-8, ИПП-10, ИПП-11); пакет перевязочный медицинский (ППМ).

В туристическом комплексе "Эдем" (ООО "Смежник") весьма серьезно относятся к технике пожарной безопасности, на территории есть пожарный водоем, пожарные рукава и пожарные уголки, а так же в жилых и административных помещениях расположены ручные порошковые огнетушители.

Так же, для предупреждения возгорания в жилых и административных корпусах туристического комплекса "Эдем" по всей территории было установлено противопожарная сигнализация с датчиками дыма. В случае возгорания, на всей территории включается звуковая сирена, а так же на специальном пульту управления можно увидеть место возгорания и направить все силы на предотвращение возникшей угрозы.

В каждом номере туристического комплекса есть памятка по противопожарной безопасности, правилам поведения и предоставления услуг.

У администратора комплекса так же есть средства индивидуальной защиты: медицинская аптечка, противогазы, респираторы и фонарики.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации в населенном пункте установлены электрические сирены, которые в случае возникновения ЧС оповестят жителей об угрозе.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Туризм играет важную роль в решении социальных проблем, обеспечивая создание дополнительных рабочих мест, рост занятости и повышение благосостояния населения страны. В настоящее время туризм является одним из важных направлений, влияющих на рост экономики, в том числе на развитие таких сфер экономической деятельности, как услуги туристских компаний, коллективные средства размещения, транспорт, связь, торговля, производство сувенирной и иной продукции, питание, сельское хозяйство, строительство и другие отрасли, тем самым выступая катализатором социально-экономического развития регионов Российской Федерации.

Российская Федерация обладает высоким туристско-рекреационным потенциалом. На ее территории сосредоточены уникальные природные и рекреационные ресурсы, объекты национального и мирового культурного и исторического наследия, проходят важные экономические, культурные, общественные и спортивные события. Во многих регионах представлен широкий спектр потенциально привлекательных туристских объектов и комплексов, пользующихся большой популярностью у российских и иностранных туристов. Дальнейшее развитие указанных объектов и комплексов невозможно без создания необходимой обеспечивающей инфраструктуры.

Наличие разнообразных туристско-рекреационных ресурсов страны позволяет развивать практически все виды туризма, в том числе рекреационный (пляжный), культурно-познавательный, деловой, активный, оздоровительный и экологический туризм, а также морские и речные круизы, сельский туризм и др.

Важнейшим конкурентным преимуществом туристской отрасли Российской Федерации является историко-культурное наследие. На поездки с культурно-познавательными целями приходится около 30 процентов внутреннего туристского потока. Основным сдерживающим фактором для указанного вида туризма является неудовлетворительное состояние дорожно-транспортной и другой туристской инфраструктуры большинства перспективных с точки зрения

культурно-познавательного туризма регионов. Развитие такого вида туризма позволит привлечь дополнительно более 6 млн. российских и иностранных туристов.

Изучение поставленной цели позволяет сделать следующие выводы:

Реально сложившаяся практика экономической жизни в мире показывает, что рынок и конкуренция – главный механизм развития современной экономики, более мощной и действенный, чем любой иной фактор ее движения. Эффективность функционирования рынка тем выше, чем активнее конкуренция и чем лучше условия для ее проявления. Конкуренция требует определенного, желательно оптимального сочетания экономических, технологических и социальных предпосылок. Нарушение этого условия затрудняет проявление конкуренции или даже сводит ее на нет.

Гостиничная индустрия, как вид экономической деятельности, включает предоставление услуг и организацию краткосрочного проживания в гостиницах, мотелях, кемпингах, пансионатах и в других средствах размещения за вознаграждение. Под средством размещения понимают любой объект, предназначенный для временного проживания людей. В целях привлечения новых клиентов, предлагается ввести новую штатную единицу – маркетолога, который и будет организовывать, максимальный приток туристов в гостиницу.

В данной работе были рассмотрены различные пути повышения эффективности деятельности предприятия с учетом всех ее элементов. Они направлены в основном на усовершенствование профессионализма, уровня квалификации, личных и деловых качеств самого руководителя или на изменение стратегии предприятия, ее организационной структуры, технологий производства, условий труда и отдыха, коммуникационные процессы и т.д. Предприятие также самостоятельно выбирает пути и методы повышения эффективности менеджмента, исходя из специфики своей деятельности, сложившейся организационной структуры управления, экономических и социальных результатов деятельности, финансовых ресурсов и многого другого.

В дипломной работе была проанализирована деятельность ООО "Смежник"

туристический комплекс "Эдем". Предприятие уже более двадцати пяти лет занимается предоставлением гостиничных услуг, имеет сложившийся рынок потребителей, сотрудничает как с российскими, так и иностранными партнерами.

Мероприятия по усовершенствованию управленческой деятельности в организации и пути повышения эффективности были предложены, исходя из выявленных недостатков в системе управления.

На пути к достижению цели автором сформулированы выводы:

– современная конъюнктура мирового рынка туристских услуг и становление данной сферы в России определяют необходимость глубокой интеграции в сфере туризма как предпринимательского сектора, в том числе малого и среднего бизнеса, и государственной власти. Только таким путем удастся придать данной сфере необходимый импульс для развития, в полной мере использовать выгодное географическое положение, политическую стабильность, разнообразие исторического развития, высокий интеллектуальный и культурный потенциал и другие факторы, определяющие потенциал конкурентоспособности РФ, ее регионов и территорий в туризме;

- ассортимент оказываемых и существующих туристических услуг настолько широк и разнообразен, что каждый турист найдет для себя интересную и подходящую экскурсию, а для тех, кто не первый раз приезжает в туристический комплекс, разработаны новые маршруты, новые развлечения, позволяющие с пользой провести свой отдых.

Однако рекомендуется держать качество предоставляемых услуг и товаров на стабильно высоком уровне, так как удовлетворить спрос туристов не так просто, испортив впечатление от отдыха раз - можно потерять целевую аудиторию раз и навсегда.

Предложенные мероприятия по увеличению конкурентоспособности предприятия носят рекомендательный характер, но откладывать в долгий ящик их все же нельзя, во избежание снижения уровня туристического потока.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Басовский, Л. Е. Маркетинг [Текст] / Л. Е. Басовский. - М.: ИНФРА-М, 2011. –135 с.
- 2 Деловой квартал [Электронный ресурс]. – Новосибирск, 2012. – Режим доступа: <http://nsk.dkvartal.ru/>. - Загл. с экрана.
- 3 Википедия. Интернет страница сайта [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>
- 4 Зонов, А. Б. Будущее конкуренции [Текст] / А. Б. Зонов. – М.: Финансы и статистика, 2012. – 272 с.
- 5 Зорин, И. В. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности: учеб.пособие для студентов вузов [Текст] / И. В. Зорин, В. А. Квартальнов. - М.: Финансы и статистика, 2011. – 287с.
- 6 Зорин, И. В. Социальный портрет молодого предпринимателя [Текст] / И. В. Зорин. – М.: Социологические исследования, 2011. – 188 с.
- 7 Интернет страница [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://knowledge.allbest.ru/>
- 8 Интернет страница туристический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourlib.net/>
- 9 Интернет страница [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rinoko.ru/ryinki-rossii/sostoyanie-ryinka-rossii-21.html> - 21 с.
- 10 Интернет страница Сайт "Молодой ученый" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.moluch.ru/conf/>
- 11 Интернет страница [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.json.ru/ru/poleznye_materialy
- 12 Информационный проект о туризме. Предпринимательская деятельность в туризме. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [<http://www.kukiani.ru>]
- 13 Королев Н.В, Гаврилова Е.А. Менеджмент туризма. Федеральное агентство по туризму, Москва, 2014. - 338,339 с.
- 14 Котлер, Ф. Основы маркетинга [Текст] / Ф. Котлер: пер. с англ; под ред. Т.

Р. Тэор. - СПб: Издательский дом «Нева», 2012. – 432 с.

15 Мальцев, В. А. Промышленная безопасность [Текст] / В. А. Мальцев. – М. Приор, 2012. – 224 с.

16 Министерства туризма и предпринимательства Российской Федерации Интернет страница [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>

17 Министерства туризма и предпринимательства Республики Алтай Интернет страница [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mineco04.ru/>

18 Новости туроператоров. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [<http://www.travelmagnat.ru>]

19 Официальный сайт компании ООО "Смежник". [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [<http://www.edemteleckoe.ru>]

20 Писаревский Е.Л Основы туризма. Москва, 2014 - 246-259 с.

21 Пожарная безопасность [Электронный ресурс] – М., 2013. – Режим доступа: <http://www.fire.mchs.gov.ru>. – Загл. с экрана.

22 Российская газета [Электронный ресурс]. – М., 2013. – Режим доступа: <http://www.rg.ru>. – Загл. с экрана.

23 Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ (ред. 29.06.2015) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". - гл. 2, ст. 4.

24 Чудновский А.Д, Королев Н.В, Гаврилова Е.А, Жукова М.А, Зайцева Н.А. Менеджмент туризма – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с.

25 Шубаева, В. Г. Маркетинг туризма [Текст]: учебник для вузов / В. Г. Шубаева. – СПб: Изд-во СПбГУЭФ, 2012. – 480 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

(обязательное)

АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР ООО «СМЕЖНИК»

«__» _____ 2016 г.

с. Артыбаш, Турочакского района Республики Алтай

ООО «Смежник», в лице директора Алексева Ивана Лукьяновича., действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем ПРИНЦИПАЛ, с одной стороны и _____, в лице директора _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем АГЕНТ, заключили настоящий договор о нижеследующем:

ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Настоящий договор определяет условия сотрудничества договаривающихся сторон по реализации услуг:

По временному размещению и проживанию;

Общественного питания через объекты организации общественного питания, имеющие залы обслуживания посетителей;

Организацию туристических маршрутов с использованием водных плавательных средств, а так же автомобилей, снегоходов, квадроциклов, лошадей и тд. именуемые в дальнейшем УСЛУГИ.

1.2 АГЕНТ реализует, по поручению ПРИНЦИПАЛА, УСЛУГИ клиентам, выполняя эту работу за комиссионное вознаграждение.

ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Договаривающиеся стороны подтверждают наличие в предприятиях всех документов и свидетельств, установленных действующим российским законодательством и разрешающим ведение видов деятельности, предусмотренных настоящим договором.

АГЕНТ принимает на себя исполнение следующих обязательств:

2.2. Подавать заявки на бронирование с указанием ФИО клиентов, дат и годов рождения, сроков временного размещения и проживания, типы размещения и питания, предполагаемого количества клиентов, особых требований.

2.3. Обеспечить клиентам возможность застраховаться на время временного размещения и проживания, если это не предусмотрено перечнем услуг ПРИНЦИПАЛА.

2.4. Обеспечить рекламу УСЛУГ ПРИНЦИПАЛА.

2.5. Перед реализацией УСЛУГ, уведомить ПРИНЦИПАЛА о предстоящей реализации, не позднее 3(трех) дней после получения счета, оплатить данные УСЛУГИ, своевременно и правильно оформить документы.

2.6. Принимать предложения, замечания, рекламации клиентов по результатам оказания УСЛУГ и доводить до ПРИНЦИПАЛА любую информацию, которая может быть использована для улучшения УСЛУГ ПРИНЦИПАЛА.

2.7. Не предоставлять клиентам других гарантий, чем те, которые дает ПРИНЦИПАЛ.

ПРИНЦИПАЛ принимает на себя обязательства:

2.8. Обеспечить АГЕНТА образцами бланков, информационных листов, буклетами, каталогами, прейскурантами, прайсами и другими рекламными материалами.

2.9. В течение 48 часов, после получения заявки от АГЕНТА, предоставить АГЕНТУ письменное подтверждение о продаже УСЛУГ или в отказе предоставления УСЛУГ.

2.10. В течение 3(трех) дней после отправления счета сохранить за АГЕНТОМ места на заказанные УСЛУГИ по временному размещению и проживанию (при положительном рассмотрении заявки).

2.11. Незамедлительно информировать АГЕНТА об изменениях цен на УСЛУГИ.

2.12. Передача счетов, актов оказанных УСЛУГ, возможно посредством почтовой, электронной, факсимильной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от

стороны по договору.

ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ И АГЕНТСКОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ

3.1. ПРИНЦИПАЛ после подтверждения бронирования выставляет счет АГЕНТУ на оплату УСЛУГ по временному размещению и проживанию, и общественному питанию через объекты организаций общественного питания, имеющих залы обслуживания посетителей, после получения заявки.

3.2. Стоимость УСЛУГ и размер комиссионного вознаграждения АГЕНТА указывается в счете.

3.3. Комиссионное вознаграждение рассчитывается только за услуги по временному размещению и проживанию.

3.4. Сумма, полученная от реализации услуги общественного питания, суммируется к общей сумме УСЛУГ ПРИНЦИПАЛА, реализованных АГЕНТОМ, для расчета размера комиссионного вознаграждения АГЕНТА.

3.5. Размер комиссионного вознаграждения, за реализацию УСЛУГ ПРИНЦИПАЛА, в данный момент составляет 10% от прайсовой стоимости услуг, а так же носит накопительный характер и рассчитывается по следующей схеме:

Общая сумма УСЛУГ ПРИНЦИПАЛА, реализованных АГЕНТОМ, за минусом комиссионного вознаграждения АГЕНТА:

- от 0 рублей до 500 000 рублей, комиссионное вознаграждение составляет 10% от прайсовой стоимости УСЛУГ;
- свыше 500 000 рублей, комиссионное вознаграждение составляет 15% от прайсовой стоимости УСЛУГ.

3.6. Основанием для изменения стоимости УСЛУГ после их оплаты могут быть обоюдное письменное согласие сторон, форс-мажорные обстоятельства или обстоятельства, не зависящие от ПРИНЦИПАЛА.

3.7. Сверка взаиморасчетов между АГЕНТОМ и ПРИНЦИПАЛОМ производится не реже одного раза в квартал.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Стороны несут полную материальную ответственность за выполнение условий настоящего договора, за предоставление достоверной информации, своевременное оформление документов и оплату УСЛУГ, в соответствии с действующим Российским законодательством.

4.2. Стороны гарантируют качественное выполнение всех УСЛУГ, но не несут ответственность за несоответствие предоставленных УСЛУГ ожиданиям клиентов.

4.3. АГЕНТ не несет ответственность за ущерб, нанесенный ПРИНЦИПАЛУ или организации-партнеру ПРИНЦИПАЛА в результате противоправных, умышленных, халатных или случайных действий клиентов АГЕНТА. Полная ответственность за возмещение вреда возлагается на лиц, совершивших эти действия.

4.4. Стороны не несут ответственности за опоздание или неприбытие клиентов к месту временного размещения и проживания. Опоздание или досрочный выезд не компенсируются.

4.5. ПРИНЦИПАЛ не несет ответственности:

за достоверность заполнения документов, предоставляемых АГЕНТОМ или клиентом АГЕНТА для оформления временного размещения и проживания, и последствия, связанные с этими обстоятельствами;

за последствия, связанные с самостоятельным изменением АГЕНТОМ уровня питания и размещения, вызывающих дополнительные затраты со стороны клиента.

4.6. При наступлении страхового случая все расходы будут оплачиваться страховой фирмой согласно страховому полису. При отказе клиента от страхования клиент рассчитывает только на свои силы и средства.

УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И АННУЛИРОВАНИЯ БРОНИ

5.1. АГЕНТ имеет возможность предварительного бронирования мест по временному размещению и проживанию, ПРИНЦИПАЛА путем перечисления 100% стоимости бронированных мест.

5.2. Клиент АГЕНТА имеет возможность отказаться от заказанных УСЛУГ с возмещением ему ПРИНЦИПАЛОМ полной стоимости оплаченных УСЛУГ в случае:

увеличения стоимости УСЛУГ по решению ПРИНЦИПАЛА;
изменения сроков и продолжительности временного размещения и проживания, по инициативе ПРИНЦИПАЛА.

5.3. В остальных случаях отказа клиента от заказанных УСЛУГ, оплаченные им суммы возмещаются за вычетом расходов, которые понесли АГЕНТ и ПРИНЦИПАЛ при организации УСЛУГ для клиента:

от 30 до 15 дней до даты размещения – 15% от стоимости оплаченных УСЛУГ;

от 14 до 7 дней до даты размещения – 30% стоимости оплаченных УСЛУГ;

от 6 дней до даты размещения – 50 % стоимости оплаченных УСЛУГ;

при отказе в более поздние сроки – 100% стоимости оплаченных УСЛУГ.

ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

6.1. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы или обстоятельств, возникновение которых невозможно было предвидеть, и невозможности одной из сторон выполнить свои обязанности по настоящему договору, договаривающиеся стороны приостанавливают действие настоящего договора до момента прекращения влияния указанных обстоятельств на деятельность одной из сторон. При длительном наступлении указанных обстоятельств, стороны могут принять решение о прекращении действия настоящего договора.

6.2. Стороны принимают на себя обязательства незамедлительно информировать друг друга о наступлении форс-мажорных обстоятельств, а также подтвердить их наличие соответствующими документами.

СПОРЫ И ПРЕТЕНЗИИ

7.1. В случае невыполнения тех или иных условий ПРИНЦИПАЛОМ, АГЕНТ (его клиент) обязан незамедлительно сообщить об этом представителю ПРИНЦИПАЛА в письменной форме.

7.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров стороны, после реализации, предусмотренной законодательством процедуры досудебного урегулирования разногласий, передают их на рассмотрение в Арбитражный суд Республики Алтай.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Договор вступает в силу с момента его подписания сторонами, и действует до «31» декабря 2011 г. При отсутствии намерения от одной из сторон прекратить действие настоящего договора, он автоматически пролонгируется на последующий календарный год.

8.2. Договор составлен в 2-х экземплярах.

8.3. Договор может быть изменен или дополнен только при обоюдном письменном согласии сторон.

8.4. Договор может быть расторгнут по инициативе одной из сторон при условии уведомления другой стороны о прекращении договора за 2(два) месяца до даты расторжения договора с обязательным проведением взаиморасчетов и обязательств по проданным УСЛУГАМ.

ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН

ПРИНЦИПАЛ

ООО «Смежник»

649154, Республика Алтай, Турочакский район,

с. Артыбаш, ул. Кедровая, 1

ИНН 0407001632, КПП 041101001

ОГРН 1020400608139

ОАО "Россельхозбанк" г. Горно-Алтайск

Р/С 40702810170000000435

К/С 30101810500000000716

БИК 048405716

Тел.: +7 960 961 76 88, 8 800 700 76 46

e-mail: edemskyth@mail.ru,

Сайт: <http://www.edem-teleckoe.ru>

Директор/_____/И.Л.Алексеев/

АГЕНТ

Директор/_____/_____/

