

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет Экономики и управления

Кафедра «Менеджмент и экономическая безопасность»

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Профиль «Менеджмент организации»

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему

Разработка системы управления детского лагеря (в рамках стратегии развития
внутреннего и въездного туризма Пензенской области)

Студент группы 13ЭМ1
(номер группы)

(подпись, дата)

Дашунина Юлия
Александровна
(фио полностью)

Руководитель д.т.н., профессор
(должность)

ФГБОУ ВО «ПГУ»
(наименование организации)

(подпись, дата)

Дорофеев В. Д.
(фамилия, инициалы)

Нормоконтролер д.э.н., профессор
(должность)

ФГБОУ ВО «ПГУ»
(наименование организации)

(подпись, дата)

Тугускина Г. Н.
(фамилия, инициалы)

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от _____ № _____)

Заведующий кафедрой

(подпись, дата)

Тактарова С. В.
(фамилия, инициалы)

Работа защищена с отметкой _____ (протокол ГЭК от _____ № _____)

Секретарь ГЭК

(подпись, дата)

Пронина Ю.Ю.
(фамилия, инициалы)

Пенза 2017

Направление «Менеджмент»
Профиль «Менеджмент организации»

«УТВЕРЖДАЮ»
Зав. кафедрой «Менеджмент и
экономическая безопасность»
С. В. Тактарова

ЗАДАНИЕ

Дашуниной Юлии Александровны
(фамилия, имя, отчество)

Тема работы Разработка системы управления детского лагеря (в рамках стратегии развития внутреннего и въездного туризма Пензенской области)

1. Утверждена приказом по ФГБОУ ВО «ПГУ» №_____ от «_____» _____2017 г.
2. Срок сдачи студентом законченной работы _____
3. Основные источники, необходимые для написания работы: нормативные и правовые акты, научная литература и периодические издания по теме выпускной квалификационной работы и материалы, собранные в ходе прохождения практики.
4. Перечень подлежащих разработке вопросов
 1. Маркетинговые исследования рынка
 2. Технико-технологическое обоснование проекта
 3. Формирование системы эффективного управления предприятием
5. Работа иллюстрируется презентацией материалов, созданной с использованием приложения PowerPoint. Регламент доклада с презентацией материалов составляет 5-7 минут
6. Дата выдачи задания _____ 2017 г.

Руководитель _____
(подпись)

Задание принято к исполнению _____ 2017 г.
(дата и подпись студента)

ВЫПОЛНЕНИЕ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

№ п/п	Наименование разделов	Объем работы	Срок выполнения	Отметка о выполнении
1	Введение	15%	23.05-24.05.17	
2	Маркетинговые исследования рынка	20%	25.05-27.05.17	
3	Технико-технологическое обоснование проекта	20%	28.05-30.05.17	
4	Формирование системы эффективного управления предприятием	30%	01.06-08.06.17	
5	Заключение	15%	09.06-13.06.17	

Руководитель _____

РЕФЕРАТ

Пояснительная записка состоит из 84 страниц, 28 рисунков, 21 таблицы, 51 источника, 6 приложений. Графическая часть – 14 слайдов.

Объектом разработки является комплекс мероприятий по организации детского лагеря в Пензенской области. Цель работы – разработка системы управления детского лагеря (в рамках стратегии развития внутреннего и въездного туризма в Пензенской области). В процессе работы проведены маркетинговые исследования конкурентов и потребителей; разработаны мероприятия по подготовке производства, продвижению продукции и стимулированию сбыта; оценены конкурентные позиции предприятия; проведен финансовый анализ инвестиций и результатов запланированных мероприятий.

Бакалаврская работа имеет высокую степень детализации, поэтому разработанные решения могут быть использованы в производственно-коммерческой деятельности реально создаваемого предприятия.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Маркетинговые исследования рынка	9
1.1 Анализ рынка	9
1.2 Оценка конкурентов и конкурентных преимуществ	15
1.3 Анализ потребителей	19
2 Техничко-технологическое обоснование проекта	25
2.1 Характеристика предоставляемой услуги	25
2.2 Организация процесса предоставления услуг	29
2.3 Система предложения и продвижения услуг	38
3 Формирование системы эффективного управления предприятием	44
3.1 Построение организационной структуры управления предприятия	44
и управление персоналом	
3.2 Формирование стратегий организации	55
3.3 Управление качеством в детском лагере	61
3.4 Экономическое обоснование предлагаемых мероприятий	66
Заключение	72
Список используемой литературы	73
Приложение А Схема расположения детского лагеря	78
Приложение Б Структура управления	79
Приложение В Отчет о финансовых результатах	80
Приложение Г Отчет о движении денежных средств	81
Приложение Д Баланс предприятия	82
Приложение Е Расширенная аннотация	83

ВВЕДЕНИЕ

Туризм в современном мире – это не только отрасль экономики, но и важное социальное явление, которое открывает людям возможность знакомства с историей и культурой разных народов, взаимного обмена опытом и знаниями.

В Российской Федерации уделяется большое внимание государственной политике в сфере внутреннего и въездного туризма.

Стратегия развития внутреннего и въездного туризма на территории Пензенской области на период до 2020 года исходит из перспектив, определенных федеральной целевой программой «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации на период до 2020 года»), утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2014 года N 941-р, Стратегией социально-экономического развития Пензенской области на долгосрочную перспективу до 2021 года, утвержденной Законом Пензенской области от 04.09.2007 № 1367-ЗПО «О стратегии социально-экономического развития Пензенской области на долгосрочную перспективу (до 2021 года)» (с последующими изменениями), и сформирована в контексте мировых тенденций развития туризма, а также в рамках стратегических направлений развития туризма в Российской Федерации.

Разработка настоящей Стратегии обусловлена необходимостью определить новые приоритеты развития отдельных видов туризма в долгосрочной перспективе, обеспечить согласованность действий органов государственной власти Пензенской области, органов местного самоуправления и субъектов туристской индустрии, определить приоритетные механизмы консолидации ресурсов субъектов туристской индустрии для получения максимального социально-экономического эффекта.

Богатое культурно-историческое наследие региона, развиваемая современная инфраструктура отдыха и досуга, выгодное географическое положение делает Пензенскую область привлекательной для туристов.

Реализуемые многоплановые мероприятия, проходящие как непосредственно в регионе, так и презентуемые за его пределами (в том числе продвижение туристских продуктов Пензенской области единой выставочной экспозицией на международных туристских выставках и ярмарках), также способствуют росту узнаваемости и привлекательности Пензы и Пензенской области. Об этом свидетельствуют положительные тенденции в сфере въездного туризма, наметившиеся в последние годы в регионе.

Внутренний и въездной туризм рассматривается как источник финансовых доходов регионального и муниципальных бюджетов, средство повышения занятости и качества жизни и благосостояния населения, способ поддержания здоровья граждан, основа для развития социокультурной среды, воспитания патриотических чувств молодежи, мощный инструмент просвещения, нравственного и эстетического воспитания граждан, формирования гражданского общества. Важнейшей функцией туризма в регионе является повышение привлекательности территорий для жизни и развитие положительной региональной идентичности населения, а также позиционирования региона среди других территорий страны.

В качестве одного из наиболее перспективных направлений развития внутреннего въездного туризма в Стратегии большое внимание уделяется развитию системы социального туризма. Туризм выполняет также важную функцию по восстановлению здоровья населения. В этой связи приоритетным направлением реализации социальной функции туризма является развитие детского, юношеского и молодежного туризма.

Таким образом, исходя из вышесказанного создание детского лагеря на территории Пензенской области является одним из эффективных

направлений реализации Стратегии развития внутреннего и въездного туризма на территории Пензенской области на период до 2020 года.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка системы управления детским лагерем на территории Пензенской области, направленной на развития внутреннего и въездного туризма.

Исходя из цели работы, необходимо решить следующие задачи:

1. Изучить динамику Российского и регионального рынка услуг детского отдыха и оздоровления;
2. Дать технико-технологическое обоснование проекта;
3. Разработать систему предложения и продвижения услуг;
4. Сформировать систему эффективного управления предприятием;
5. Разработать стратегию функционирования и развития данного предприятия;
6. Дать экономическое обоснование проектного решения.

Теоретическую и методологическую основу исследования составили законодательные и нормативные акты Российской Федерации, научные труды российских и зарубежных ученых, освещающие различные аспекты предпринимательских структур, теории управления, в том числе управления инновационными проектами. Основу исследования составил системный подход к изучению процессов и явлений. При разработке конкретных проблем в качестве инструментария использовались такие методы как общенаучные приемы анализа и синтеза, методы сравнения и аналогий, методы обобщения и другие.

Информационная база исследования включает в себя данные Госкомстата РФ, законодательные акты РФ и Пензенской области в отношении развития внутреннего и въездного туризма, исследования отечественных и зарубежных специалистов в области операционного и финансового менеджмента, экономики предприятия, а также материалы периодической печати, данные проведенных маркетинговых исследований, опубликованные в периодической литературе.

1 МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ РЫНКА

1.1 Исследование рынка услуг детского отдыха и оздоровления

Рынок организации детского туризма и отдыха оценивается в 80 – 90 млн. человеко-дней ежегодно. Последние несколько лет он снижается, но не более чем на 5 – 7% в год, меньше, чем другие отрасли экономики. Указанный спад связан, прежде всего, со снижением покупательской способности населения на фоне неблагоприятных экономических тенденций. Эксперты утверждают, что к 2019 – 2020 годам рынок вновь выйдет на устойчивый рост [31].

В 2014 году объем рынка детских лагерей в России составлял 92,9 млн. человеко-дней пребывания, а в 2015 году уменьшился на 7,0% и составил 86,8 млн. человеко-дней. По проведенному анализу BusinesStat, объем рынка детских лагерей в России в 2016 году составил 83,9 млн. человеко-дней пребывания, что на 3,4% ниже уровня предыдущего года [40].

Сокращение натурального объема рынка было вызвано как уменьшением числа отдохнувших в лагерях детей, так и средней продолжительности пребывания ребенка в лагере. В условиях кризиса и сокращения доходов родители вынуждены экономить, в том числе и за счет отказа от услуг детских лагерей или сокращения продолжительности путевки [12].

Большого падения рынка удалось избежать благодаря софинансированию путевок в детские лагеря льготным категориям граждан за счет средств субъектов РФ. Родители будут оплачивать только часть стоимости путевки, а размер льгот будет определяться возможностями местных бюджетов.

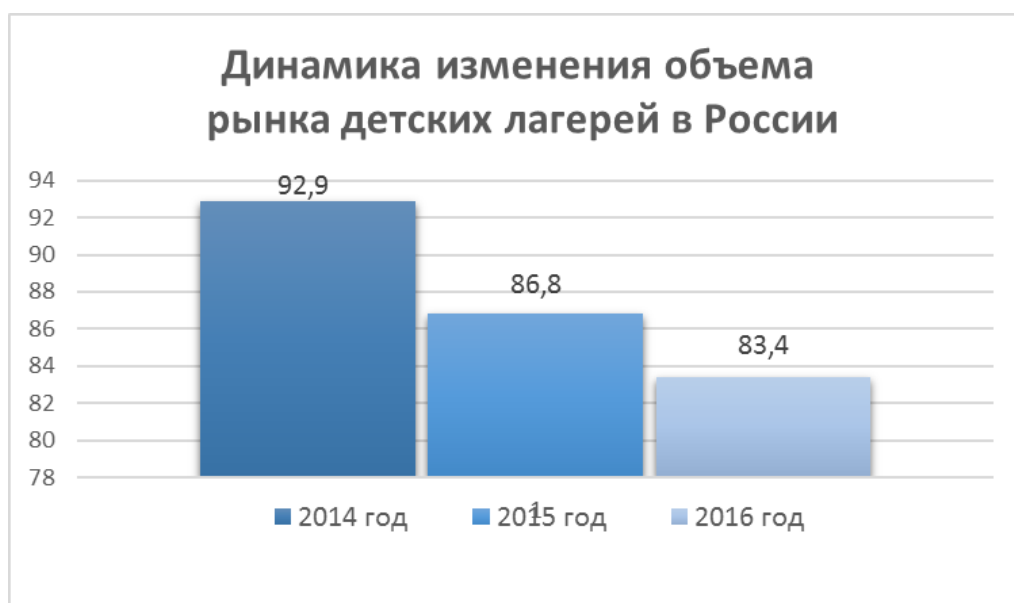


Рисунок 1.1 – Динамика изменения объема рынка детских лагерей

Несмотря на снижение объема рынка, спрос на детский отдых является самым стабильным. По статистике туристских фирм, занимающихся детским, семейным и молодежным туризмом, примерно 80% их клиентов — дети, 15% — семьи, 5% — молодежь [6].

В 2016 году Национальный исследовательский университет Высшая школа экономики провел Всероссийский рейтинг детских лагерей. Он позволит оценить состояние рынка детского отдыха в России.

Всего в рейтинг вошли 800 детских лагерей из 77 регионов России. Лидером по количеству лагерей, попавших в рейтинг, оказался Крым. На втором месте Краснодарский край, в первую пятерку также входят Московская, Самарская и Воронежская области.



Рисунок 1.2 – Рейтинг детских лагерей в России

Несмотря на существенные проблемы, на сегодняшний день рынок услуг детского отдыха и оздоровления является социально значимым рынком в Пензенской области.

В Пензенской области на рынке услуг детского отдыха и оздоровления детей осуществлялась организация отдыха детей в загородных лагерях, лагерях с дневным пребыванием, лагерях труда и отдыха, санаторно-оздоровительных лагерях всех видов и типов.

Предпринятые меры позволили на рынке услуг детского отдыха и оздоровления повысить долю детей школьного возраста, получивших услугу отдыха и оздоровления в оздоровительных лагерях различных типов в области до 90% (плановое значение показателя на 2016 год – 86%).

В 2016 году работали 481 детский оздоровительный лагерь, из них: 25 загородных лагерей; 417 лагерей с дневным пребыванием; 30 лагерей труда и отдыха; 4 санаторно-оздоровительных лагеря; 5 палаточных лагерей. В 2017 году предполагается работа 460 детских оздоровительных лагерей. Уменьшение количества детских оздоровительных лагерей произошло в связи с необходимостью проведения в них ремонтных работ [16].

За весь 2016 год оздоровлено 103 260 детей, что соответствует уровню 2015 года, из них: 16354 ребенка, находящихся в трудной жизненной

ситуации, что составило 61% от числа детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, школьного возраста.

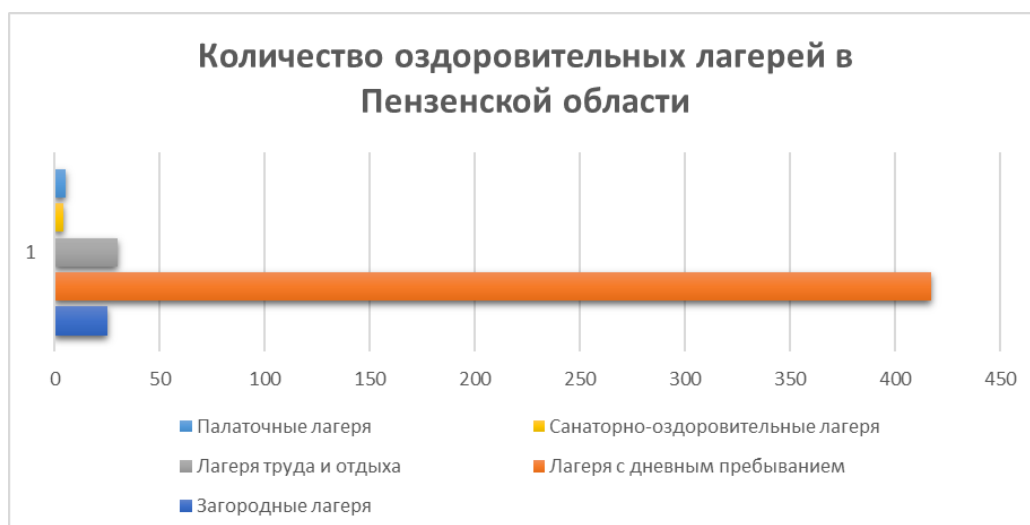


Рисунок 1.3 – Количество оздоровительных лагерей в Пензенской области

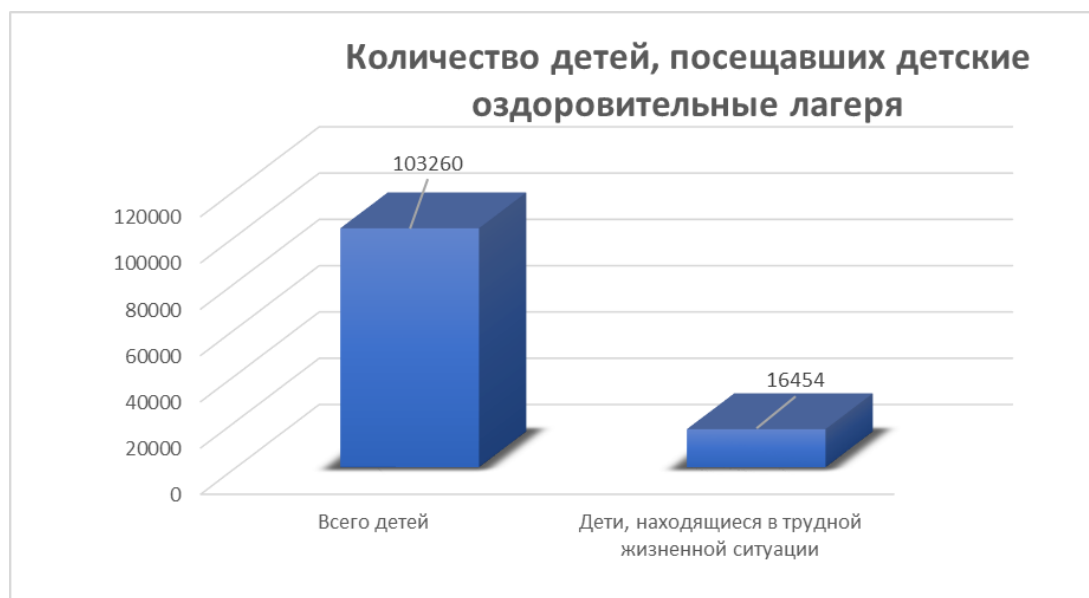


Рисунок 1.4 – Количество детей, посетивших детские оздоровительные лагеря Пензенской области в 2016 году

В 2016 году по сравнению с 2015 годом произошло увеличение стоимости путевок в некоторых организациях отдыха и оздоровления детей.

Изменения стоимости путевок представлены в таблице 1.1

Таблица 1.1 – Изменения стоимости путевок в организациях отдыха и оздоровления детей

	2015 год, руб.	2016 год, руб.	Рост, %
Загородные лагеря	13 000,0	13 845,0	6,5
Санаторно-оздоровительные лагеря	19 200,0	20 430,0	6,4
Лагеря труда и отдыха	8 200,0	8 200,0	0
Лагеря с дневным пребыванием (один день питания)	75,3	100,0	32,8
Платочные лагеря (один день пребывания)	144,2	144,2	0

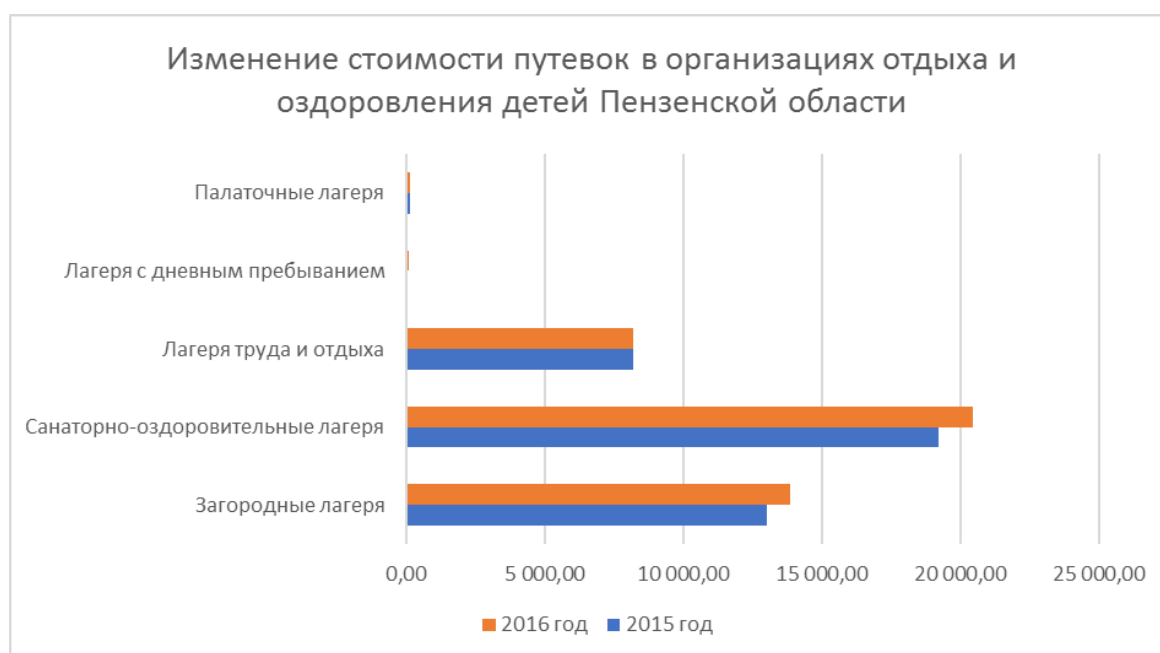


Рисунок 1.5 – Изменение стоимости путевок в организациях отдыха и оздоровления детей

Основными факторами роста стоимости услуг детских лагерей являются повышение ставок аренды земли и помещений, рост коммунальных платежей, увеличение зарплат вожатых, повышение стоимости на продукты питания, повышение затрат на образовательно-развлекательную программу [44].

Конкурентная среда в сфере услуг детского отдыха и оздоровления характеризуется доминированием организаций, находящихся в областной и муниципальной собственности [22].

Загородный лагерь имеет свою специфику в отношении потребителей своих услуг. Услуга по отдыху и оздоровлению предоставляется сразу двум категориям потребителей: детям, непосредственно отдыхающим в

загородном лагере, и их родителям или законным представителям, оплатившим указанную услугу.

Проведен мониторинг с целью оценки изменения качества услуг на рынке детских оздоровительных лагерей Пензенской области за 2014, 2015, 2016 годы осуществлялась путем опроса жителей региона.

Для определения удовлетворенности качеством на рынке респондентам было предложено выбрать один из следующих ответов: качество улучшилось, ухудшилось или не изменилось [16].

Количество респондентов, принявших участие в опросе, принято за 100%.



Рисунок 1.6 – Оценка динамики удовлетворенности потребителей качеством услуг на рынке детских оздоровительных лагерей Пензенской области

По данным исследования качеством услуг на рынке детских оздоровительных лагерей Пензенской области удовлетворено в среднем 31,2% респондентов. 53,4% респондентов считают, что качество услуг не изменилось.

Для изучения мнения потребителей в контексте динамики уровня цен на рынке услуг детских оздоровительных лагерей Пензенской области за 2014, 2015, 2016 годы, респондентам было предложено выбрать один из отчетов: снижение уровня цен; увеличение уровня цен; не изменились цены.

Динамика удовлетворенности уровнем цен на рынке услуг детских оздоровительных лагерей Пензенской области



Рисунок 1.7 – Динамика удовлетворенности уровнем цен на рынке услуг детских оздоровительных лагерей Пензенской области

Опрос и расчеты показали, что 45,5% респондентов считает, что уровень цен на рынке услуг детских оздоровительных лагерей Пензенской области вырос. 43,2% респондентов считают, что уровень цен не изменился.

Мониторинг показал, что на рынке услуг детского отдыха и оздоровления 4,78% респондентов не удовлетворены качеством предоставляемых услуг. 6,9% опрошенных указали на уменьшение количества детских оздоровительных лагерей Пензенской области, 41,3% респондентов не удовлетворено уровнем цен на услуги, считая, что их уровень вырос за 2014, 2015, 2016 годы [17].

1.2 Оценка конкурентов и конкурентных преимуществ

Рыночная экономика – это место жесткой конкурентной борьбы, где не всегда побеждает наилучший товар, но наилучшая маркетинговая стратегия. Чтобы получить большую долю рынка, нужно предложить покупателю продукт лучше, чем конкуренты [6].

Анализ конкурентов в разрезе их деятельности, поставленных целей и применяемой стратегии является основополагающим приемом маркетинга. Особенно это касается тех компаний, которые только выходят на рынок [5].

Главная цель анализа конкурентов заключается в сборе и оценке информации об их преимуществах и недостатках, принципах и планах для разработки собственной победной стратегии. Подобный анализ нужен для решения следующих:

1. Создание маркетинговой стратегии;
2. Разработка методов продвижения товара;
3. Прогноз развития рынка и объемов сбыта;
4. Улучшение и создание собственного продукта (главных характеристик и свойств);
5. Построение ассортимента;
6. Ценообразование и т.д. [12].

Для того, чтобы осуществить эту задачу необходимо применить эффективные методы сбора информации о ключевых игроках рынка.

Прогноз поведения конкурентов строится на основе учета таких факторов, как: размер, темпы роста прибыльности предприятия конкурента, его рыночная доля, возможные варианты выхода на рынок или дальнейшее расширение рыночной доли и пр. [17].

Анализ сильных и слабых сторон конкурентов и собственного предприятия позволяет построить многоугольник конкурентоспособности, по каждой оси которого откладываются значения фактора данного предприятия и основных конкурентов.

Данное предприятие входит на рынок, который можно охарактеризовать как рынок монополистической конкуренции. Его основные характеристики:

– относительно большое число производителей, предлагающих похожую, но не идентичную продукцию (скажем, 25, 35, 60 или более фирм), поэтому необходимо осуществление маркетинговой стратегии для привлечения интереса родителей именно в данный лагерь;

– на рынке работает достаточно большое количество продавцов, услуги которых дифференцированы, но при этом различия принципе незначительны [31].

Основными конкурентами для лагеря «Paradise» будут являться круглогодичные загородные детские оздоровительные лагеря Пензенской области. Такие как: «Заря», «Тарханы», «Юность».

Детский оздоровительный лагерь «Заря» находится в 30 километрах от города Пензы, в живописном сосновом бору, на берегу Светлополянского озера в экологически чистой зоне отдыха. Комфортное проживание в 2-х этажных кирпичных спальных корпусах (уютные комнаты на 4-6 человек с санузлами в корпусе) и в панельных одноэтажных корпусах (комнаты на 5 – 10 человек).

Детский лагерь «Тарханы» расположен в центре с. Лермонтово в одноэтажном корпусе на 28 мест и располагает всем необходимым для комфортного проживания. Дети размещаются в уютных комнатах, к их услугам имеются: актовый зал, столовая, спортплощадка, игровая комната, спортивный инвентарь.

Детский оздоровительный лагерь «Юность» расположен в пятнадцати километрах от Пензы, вблизи села Ключи. На территории 4 панельных и 1 кирпичный корпус, размещение в комнатах по 4 человека. На территории имеется: столовая, спортивная площадка, библиотека, медпункт, зубной кабинет с новейшим оборудованием, прачечная, мини-клуб, танцзал.

В таблице 1.2 представлены преимущества детского лагеря.

Таблица 1.2 - Оценка сравнительных преимуществ в соотношении с основными конкурентами

N	Показатели оценки	Значимость	«Paradise»		«Заря»		«Тарханы»		«Юность»	
1	2	3	4		5		6		7	
1	Цена	0,15	6	0,9	10	1,5	10	1,5	10	1,5
2	Уровень обслуживания	0,1	10	1	10	1	9	0,9	9	0,9

Продолжение таблицы 1.2

3	Внешний вид и обустроенность лагеря	0,1	10	1	6	0,6	5	0,5	5	0,5
4	Месторасположение	0,1	10	1	10	1	10	1	10	1
5	Наличие дополнительных услуг и развлечений	0,1	10	1	10	1	8	0,8	9	0,9
6	Отдаленность от города	0,07	10	0,7	8	0,56	9	0,63	9	0,63
7	Условия проживания	0,13	10	1,3	8	1,04	7	0,91	7	0,91
8	Современность	0,15	10	1,5	4	0,6	4	0,6	4	0,6
9	Известность	0,1	0	0,1	9	0,9	7	0,7	7	0,7
	ИТОГО	1		8,5		8,2		7,54		7,64

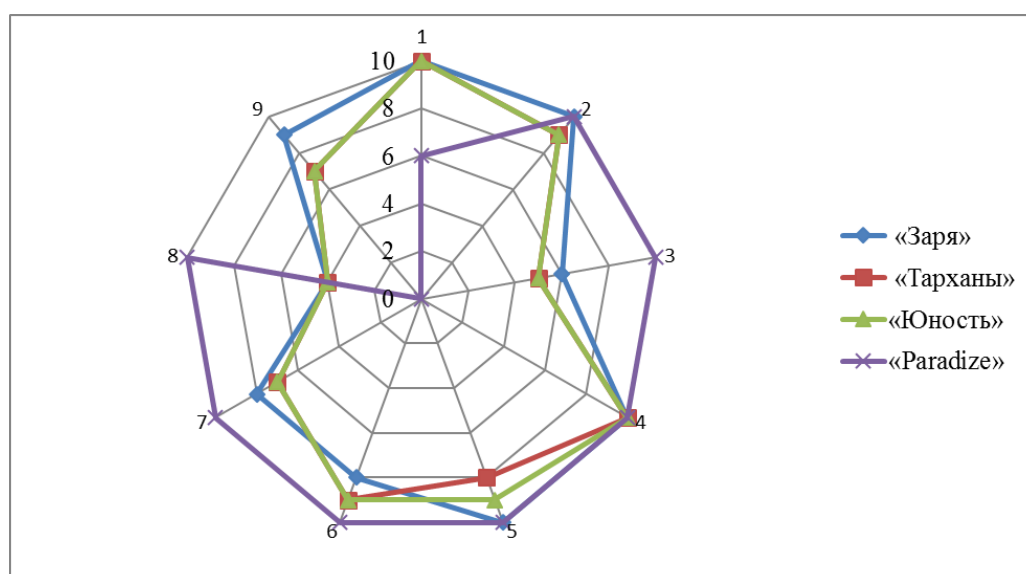


Рисунок 1.8 – Оценка конкурентоспособности (лепестковая диаграмма)
 Диаграмма показывает конкурентные преимущества и отставания различных детских лагерей. Наиболее значимым показателем при выборе детского лагеря является цена, уровень обслуживания и наличие дополнительных развлечений. По данным показателям лидируют анализируемый детский лагерь «Paradise» и «Заря».

Детский лагерь «Paradise» лидирует практически по всем показателям, кроме показателей цена и известность, которая отсутствует у данного детского лагеря. Однако на диаграмме видно, что явным преимуществом детского лагеря «Paradise» является современность, которой практически нет в других лагерях. При этом, для дальнейшего развития и повышения узнаваемости, известности, необходимо улучшить систему маркетинга лагеря

«Paradise». В детском лагере будет представлена система скидок и разработка индивидуальной схемы оплаты.

Диаграмма Исикавы — инструмент, обеспечивающий системный подход к определению фактических причин возникновения проблем [28].

На приведенной диаграмме Исикавы показаны основные планируемые мероприятия по повышению конкурентоспособности детского лагеря «Paradise»

Содержание этих мероприятий приведено на рисунке 9

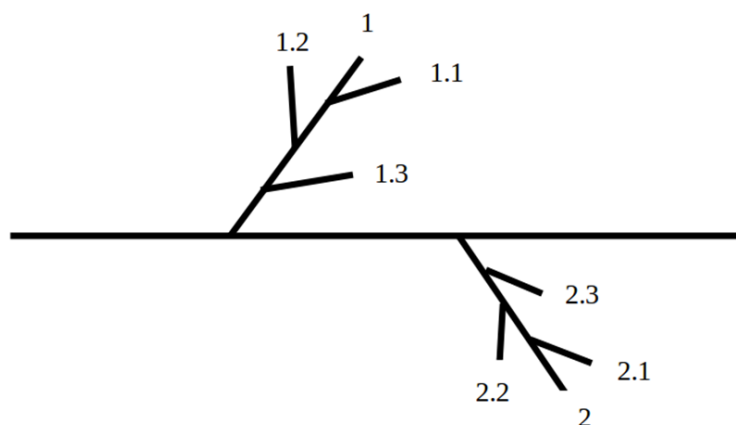


Рисунок 1.9 – Диаграмма Исикавы

1. Рост известности детского лагеря.
 - 1.1. Устраивать различные маркетинговые и рекламные акции.
 - 1.2. Формирование собственной клиентской базы.
 - 1.3. Широкое применение рекламы в соц. сетях, на билбордах и пр.
2. Расширение и увеличение видов, предоставляемых услуг.
 - 2.1. Изучение спроса потребителей.
 - 2.2. Изучение желаний клиентов.
 - 2.3. Сотрудничество с большим числом поставщиков.

1.3 Анализ потребителей

Маркетинговые исследования позволяют выявить предпочтения потребителей услуг детских лагерей. Опрос проводился в 2016 году среди жителей Пензенской области.

В анкетировании приняло участие 25 реальных и 17 потенциальных покупателей путёвок с целью детского оздоровительного туризма разного

пола, возраста и социального положения. Нами было проанализировано 42 анкеты. Полученные данные позволяют описать портрет покупателя данного турпродукта «детский оздоровительный отдых в России» Пензенской области и дают информацию о его поведении [41].

В исследовании освещены следующие вопросы:

- На что покупатель в первую очередь обращает или же будет обращать своё внимание при покупке путёвки для своего ребёнка;
- Какая сумма будет потрачена на путёвку для ребёнка;
- Для детей какого возраста покупатель выбирает путёвки;
- Где покупатель приобретает путёвку для своего ребёнка;
- Какие факторы или чьё мнение влияет либо может повлиять на выбор покупателя;
- На какой период чаще покупатель приобретает путёвки;
- На сколько дней и куда для него предпочтительнее покупать путёвку своему ребёнку [40].

Портрет покупателя туристических путёвок на детский оздоровительный отдых в России составлялся на основе:

- пола;
- возраста;
- социального положения;
- наличия детей;
- уровня дохода;
- собственного опыта детского оздоровительного отдыха.

Путёвки на детский оздоровительный отдых – продукт массовый и стабильный, так как ежегодно не только родители, но и руководители детских секций, школы, коммерческие детские развивающие центры планируют отдых для своих детей. Разделим потенциальный рынок на части (сегменты), то есть на четкие группы потребителей, которые будут одинаковым или похожим образом реагировать на различные аспекты реализации данной туристической продукции.

Анкетирование прошли 42 человека и большинство из них женщины. Возраст прошедших анкетирование колеблется от 19 до 56 лет. Большинство – молодёжь 20-25 лет, остальные респонденты в возрасте от 25-55 лет.

Из 42-х опрошенных у 50% по одному ребёнку, у 26,7% по двое детей и остальные 23,3% не имеют детей.



Рисунок 1.10 – Количество детей в семье

Из них, 66,7% отдыхают вместе со своими детьми, 7% отдыхают вместе иногда, кто-то один отдыхает редко и 14,3% не отдыхают вместе вообще.

Большинство родителей всё-таки покупают путёвки своим детям: 52% каждый год, 9,5% через год и остальные 28,6% не покупают.



Рисунок 1.11 – Частота приобретения путевок в детские лагеря

Чаще всего покупают путёвки детям от 10-13 лет (указали 10% опрошиваемых), далее детям от 6-9 и 14-15 лет (8% опрошиваемых), всего 3% покупают для детей от 16-17 лет, остальные 4% с совсем маленькими детьми и 7% бездетных.



Рисунок 1.13 – Сегментация по возрасту приобретения путевок

Большинство людей обращается за путёвками для своих детей в туристические агентства (47,6%), другим оплачивает работа (3,7%), ищут через знакомых (16,7%), самостоятельно в интернете (9,5%), не покупают путёвки всего три человека и это всего лишь 7,1% из 100% опрошиваемых. Больше половины ответили, что покупают путёвки своим детям в ДОЛ (54,8%), в санатории (16,7%), в пансионаты и оздоровительные центры (7,1%), на базы отдыха (9,5%) [41].

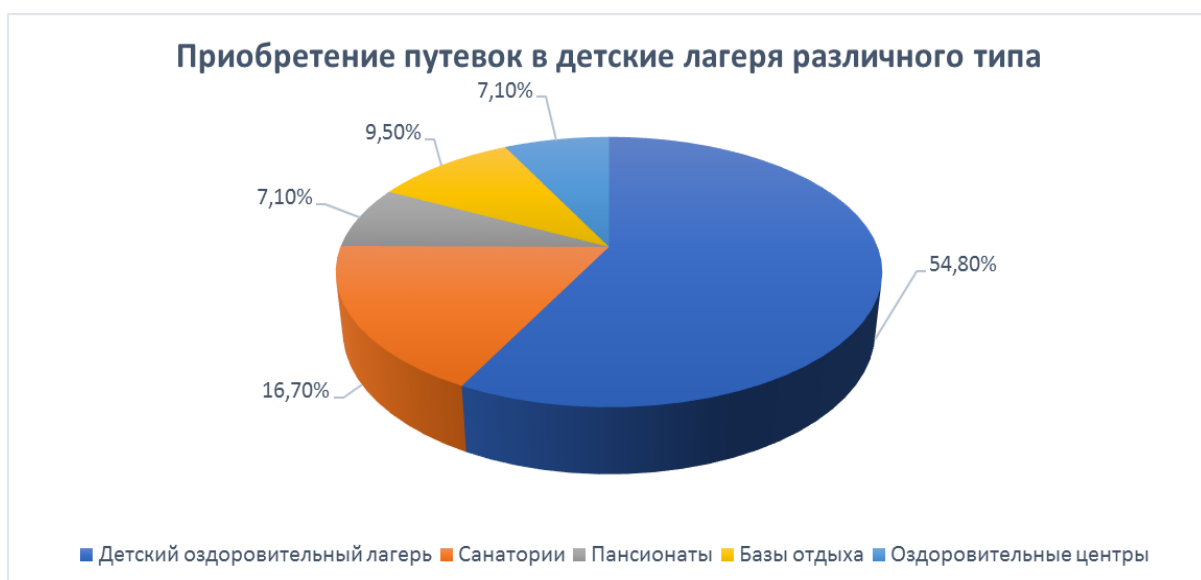


Рисунок 1.12 – Типы лагерей, в которые приобретают путевки

В первую очередь на выбор путёвки влияет мнение друзей и знакомых (40,5%), во вторую цена (31%), 26,2% судят о месте отдыха для своего ребёнка по отзывам в СМИ, 23,8% опираются на свой собственный отдых, 21,4% судят по рейтингу в интернете, 11,9% уделяют внимание имиджу места отдыха в целом[40].

Если говорить о цене, то 25-28 тыс. рублей является для 60% опрошенных оптимальной для детской путёвки, от 29-32 тыс.рублей смогли бы себе позволить 20% опрошенных, за 33-35 тыс. рублей купили бы путёвку своему ребёнку так же 20% опрошенных.



Рисунок 1.14 – Оптимальная цена приобретаемых путевок

Чаще выбирают путёвки на июль или август (47,6%), менее часто на июнь (11,9%), редко на период межсезонья (9,5%) и остальные опрошенные не покупали вообще (21,4). Оптимальное количество дней для детского оздоровительного отдыха по ответам опрошенных составили путёвки на 1.15.

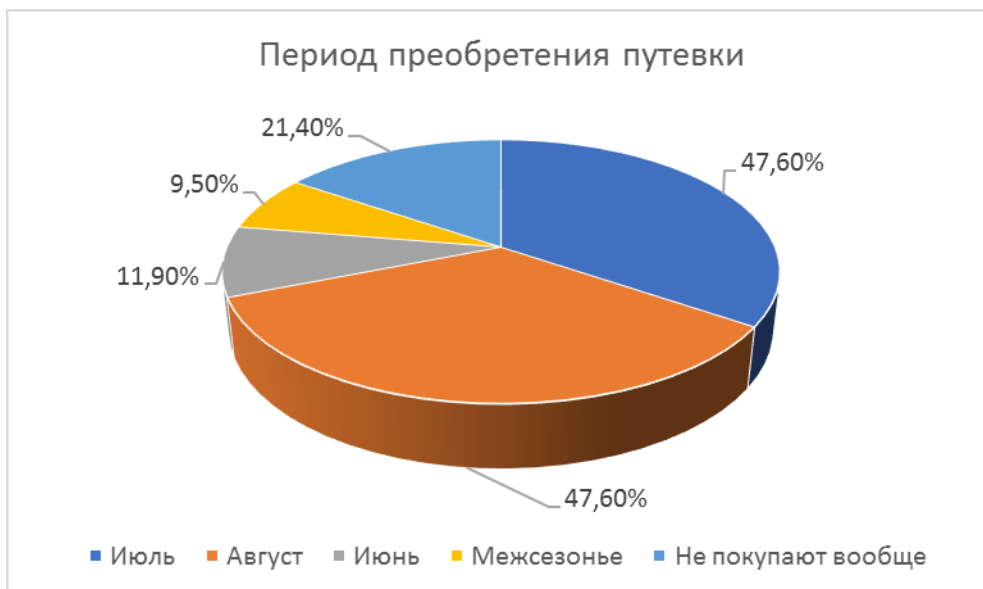


Рисунок 1.15 – Период приобретения путевок

Таим образом, исследование показало, что чаще всего приобретают путевки для своих детей женщины от 20-50 лет. По результатам проведенного маркетингового исследования для покупателей остаются востребованными путевки в детские оздоровительные лагеря для детей 10-13 лет на июль – август месяц с продолжительностью до 21 дня и 5-разовым питанием. Желательно, чтобы путёвка с целью детского оздоровительного отдыха была в местах близких к водоёму.

Покупательская способность принадлежит молодёжи, которая может позволить покупать путёвки на сумму от 25-30 тысяч рублей. Частотой приобретения данного турпродукта отличаются взрослые. Они приобретают путёвки для своих 1-2 детей каждый год.

2 ТЕХНИКО – ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОЕКТА

2.1 Характеристика предоставляемых услуг

Детский лагерь – это красивое, уютное безопасное место для проведения отдыха детей. Проект предполагает создание максимально возможных комфортных условий для детей: начиная от проживания, заканчивая программами для отдыха.

Организация деятельности детского лагеря в Пензенской области предполагает строительство универсального лагеря для детей школьного возраста. Одной из главных задач детского лагеря наравне с организацией полноценного отдыха и оздоровления детей является закрепление приобретённых в школе знаний, физическое развитие, укрепление морально-этических принципов ребенка.

Лагерь расположен в живописном месте, экологически чистом уголке Пензенской области Вадинском районе.

Проектом «Организация деятельности детского лагеря в Пензенской области» является создание инфраструктуры детского лагеря, с набором квалифицированного штата педагогов (вожатых) и общей вместимостью 180 человек возраста с 6 до 16 лет.

Территория детского лагеря огорожена и охраняется сотрудниками службы безопасности.

Инфраструктура детского лагеря будет включать в себя обустроенные светлые спальные корпуса, вместительную столовую, медпункт, игровые комнаты, кинотеатр, бассейн, игровую площадку с горками и качелями, спортивный зал, большое футбольное поле, открытые площадки для игры в баскетбол, волейбол, также площадка для игры в хоккей.

Все спортивные и активные игры проводятся под контролем профессиональных инструкторов. Игры на воде, обучение плаванию проводится инструктором по плаванию, под наблюдением медицинских работников.

Дети будут размещены в благоустроенные одноэтажные корпуса с уютными, светлыми комнатами на 6 человек. Так же в каждом корпусе будут размещены вожатый и воспитатель. В корпусах отдельные комнаты гигиены для девочек и мальчиков.

Столовая представляет собой одноэтажное помещение. Питание пятиразовое с обслуживанием официантами. Разработанное диетологами меню включает все компоненты для детского роста и развития. В меню в достаточном количестве представлены фрукты и овощи.

Режим работы столовой: завтрак с 9:00 до 9:30, обед с 12:30 до 13:30, полдник с 16:00 до 16:30 и ужин с 19:00 до 20:00 часов. Обслуживание посетителей осуществляется каждый день.

В лагере имеется медпункт. Медицинская помощь круглосуточно. Ежедневно проводится витаминизация. Профилактическое лечение.

Ежедневно в лагере проводятся культурно-воспитательные мероприятия – концерты, конкурсы, спортивно-игровые праздники, дискотека.

Каждый лагерный сезон будет открываться множеством приятных сюрпризов. Новые интересные тематические программы будут разнообразными, и меняться год от года. Дети заняты интересными, захватывающими делами. И каждый раз они будут открывать для себя что-то новое.

Персонал в лагере только энергичные, квалифицированные, прошедшие специальную подготовку вожатые и педагоги, многие из них являются дипломантами конкурсов «Лучший вожатый года». Работая по современным инновационным программам, они не оставят ребятам ни минуты для скуки: окружают их вниманием, теплом и заботой.

Общая площадь приобретаемого земельного участка составляет 5 Га. На территории приобретенного участка планируется использовать спальные корпуса, столовую, медпункт, кинотеатр, спортзал, две котельных, гараж.

В соответствии с требованиями к земельному участку при размещении детского оздоровительного лагеря земельный участок размещается за пределами промышленных объектов и производств, санитарно-защитных зон промышленных объектов и производств, первого пояса зоны санитарной охраны источников водоснабжения и водопроводов питьевого назначения, санитарных разрывов от автомагистралей, автостоянок, объектов железнодорожного транспорта, маршрутов взлета и посадки воздушного транспорта.

В соответствии с требованиями к территории детского оздоровительного лагеря по периметру огражден забором и полосой зеленых насаждений. Озеленение деревьями и кустарниками проводится с учетом климатических условий [1].

Территорию озеленена из расчета 50 % площади территории, свободной от застройки.

Территория детского оздоровительного лагеря есть наружное электрическое освещение. Уровень искусственной освещенности во время пребывания детей на территории не менее 10 лк на уровне земли в темное время суток в местах возможного нахождения детей.

Территория детского оздоровительного лагеря планируется с учетом принципа функционального зонирования, выделением соответствующих зон, в зависимости от их функционального назначения. На территории выделяются следующие зоны: зона проживания, зона физкультурно-оздоровительных сооружений и зона хозяйственного и технического назначения. Для зонирования территории используются зеленые насаждения.

В зоне проживания располагаются спальные корпуса, столовая, помещения медицинского назначения, помещения культурно-массового и административно-бытового назначения, а также площадки для отдыха и игровые площадки.

Зона физкультурно-оздоровительных сооружений включает площадки для занятий физкультурой, оборудованные с учетом возраста детей.

Покрытие спортивных площадок из материалов, не оказывающих вредного воздействия на человека.

Для организации физкультурно-оздоровительных мероприятий допускается использовать парки отдыха, зеленые массивы, бассейны, спортивные сооружения [1].

На территории зоны хозяйственного и технического назначения размещаются: сооружения водоснабжения, котельная и насосная с водонапорным баком (при наличии), гараж, автостоянка для хозяйственных машин, а также другие хозяйственные и технические постройки.

Для сбора твердых бытовых и пищевых отходов на территории хозяйственной зоны устанавливаются отдельные контейнеры с плотно закрывающимися крышками. Они располагаются на площадках с водонепроницаемым твердым покрытием. Расстояние от контейнеров до жилых зданий, мест отдыха, игровых и физкультурных площадок, сооружений водоснабжения должно быть не менее 25 м. Площадка оборудуется с трех сторон ветронепроницаемым ограждением, превышающим высоту используемых контейнеров.

Въезды и входы на территорию детского оздоровительного лагеря, проезды, дорожки к зданиям, хозяйственным постройкам, контейнерным площадкам для сбора мусора оборудуются ровным твердым покрытием [1].

Перед открытием детского оздоровительного лагеря необходимо организовать и провести противоклещевую (акарицидную) обработку его территории и мероприятия по борьбе с грызунами в целях профилактики клещевого энцефалита, клещевого боррелиоза и геморрагической лихорадки с почечным синдромом и других инфекционных болезней. После проведения обработок должен быть проведен контроль качества проведенных обработок против клещей и грызунов.

Использование территории парков и других зеленых массивов возможно только после проведения энтомологического обследования и проведения противоклещевой обработки данной территории.

При предоставлении услуг детский лагерь «Paradise» будет основываться на следующих стандартах:

1. Национальный стандарт «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления» ГОСТ Р 52887-2007;
2. Национальный стандарт Российской Федерации «Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования» ГОСТ Р 51185;
3. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.4.1.3049-13;
4. «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей» СанПиН 2.4.4.3155-13/

2.2 Организация процесса предоставления услуг

Услуга детского лагеря предоставляется в форме организации отдыха и оздоровления в загородном детском оздоровительном лагере.

Услуга предоставляется с целью:

- организации содержательного досуга детей;
- обеспечения безопасности и сохранности здоровья и жизни детей;
- развития творческого потенциала личности детей;
- охраны и укрепления здоровья детей, формирование здорового образа жизни детей;
- организации занятия физической культурой, спортом и туризмом;
- организации общественно полезного труда, формирование и развитие позитивной мотивации здорового образа жизни;
- соблюдения детьми режима питания и жизнедеятельности в благоприятной окружающей среде при выполнении санитарно-гигиенических и санитарно-эпидемиологических требований;
- воспитание и адаптацию детей к жизни в обществе, привитие навыков самоуправления [22].

Для отдыха в летнем оздоровительном лагере «Paradise» ребенку необходимо предоставить такие документы, как:

- Путевка и квитанция о ее оплате;
- Свидетельство о рождении ребенка или его паспорт и копия этих документов;
- Медицинский полис и его копия;
- Медицинская справка по форме №079/у (заполняется участковым врачом);
- Справка об эпидокружении (выдается эпидемиологом в поликлинике или в местной СЭС).
- Копии паспортов родителей;
- Справка от врача, разрешающая посещение бассейна;
- Разрешение педиатра на занятие отдельными видами спорта;
- Фотография ребенка 3х4.

Режим работы оздоровительного учреждения способствует укреплению здоровья детей: распорядок дня учреждения предусматривает время для отдыха детей, активных и тихих игр, установлен режим питания, соответствующий возрасту детей и подростков.

В процессе организации отдыха и оздоровления детей реализуются оздоровительные, профилактические, спортивные, образовательные, культурно-досуговые и иные программы и мероприятия, обеспечивающие воспитание и развитие детей, восстановление сил, профессиональную ориентацию, творческую самореализацию [6].

Режим дня в детском лагере представлен в таблице 2.1

Таблица 2.1 - Режим дня в детском лагере «Paradise»

Элементы распорядка дня	Для детей 6-9 лет	Для детей 10-16 лет
1	2	3
Подъем и уборка постелей	08.00-08.10	08.00-08.10
Утренняя гимнастика	08.10-08.30	08.10-08.30
Водные процедуры	08.30-08.50	08.30-08.50
Утренняя линейка	08.50-09.00	08.50-09.00
Завтрак	09.00-09.30	09.00-09.30
Активный отдых	09.30-11.10	09.30-11.10

Продолжение таблицы 2.1

1	2	3
Оздоровительные гигиенические процедуры (воздушные и солнечные ванны, душ)	11.10-12.30	11.10-12.30
Свободное время	12.30-13.30	12.30-13.30
Обед	13.30-14.30	13.30-14.30
Послеобеденный дневной отдых	14.30-16.00	14.30-16.00
Полдник	16.00-16.30	16.00-16.30
Активный отдых	16.30-18.30	16.30-18.30
Свободное время, тихие игры, индивидуальное чтение	18.30-19.00	18.30-19.00
Ужин	19.00-20.00	19.00-20.00
Общение в группе / Отрядное вечернее мероприятие	20.00-20.30	20.00-21.30
Линейка		21.30-21.45
Водные процедуры	20.30-21.00	21.45-22.00
Сон	21.00-8.00	22.00 (22.30)-8.00

Детский лагерь оснащен оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям санитарно-эпидемиологических правил и норм, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество услуг.

Схема детского лагеря представлена в приложении А.

Площадь спальных помещений предусматривается из расчета не менее четырех квадратных метров на ребенка, во вновь строящихся зданиях вместимость спальни должна быть не более пяти мест.

Спальные комнаты должны быть отдельными для мальчиков и девочек и оборудованы стационарными кроватями. В каждой спальне установлены тумбочки, стулья (табуреты), стол, шкаф (шкафы) для хранения одежды и обуви [1].

Схема и планировка корпуса 1 в детском лагере представлена на рисунке 2.1 и 2.2.

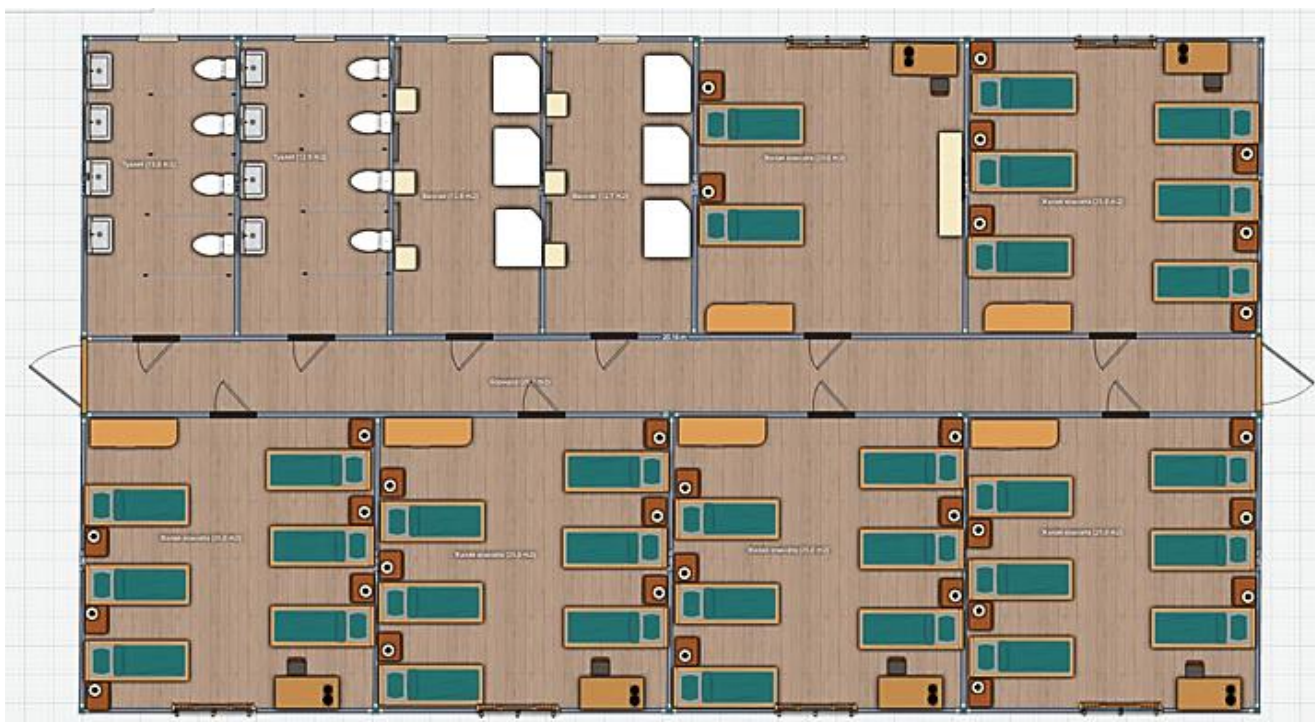


Рисунок 2.1 – Схема корпуса в детском лагере

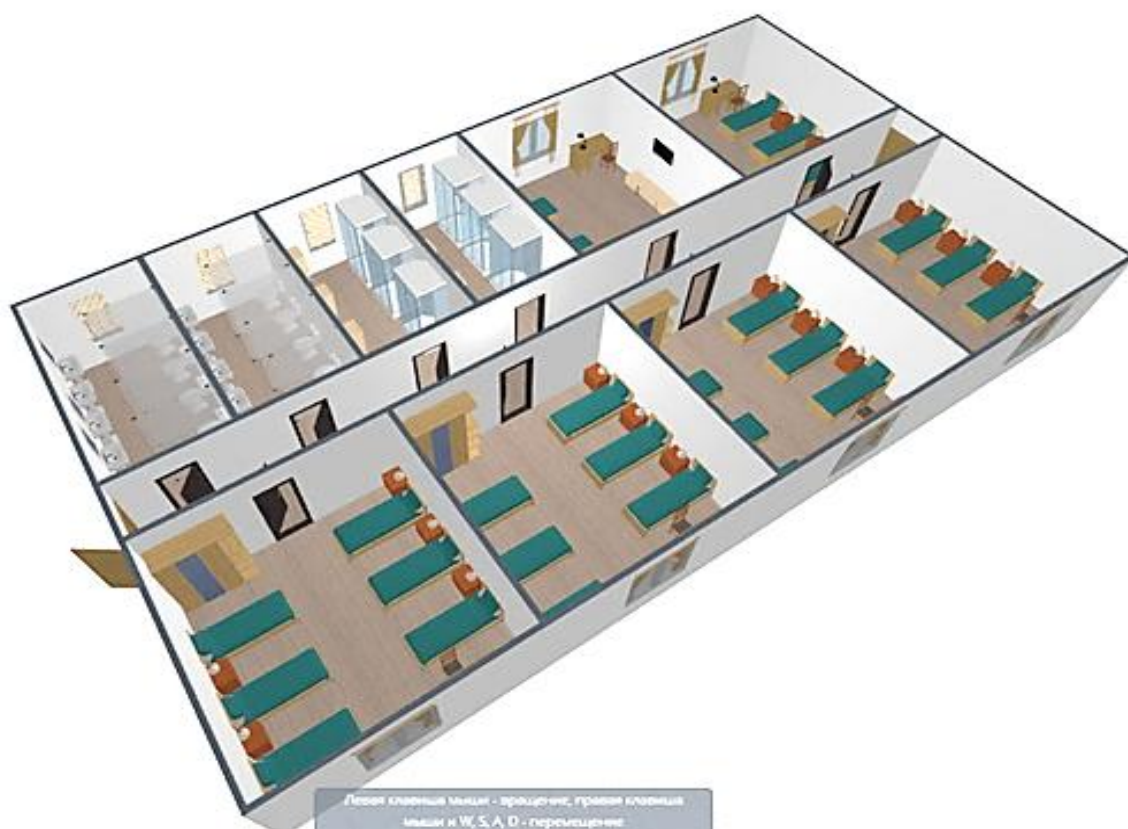


Рисунок 2.2 – Планировка корпуса в детском лагере

В соответствии с требованиями к организации работы столовой детского лагеря, в помещениях столовой детского лагеря ежедневно проводится уборка: мытье полов, удаление пыли, протирание радиаторов,

подоконников. Ежедневно и по мере загрязнения осуществляют влажную уборку стен с применением моющих средств.

Количество посадочных мест в обеденном зале рассчитывается на одновременное обслуживание всех детей (в одну смену).

При строительстве столовой детского лагеря количество посадочных мест в обеденном зале принимается из расчета не менее 1 м² на одно место.

В здании детской столовой обеспечены условия для мытья рук около обеденного зала (или при входе в обеденный зал) и для раздевания детей [1].

При строительстве столовой детского лагеря рядом с обеденным залом необходимо оборудовать туалеты (раздельные для мальчиков и девочек) с унитазами и раковинами для мытья рук. Раковины при входе в обеденный зал устанавливают с учетом ростовозрастных особенностей детей (из расчета не менее одной раковины на 25 посадочных мест) [1].

Рекомендуемая масса порций (в граммах) для детей различного возраста представлена в таблице 2.3

Таблица 2.3 – Рекомендуемая масса порций для детей (в граммах)

	Масса порции	
	6-11 лет	12-16 лет
<i>Завтрак</i>		
Каша или овощное блюдо	300	300-400
Кофе (чай, какао)	200	200
<i>Обед</i>		
Салат	60-80	100-150
Суп	300-400	400-450
Мясо, котлета	100-120	100-120
Гарнир	150-200	180-230
Компот и др.	200	200
<i>Полдник</i>		
Кефир (молоко, простокваша)	200	200
Печенье (выпечка)	40/100	40/100
Фрукты	100	100
<i>Ужин</i>		
Овощное блюдо, каша	300	400
Чай и др.	200	200
<i>Хлеб на весь день:</i>		
Пшеничный	150	200
Ржаной	100	150

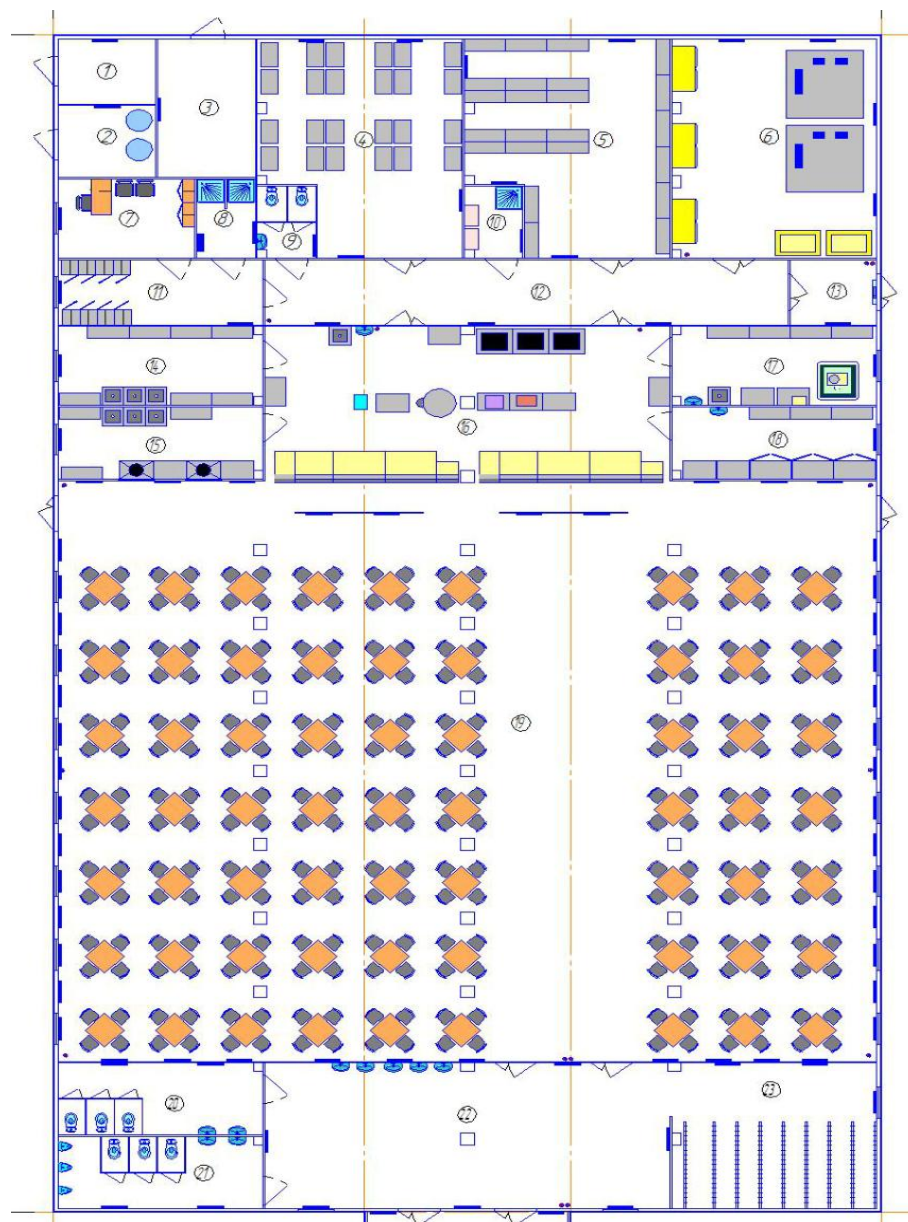


Рисунок 2.3 – Схема столовой в детском лагере

Где, 1 – Тамбур, 2 – Вестибюль, 3 – Коридор, 4 – Кладовая сухих продуктов, 5 – Кладовая овощей, 6 – Помещение для холодильного оборудования, 7 – Кабинет, 8 – Моечная столовой посуды, 10 – Моечная кухонной посуды, 13 – Рыбный цех, 14 – Кладовая сухих продуктов, 15 – Овощной цех, 16 – Горячий цех, 17 – Мясной цех, 19 – Обеденный зал, 20 – Туалет мужской, 21 – Туалет женский, 22 – Коридор, 23 – Раздевалка.



Рисунок 2.4 – Планируемая столовая в детском лагере

Медицинский пункт допускается блокировать с изолятором. В изоляторе находятся 2 палаты. Количество коек в палатах изолятора, включающего боксы, принимается из расчета не менее 2% вместимости загородного оздоровительного учреждения (площадь на 1 ребенка не менее 6 м²).

Оборудование помещений медицинского пункта соответствует действующим санитарным правилам, обеспечено необходимым инвентарем, лекарственными средствами, перевязочным материалом для оказания медицинской помощи.

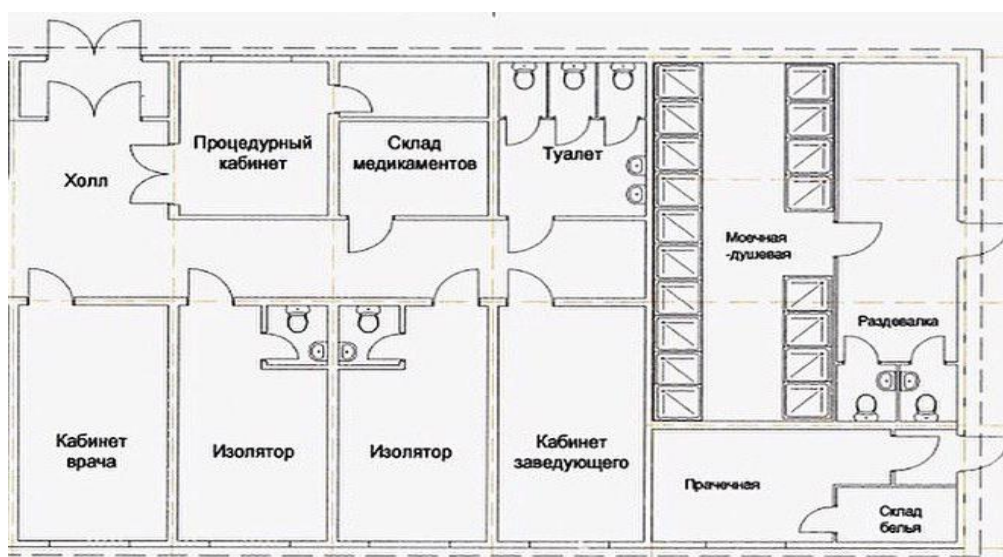


Рисунок 2.5 – Медицинский пункт в детском лагере

При строительстве бассейна в детском лагере «Paradise» соблюдаются санитарно – эпидемиологические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды плавательных бассейнов. Размер бассейна: 25м в длину 10м в ширину 2,5 среднее в глубину[1].

На рисунках 2.6 и 2.7 показан планируемый бассейн в детском лагере «Paradise»



Рисунок 2.6 –Бассейн в детском лагере



Рисунок 2.7 – Бассейн в детском лагере

Спортивный зал. При спортивном зале устраиваются раздевальные и душевые для мальчиков и девочек оборудованные вешалками для одежды.

При спортивном зале предусмотрены снарядные площадью 16-32 м – в зависимости от площади спортзала; раздевальные для мальчиков и девочек площадью 10,5 кв. м каждая; душевые площадью 9 кв. м. каждая; уборные для девочек и мальчиков площадью 8 кв. м. каждая; комната для инструктора. Учащиеся допускаются в спортивный зал только в спортивных костюмах, спортивной обуви. В ходе реализации учебно-воспитательного процесса должен быть обеспечен необходимый объем (не менее 6 часов в неделю) двигательной активности детей, позволяющий удовлетворить их естественную потребность в движении [1].



Рисунок 2.8 – Планируемый спортивный зал в лагере «Paradise»

Кинотеатр в детском лагере «Paradise» рассчитан на 180 человек, оснащен необходимым оборудованием. Кресла располагаются таким образом, чтобы всем было удобно и комфортно. Большой экран с высокой чёткостью изображения.



Рисунок 2.9 – Планируемый кинотеатр в детском лагере «Paradise»

Исходя из вышесказанного, на территории детского лагеря располагается административное здание 70 кв.м., столовая 380 кв.м., 5 жилых корпусов по 180 кв.м., гараж 70 кв. м., мед.пункт 80 кв.м., бассейн закрытый 1300 кв.м., спорт.зал. 1200 кв.м., 2 котельные по 17 кв. м., кинотеатр (клуб) 130 кв. м., баскетбольная площадка 20х40м., футбольное поле 20х40м., хоккейная коробка 20мх40м.

2.3 Система предложения и продвижения услуг

В условиях рыночных отношений главным и определяющим фактором экономического благополучия фирмы становится рынок, точнее покупатель её продукции и услуг.

В сфере услуг система распределения, в общем и целом, должна содействовать улучшению и оптимизации процесса оказания услуги. Изначально сама природа услуги требует прямого контакта между производителем (поставщиком) услуги и покупателем [17].

Каналы распределения можно охарактеризовать по числу составляющих их уровней. Уровень канала распределения — это любой посредник, который выполняет ту или иную работу по приближению услуги и права собственности на него к конечному покупателю. Поскольку

определенную работу выполняют и сам производитель, и конечный потребитель, они тоже входят в состав любого канала [13].

Детский лагерь «Paradise» использует канал нулевого уровня (называемый также каналом прямого маркетинга). Он состоит из производителя, продающего товар непосредственно потребителям.



Рисунок 2.10 – Канал распределения услуг детского лагеря «Paradise»

Для эффективной работы детского лагеря «Paradise» разработан фирменный стиль. Под этим понятием понимают набор цветовых, графических, словесных и прочих постоянных элементов, обеспечивающих визуальное и смысловое единство образа, всей исходящей от детского лагеря информации, ее внутреннего и внешнего оформления.

Фирменный стиль в жизни организации выполняет следующие важные функции:

1) Имиджевая функция. Формирование и поддержка быстро узнаваемого, оригинального и привлекательного образа детского лагеря, что способствует повышению ее престижа и репутации. Положительное восприятие детского лагеря целевой аудиторией переносится и на его (лагеря) деятельность.

2) Идентифицирующая функция. Фирменный стиль способствует идентификации деятельности лагеря, указывает на её связь с данным детским лагерем и их общее происхождение.

3) Дифференцирующая функция. Выделение деятельности данного детского лагеря из общей массы аналогичных. Он является определенным «информационным носителем» и помогает потребителю услуг лагеря

ориентироваться в потоке информации в данной сфере, облегчает процесс выбора [17].

Когда целевая аудитория знает данный фирменный стиль, она с большей долей вероятности обратит внимание на знакомый логотип, цвета, шрифты. Использование единого фирменного стиля во всех формах рекламной кампании сделает рекламу более целостной. Кроме того, значение фирменного стиля состоит в том, что он позволяет детскому лагерю с меньшими затратами выводить на рынок свои новые услуги, повышает эффективность рекламы и улучшает ее запоминаемость.

Фирменный стиль упрощает разработку маркетинговых коммуникаций, сокращает время и расходы на их подготовку, способствует повышению корпоративного духа, объединяет сотрудников, вырабатывает «корпоративный патриотизм», положительно влияет на визуальную среду детского лагеря и эстетическое восприятие его деятельности (красивый, привлекательный стиль повышает эстетическую ценность программы детского лагеря).

Для детского лагеря «Paradise» выбраны следующие элементы фирменного стиля:

- товарный знак;
- логотип;
- фирменный комплект шрифтов;

Товарный знак. Центральным элементом фирменного стиля является товарный знак (торговая марка, знак обслуживания). Он представляет собой зарегистрированное в установленном порядке изобразительное, словесное, обозначение, которое используется владельцем товарного знака для идентификации своих услуг. Это обозначение, способное отличить товары и услуги одних юридических или физических лиц от однородных товаров и услуг других юридических и физических лиц. Кроме того, товарный знак выполняет вторую важную функцию — защищает товар от

недобросовестной конкуренции и устанавливает юридический приоритет пользователя товарной марки [18].

Логотип — это самый распространенный тип товарных знаков.

Важной частью фирменного стиля являются постоянно используемые шрифты в оформлении текстовых материалов. Они, как и другие элементы фирменного стиля, должны соотноситься с его стержневой идеей, подчеркивать особенности образа марки, соответствовать специфике деятельности детского лагеря.



Рисунок 2.11 – Товарный знак детского лагеря «Paradise»

Реклама является одной из важных составных частей маркетинга, и призвана перенести качественные характеристики товара на язык покупателя.

Детский лагерь «Paradise» планирует продвигать свои услуги следующими методами:

1. Печатная реклама

- буклеты (формат А4 – 6руб./шт) – 6000 руб.

Буклет – это разновидность печатной рекламы, которая содержит в себе один лист, сложенный параллельным сгибанием в несколько страниц. Таким образом, текст выглядит как сложенная тетрадь и может читаться без дополнительных разрезов. Буклет отличается повышенной информативностью, удобен в использовании. Может издаваться и малыми, и большими тиражами, предусматривает максимальный охват целевой аудитории. Буклет, как правило, используется недолго и редко перечитывается по несколько раз в отличие от каталога или проспекта [18].

2. Внешняя реклама.

- Штендер (раскладной стенд). 2900 руб./шт.-всего - 14500 руб.
- Реклама на щитах 3х6 м + аренда – 15000 руб., 5 шт. – 75000 руб.

Это самый эффективный и популярный канал передачи рекламной информации. Наружная реклама – рекламная информация, представленная в графическом либо текстовом виде. Ее размещают на специальных временных или постоянных конструкциях, размещенных на улице, а также на внешних фасадах зданий, деталях уличного оснащения, в том числе над проезжей частью автодорог. Внешняя реклама рассчитана в большей степени на зрительное восприятие.

3. Реклама вблизи места реализации услуг

- Баннер 300 руб./кв.м 300 руб./шт. (10000 руб).

Баннер – графическое изображение рекламного характера. Баннеры размещают для привлечения клиентов, для информирования или для создания позитивного имиджа. Под словом «баннер» обычно подразумевается тканевое полотно прямоугольной формы с изображением или текстом информационного, или рекламного содержания.

Итого на рекламу: 105500 руб.

Сегодня для получения всей необходимой информации человеку нужно лишь обратиться за помощью к Интернету, который ответит практически на любой вопрос. В настоящее время Интернет отвоевал первую позицию в списке наиболее эффективных методов рекламы. Все большее количество компаний создает свои странички, где они могут беспрепятственно рекламировать свой товар, предлагать услуги, не тратя на это много времени и финансовых ресурсов. Создание сайта – это уникальная возможность повысить популярность фирмы, позаботиться о собственном имидже и процветании. Именно поэтому необходимо создать собственный сайт для детского лагеря «Paradise», чтобы иметь возможность донести до людей ту информацию о предприятии, которую им следует услышать.

Преимущества создания собственного сайта:

- Собственный сайт – это возможность налаживать новые сотрудничества с разными партнерами;
- Можно представлять на всеобщее обозрение фото и видеоматериалы, официальные документы при необходимости;
- Компания может демонстрировать свой товар или предлагать услуги в любой точке страны;
- Сайт – это круглосуточная реклама товара или услуг, которая работает непрерывно;

Таким образом, затраты на создание сайта представлены в таблице 2.4

Таблица 2.4 – Затраты на создание сайта

Название услуги	Цена, руб.
Разработка сайта	14000 единовременно
Продвижение сайта	2500 в год
Итого	16500

На сайте будет представлена вся необходимая информация о оказываемых услугах, инфраструктуре детского лагеря, ценах, акциях, фото и видео лагеря, в дальнейшем планируется создать услугу онлайн-бронирования путевок.

Таким образом, фирменный стиль и реклама является основой всей коммуникационной политики детского лагеря, одним из главных средств борьбы за покупателя путевок детского лагеря, важной составляющей брендинга.

3 ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ

3.1 Построение организационной структуры управления предприятием и персоналом

Процесс формирования организационной структуры включает в себя формулировку целей и задач, определение состава и место подразделений, их ресурсное обеспечение (включая численность работающих), разработку регламентирующих процедур, документов, положений, закрепляющих и регулирующих формы, методы, процессы, которые осуществляются в организационной системе управления [29].

В детском лагере «Paradise» используется линейно – функциональная структура управления. Она реализует принцип единоначалия, линейного построения структурных подразделений и распределения функций управления между ними и рационального сочетания централизации и децентрализации [10].

Достоинства линейно-функциональной структуры управления:

- 1) Глубокая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников.
- 2) Освобождение главного линейного менеджера от глубокого анализа проблем.
- 3) Возможность привлечения консультантов и экспертов.
- 4) Сочетание достоинств линейной и функциональной структур.

Организационная структура детского лагеря «Paradise» представлена в приложении Б.

На первом этапе, необходимо изучить, какие функции или работы реализуются на предприятии, и планировать персонал под эти работы.

Основной персонал детского лагеря – работники, непосредственно оказывающие услуги населению в сфере туристической деятельности, а также их прямые руководители.

К вспомогательному персоналу относятся работники инженерно-технических служб, младший обслуживающий персонал (дворники, уборщики помещений, вахтеры, гардеробщики и т.п.), работники экспедиторской службы (включая водителей) и т.п.

Работа с персоналом должна рассматриваться как система, включающая кадровую политику, подбор, оценку, расстановку, адаптацию и обучение кадров, и находить отражение в главных нормативных документах предприятия [30].

В детском лагере «Paradise» эффективная кадровая политика состоит из отдельных направлений процесса управления, предусматривающих:

- найм работников;
- отбор и продвижение кадров;
- эффективный анализ трудового потенциала работников;
- расстановку работников в соответствии со сложившейся системой производства [39].

Набор персонала осуществляется путем выявления кандидатов как внутри предприятия, так и на внешнем рынке труда. На внешнем рынке пути отбора персонала следующие:

Активные методы привлечения кадров:

- из учебных заведений;
- из государственных центров занятости;
- с использованием частных посреднических фирм;

Пассивные методы привлечения кадров:

- размещение объявлений во внешних и внутренних средствах массовой информации – на телевидении, радио, в печатных изданиях.

При найме кандидата на работу, уделяется внимание следующим его характеристикам:

- автобиография;
- опыт работы;
- профессиональные знания;

- профессиональные умения;
- личностные качества.

Методы отбора кандидата на работу:

- собеседование.

Штатное расписание — нормативный документ предприятия, оформляющий структуру, штатный состав и численность организации с указанием размера заработной платы в зависимости от занимаемой должности [8].

Штатное расписание детского лагеря представлено в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Штатное расписание детского лагеря

Должность	Количество	Заработная плата в мес. руб.	Функции
1	2	3	4
Директор	1	40000	1.Руководит финансовой и хозяйственной деятельностью лагеря, организует работу и эффективное взаимодействие всех структурных подразделений. 2. Поиск инвесторов и взаимодействие с кредитными организациями 3.Подбор поставщиков 4. Представительские функции 5.Документооборот 6.Подбор персонала
Администратор	1	30000	1.Регистрация детей и распределение по корпусам 2.Координация работы горничных 3. Рассмотрение жалоб и предложений, работа с ними 4.Разработка плана выполнения работ 5.Разработка графика работы 6.Соблюдение санитарных норм 7.Контроль обеспечения номерного фонда всем необходимым инвентарём 8. Контроль за соблюдением порядка в номерах и на территории лагеря
Менеджер по закупкам	1	20000	1.Ежедневные закупки

Продолжение таблицы 3.1

1	2	3	4
Заведующий по воспитательной работе	1	25000	<p>1.Обеспечивает и контролирует выполнение программы воспитания и правильную постановку воспитания детей во всех возрастных группах.</p> <p>2. Изучает и обобщает передовой опыт по воспитанию детей, организует обмен опытом работы между воспитателями, проводит консультации для воспитателей с целью оказания им практической помощи.</p> <p>3.Направляет и контролирует работу воспитательского персонала.</p>
Заместитель директора по АХЧ	1	25000	<p>1.Осуществляет организацию административно-хозяйственной деятельности образовательного учреждения;</p> <p>2. Руководит и контролирует работу технического и обслуживающего персонала;</p> <p>3.Участвует в подборе и расстановке кадров технического и обслуживающего персонала</p>
Заведующий производством	1	25000	<p>1.Осуществляет руководство производственно-хозяйственной деятельностью подразделения.</p> <p>2.Составляет заявки на необходимые продовольственные товары, полуфабрикаты и сырье, обеспечивает их своевременное приобретение и получение с баз и со складов, контролирует ассортимент, количество и сроки их поступления и реализации.</p> <p>3.На основе изучения спроса потребителей составляет меню и обеспечивает разнообразие ассортимента блюд и кулинарных изделий.</p> <p>4.Осуществляет постоянный контроль за технологией приготовления пищи, нормами закладки сырья и соблюдением работниками санитарных требований и правил личной гигиены.</p>

Продолжение таблицы 3.1

1	2	3	4
Маркетолог	1	30000	1.Проведение маркетинговых исследований 2.Продвижение 3.Контролировать проведение рекламных кампаний в средствах массовой информации, Интернете, прямой почтовой рассылке и пр.
Главный бухгалтер	1	30000	1.Расчет себестоимости услуги 2. Учёт материалов, сырья 3. Ведение бухгалтерского учета 4. Расчёт, начисление заработной платы 5.Формирование отчётности, оплата налогов и соц. отчислений
Воспитатель	10	23000	1.Несет материальную ответственность за все имущество и инвентарь, переданный ему для создания нормальных условий жизни, отдыха и работы детей. 2.Организует и руководит художественной самодеятельностью, спортивной работы в отряде, трудовой, учебной и досуговой деятельностью детей. 3.Следит за наличием и занятостью детей в отряде. 4.Координация работы вожатых
Вожатый	20	20000	1.Формулирует и осуществляет выполнение плана работы отряда. 2.Осуществляет выполнение спортивно-оздоровительных программ лагеря совместно с воспитателем по физической культуре и медработниками. 3.Отвечает за своевременное оформление «Дневника вожатого» и другой отчетной документации. 4.Круглосуточно находится с детьми своего отряда, выходя за территорию лагеря только с разрешения воспитателя выполняет Правила внутреннего распорядка, Требования по охране жизни и здоровья детей, режим дня в лагере. Несет персональную ответственность за жизнь и здоровье детей своего отряда.

Продолжение таблицы 3.1

1	2	3	4
Инструктор по физической культуре	4	20000	<p>1.Содействие сохранению и укрепления здоровья детей, их физическому развитию</p> <p>2.Способствует формированию у детей основ здорового образа жизни, двигательных умений и навыков;</p> <p>3.Обеспечивает выполнение программы по физическому воспитанию детей с учётом возрастных и психофизических особенностей развития</p> <p>4.Соблюдения норм и правил техники безопасности в образовательном процессе;</p> <p>5.Совместно с медицинской службой контроль физического развития детей и состояния их здоровья;</p> <p>6.Безопасность детей, охрану их здоровья, эмоциональный комфорт в период занятий физическими упражнениями</p> <p>7.Осуществляет контроль состояния и эксплуатации спортивных сооружений и оборудования.</p> <p>8.Оформляет необходимую документацию в соответствии с нормативными требованиями.</p>
Горничная	2	17000	<p>1.Убирает и содержит в чистоте корпуса, номера, санузлы и другие закреплённые помещения.</p> <p>2.Осуществляет смену постельного белья и полотенец.</p>
Медсестра	1	20000	<p>1.Контролирует санитарное состояние помещений лагеря, прилегающей территории, организацию питания.</p> <p>2.Оказывает доврачебную медицинскую помощь, осуществляет забор биологических материалов для лабораторных исследований.</p> <p>3.Выполняет лечебные процедуры и перевязки, инъекции по указанию врача.</p> <p>4.Осуществляет уход за больными.</p> <p>5.Осуществляет стерилизацию медицинских инструментов, перевязочных средств и предметов ухода за детьми.</p>

Продолжение таблицы 3.1

1	2	3	4
Главный Врач	1	25000	<p>1.Участие в приёме лагеря перед открытием лагерной смены. При этом наибольшие сложности возникают при открытии первой лагерной смены, когда необходимо собрать много документов с подписями самых разных должностных лиц.</p> <p>2. Проверка медицинских документов каждого сотрудника (санитарных книжек) и оснащение медицинского пункта: заказ медикаментов, витаминов и перевязочного материала через специальную (внебольничную) аптеку.</p> <p>3. Непосредственно лечебная работа заключается в проведении ежедневного амбулаторного приёма и оказании медицинской помощи.</p> <p>4.Контролирует санитарное состояние корпусов, прилегающей территории, организацию питания.</p> <p>5. По окончании смены делается отчёт об эффективности оздоровления детей. Этот анализ проводится на основании сопоставления данных двух медицинских осмотров в начале и конце лагерной смены.</p>
Повар	3	20000	<p>1.Контроль качества продуктов в зоне общественного питания</p> <p>2. Контроль за нахождение на кухне в спецодежде (халатах, косынках, колпаках). соблюдает правила личной гигиены;</p> <p>3.Контроль соблюдения товарного соседства и маркировок продуктов</p> <p>4.Соблюдает правила техники безопасности и противопожарной безопасности;</p> <p>5. Соблюдает правила личной гигиены;</p> <p>6. Приготовление качественной пищи в соответствии с утвержденным меню;</p>

Продолжение таблицы 3.1

1	2	3	4
Посудомойщица	1	13000	<p>1.Мойка столовой посуды с применением моющих средств в течение всего рабочего дня;</p> <p>2.Очистка тарелок и стаканов от пищевых отходов;</p> <p>3.Приготовление дезинфицирующих растворов согласно нормам;</p> <p>4.Доставка чистой посуды на раздаточные столы;</p> <p>5.Вести учет поступления и бой посуды.</p> <p>6.Мойка бачков, поддонов, противней, разделочных досок и кухонного инвентаря (ножи, половники, терки, чайники, кастрюли), с моющими средствами;</p>
Садовник	1	15000	1.Уборка содержание территории лагеря
Руководитель службы безопасности	1	15000	<p>1.Обеспечение контроля по безопасности на территории лагеря</p> <p>2.Отслеживание камер наблюдения</p> <p>3.Обход территории лагеря для проверки на наличие опасных предметов</p>
Охранник	4	13000	<p>1.Проверяет целостность ограждений территории лагеря, соблюдение положения о пропускном режиме на территории и объектах лагеря.</p> <p>2.Во время дежурства на проходной (контрольно-пропускного пункта) лагеря пропускает работников, посетителей, автотранспортные средства на территорию и назад только после предъявления ими соответствующих документов.</p> <p>3.Проверяет соблюдение распорядка режима лагеря детьми в ночное время, принимает меры по устранению нарушений режима, положения о пропускном режиме на территории и на объектах лагеря.</p> <p>4.Содержит помещение проходной в надлежащем санитарном состоянии.</p>

Продолжение таблицы 3.1

1	2	3	4
Водитель	1	15000	1.Маршрутные перевозки детей из города 2.Доставка необходимых материалов
Инженер-ремонтник	1	15000	1.Обеспечение требования электро-пожарной безопасности и охраны труда 2.Проверка технического состояния помещений 3.Осуществление ремонта установленного оборудования.
Кладовщик	1	15000	1.Осуществляет прием на склад, взвешивание, хранение и выдачу со склада различных материальных ценностей. 2.Проверяет соответствия принимаемых ценностей сопроводительным документам. 3. Перемещает материальные ценности к местам хранения вручную или при помощи штабелеров и других механизмов с раскладкой (сортировкой) их по видам, качеству, назначению и другим признакам. 4.Руководит работой по погрузке, выгрузке грузов и размещению их внутри склада. 5.Комплектует партии материальных ценностей по заявкам потребителей. 6.Обеспечивает сохранность складироваемых товарно-материальных ценностей и соблюдение режимов хранения. 7.Составляет дефектные ведомости на неисправные инструменты, приборы и т.д., актов на их ремонт и списание, а также на недостачу и порчу материалов. 8.Обеспечивает соблюдение правил оформления и сдачи приходно-расходных документов, составление установленной отчетности. 9. Следит за наличием и исправностью противопожарных средств, состоянием помещений, оборудования и инвентаря на складе и обеспечивает их своевременный ремонт.

Так, проект предусматривает создание 59 новых рабочих места в первый год работы.

Процесс мотивации является важной частью эффективного управления персоналом. Он направлен на стимулирование и поощрение сотрудников, повышение уровня лояльности к компании, улучшения социального климата, увеличение производительности и повышение удовлетворенности трудом сотрудников посредством создания определенных корпоративных условий, которые будут побуждать персонал компании быть приверженцами корпоративных ценностей.

Если рассматривать мотивацию с точки зрения получаемых благ, то мотивация персонала бывает двух видов: материальная и нематериальная. Как правило, эти виды мотивации применяются совместно. В зависимости от уровня управления и поставленных целей мотивации, соотношение материальных и нематериальных видов мотивации изменяется [37].

Мотивация персонала детского лагеря представлена в таблице 3.2

Таблица 3.2 – Мотивация персонала

Должность	Материальная мотивация	Нематериальная мотивация
1	2	3
Заведующий по воспитательной работе	Лишение премии за отсутствие работника без уважительных причин более 4 часов подряд в течение рабочего дня Премии работникам к юбилейным датам компании от 3000-5000 р.	1.Приобретение путевки для детей сотрудников по цене ниже. 2.Поздравление с государственными праздниками и днем рождения от руководства и членов коллектива (открытка, подарок, плакат)
Маркетолог	1.Увольнение в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения работником своих трудовых обязанностей. 2.Лишение премии в размере 50% за несвоевременный контроль и не размещение рекламы в средствах массовой информации, Интернете, прямой почтовой рассылке и пр.	3.Организация корпоративных праздников и мероприятий 4.Возможность обратной связи 5.Профессиональное обучение и повышение квалификации за счет средств компании.

Продолжение таблицы 3.2

1	2	3
Главный бухгалтер	<p>1. Увольнение в случае принятия необоснованного решения, которое повлекло за собой нарушение сохранности имущества, его неправомерное использование или иной ущерб имуществу.</p> <p>2. Увольнение за грубое нарушение правил ведения бухгалтерского учета и представления бухгалтерской отчетности.</p> <p>3. Лишение премии за непредставление сведений, необходимых для осуществления налогового контроля.</p> <p>4. Частичное лишение премии в размере 50 % за нарушение сроков составления и представления финансовой отчетности руководителю лагеря.</p>	
Воспитатель	1. Увольнение за появление на рабочем месте в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения	
Вожатый	<p>1. Назначение премии 2000 р. за победу в номинации «Лучший вожатый» по итогам голосования детей</p> <p>2. Увольнение за жестокое, грубое обращение с детьми, либо с сотрудниками.</p>	
Инструктор по физической культуре	Назначение премии в размере 2000 р. за спортивные достижения детей, занявших призовые места в соревнованиях между лагерями.	
Горничная	Увольнение за совершение хищения (в том числе мелкого) чужого имущества, умышленного его уничтожения или повреждения	
Медсестра	<p>1. Лишение премии за несвоевременно оказанную медицинскую помощь.</p> <p>2. Увольнение, в случае наступления смерти по вине медицинского работника.</p> <p>2. Лишение премии за скрытие несчастного случая в лагере.</p>	

Продолжение таблицы 3.2

1	2	3
Повар	Лишения премии, либо увольнение (в зависимости от тяжести случая) в случае отравления детей из-за ненадлежащего контроля качества продуктов по вине повара	
Садовник	Увольнение в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения работником своих обязанностей	
Руководитель службы безопасности	1.Выговор в виде лишения премии за пропуск на территорию лагеря постороннего человека, увольнение - если это нарушение повлекло за собой тяжкие последствия (ЧС) либо заведомо создавало реальную угрозу наступления таких последствий	
Водитель	1.Лишение премии в случае технических неисправностей из-за отсутствия контроля за техническим состоянием автомобиля, его несвоевременной технической проверке по вине водителя. 1. Выдача служебного автомобиля для личного пользования. 2.Выплата компенсаций в случае наступления ДТП.	
Инженер-ремонтник	Лишение премии за нанесение материального ущерба, порчу имущества.	

Таким образом, процесс мотивации персонала направлен на стимулирование и поощрение сотрудников, улучшения социального климата, повышение удовлетворенности трудом сотрудников посредством создания определенных корпоративных условий, которые будут побуждать персонал компании быть приверженцами корпоративных ценностей.

3.2 Стратегическое планирование

Первоначальным этапом разработки стратегического плана является формулировка миссии компании.

Миссия: Создавая современный детский лагерь, мы способствуем развитию внутреннего и въездного туризма в Пензенской области. Мы

работаем, чтобы сделать отдых детей здоровым, развивающим, качественным и увлекательным. Чтобы дети имели возможность не только хорошо отдохнуть, но и подняться на другой уровень развития, получить новые знания. Сделать так, чтобы отдых ассоциировался с удовольствием и свежими впечатлениями.

Миссия компании детализируется системой стратегических целей. Ответственным за построение, корректировку и пересмотр стратегических целей является директор.

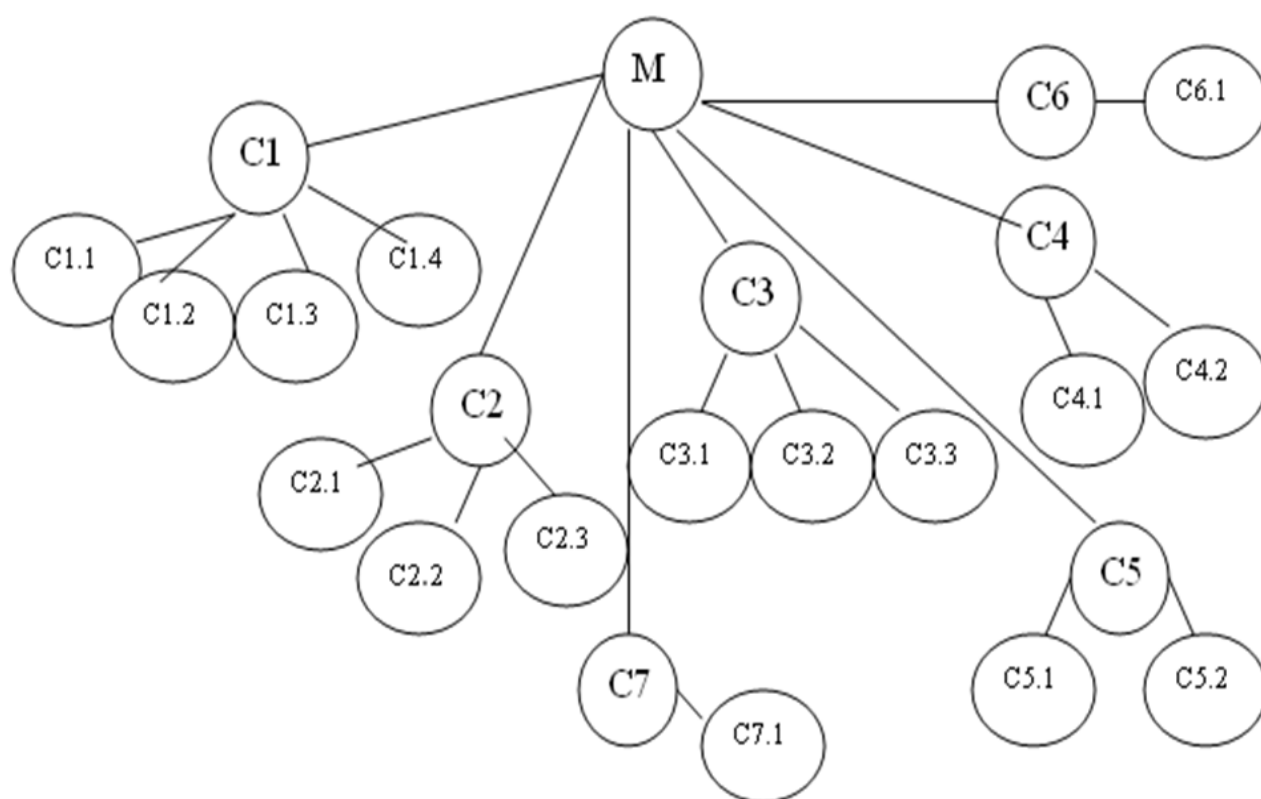


Рисунок 3.1 – Дерево целей детского лагеря

Система целей в области качества представлена в таблице 3.

Таблица 3.3 – Система целей в области качества

Индекс цели	Описание цели
C1	Увеличение прибыли предприятия на 10-15 % ежегодно
C1.1	Увеличение выручки от реализации на 15% в год
C1.3	Обеспечение устойчивого финансового положения и своевременной оплаты по обязательствам до 2021 года

Продолжение таблицы 3.3

C2	Усовершенствовать процесс предоставления услуг
C2.1	К 2020 году создать возможность бронирования путевок по интернету на сайте компании
C2.2	Сформировать систему оповещения потребителей о предстоящих акциях и индивидуальных программах к концу 2020 года
C3	Завоевание расположения и доверия потребителей, формирование клиентской базы постоянных клиентов к 2019 году
C3.1	Завоевание и увеличение доли рынка до 20% к 2020 году.
C3.2	В 2018 году провести широкомасштабное маркетинговое исследование рынка для установления направления расширения ассортимента предоставления услуг.
C4	Создание условий для повышения профессионализма сотрудников организации путем участия в программах переподготовки и совершенствования квалификации в 2018 году
C4.1	Сформировать эффективную систему управления персоналом до 2022 года
C4.2	Разработать систему мотивации сотрудников к 2018 году
C5	Развитие новых направлений деятельности компании до 2025 года
C5.1	Открытие магазина сувениров в 2025 году
C5.2	Открытие пункта проката роликов, гироскутеров, велосипедов.
C6	Разработка социальной политики детского лагеря до 2021 года
C6.1	Сформировать, при условии появления финансовых возможностей, фонд социальной помощи сотрудникам во 2 квартале 2019 года.
C7	Усиление контроля за качеством предоставления услуг
C7.1	Внедрение системы менеджмента качества в 3 квартале 2018 года.

Следующим этапом стратегического планирования является определение возможностей и угроз, возникающих во внешней среде, а также сильных и слабых сторон предприятия. Для этого был проведен SWOT-анализ предприятия.

В таблице 3.4 представлен SWOT – анализ детского лагеря

Таблица 3.4 – SWOT – анализ детского лагеря

Сильные стороны	Слабые стороны
1. Территориальная доступность лагеря 2. Расположение детского лагеря 3. Площадь участка позволяет в перспективе построить дополнительные строения и увеличить количество мест в лагере 4. Круглогодичный период функционирования 5. Разнообразие предоставляемых услуг 6. Высококвалифицированный персонал 7. Современная инфраструктура 8. Высокое качество предоставляемых услуг, соответствующее санитарно-эпидемиологическим требованиям к организации детских лагерей. 9. Сбалансированное питание. 10. Соответствие показателю «цена-качество».	1. Не сформировавшийся имидж детского лагеря 2. Отсутствие постоянных клиентов 3. Зависимость финансового состояния детского лагеря от внешних факторов. 4. Ярко – выраженная сезонность детского лагеря
Возможности	Угрозы
1. Высокая востребованность услуг детских лагерей населением 2. Заинтересованность государства в развитии инфраструктуры детского лагеря 3. Возможность государственной поддержки (в рамках стратегии развития внутреннего и въездного туризма)	1. Появление новых конкурентов 2. Снижение уровня доходов большей части населения 3. Нестабильность мировой экономики

Таким образом, из таблицы 3.4 следует, что услуги детского отдыха и оздоровления, несмотря на такие слабые стороны, как несформировавшийся имидж, отсутствие постоянных клиентов, сезонность, зависимость финансового состояния от внешних факторов, имеет высокие перспективы. Это отображают такие факторы, как расположение детского лагеря, круглогодичный период функционирования, современная инфраструктура, высокое качество предоставляемых услуг, и другие.

Далее на основе SWOT – анализа предприятия рассмотрим процесс формирования стратегии функционирования и стратегии развития предприятия

Формирование стратегии функционирования

Стратегии функционирования отражают поведение организации на рынке в связи с реализацией выпускаемых ею товаров и услуг.

Основные базовые стратегии функционирования (БСФ) приведены в таблице 3.5

Таблица 3.5 – Основные базовые стратегии функционирования (БСФ)

Весь рынок	Уникальность товара	Низкие издержки
	1 Дифференциация	2 Лидерство по издержкам
Отдельный сегмент	3 Фокусированная дифференциация	4 Фокусированное лидерство по издержкам

Для анализируемого предприятия на начальном этапе наиболее целесообразной является стратегия дифференциации. Дифференциация услуг на рынке означает способность организации обеспечить уникальность и более высокую ценность услуг для потребителя с точки зрения уровня качества, наличия его особых характеристик. Она предполагает ясное понимание потребительских нужд и предпочтений, выполнение обязательств перед покупателями, знание собственных возможностей предприятия, осуществление постоянных инноваций.

Данная стратегия нацелена на завоевание компанией первенства по уровню сервиса, по качеству оказанных услуг, по технологиям обслуживания.

Выбор стратегии развития

Стратегия развития предприятия – это путь достижения поставленных целей и реализации задач. Это долгосрочный план без конкретизации этапов, методов и тактических действий. Разработка стратегии необходима для адаптации бизнеса к меняющейся внешней и внутренней среде в условиях рынка [28].

Услуги детского лагеря «Paradise» находятся на этапе рождения. Так как их конкурентная позиция средняя (благоприятная), предприятию

рекомендуется использовать стратегию концентрированного роста. Эти стратегии связаны с изменением услуги и (или) рынка.

При реализации этих стратегий обращается внимание на возможности усиления конкурентных позиций услуг на рынке.

Конкретными типами стратегий являются следующие:

1) стратегия усиления позиции на рынке, при которой фирма делает все, чтобы с данным продуктом на данном рынке завоевать лучшие позиции. Этот тип стратегии требует для реализации больших маркетинговых усилий. Возможны также попытки осуществления так называемой горизонтальной интеграции, при которой фирма пытается установить контроль над своими конкурентами;

2) стратегия развития рынка, заключающаяся в поиске новых рынков для уже производимого продукта;

3) стратегия развития продукта, предполагающая решение задачи роста за счет производства нового продукта, который будет реализовываться на уже освоенном фирмой рынке.

Выбор инновационной стратегии

Инновационная стратегия – это одно из средств достижения целей предприятия, отличающееся от других средств своей новизной, прежде всего для данной компании и, возможно, для отрасли, рынка, потребителей. Инновационная стратегия подчинена общей стратегии предприятия. Она задает цели инновационной деятельности, выбор средств их достижения и источники привлечения этих средств [28].

Для детского лагеря «Paradise» выбрана промежуточная стратегия. Она характеризуется использованием слабых сторон конкурентов и сильных сторон предприятия, а также отсутствием (на первых этапах) прямой конфронтации с конкурентами. При промежуточной инновационной стратегии предприятия (в основном небольшие) заполняют пробелы в специализации других предприятий, включая доминирующих в своей отрасли.

Формирование маркетинговой стратегии

Маркетинговая стратегия – это элемент общей стратегии компании (корпоративной стратегии), который описывает, как компания должна использовать свои ограниченные ресурсы для достижения максимального результата в увеличении продаж и доходности от продаж в долгосрочной перспективе [30].

Предприятие не является лидером, но имеет ярко выраженное конкурентное преимущество, которое позволяет ему занимать достаточно хорошее положение на рынке и в дальнейшем занять на нем лидирующую роль. Для этого необходимо использовать дополнительные средства для усиления конкурентного потенциала, укрепить службу маркетинга, инвестировать дополнительные средства на совершенствовании оказываемых услуг, направить силы на улучшение качества услуг.

3.3 Управление качеством в организации

Система менеджмента качества (СМК) – это часть общей системы управления компанией, которая функционирует с целью обеспечения стабильного качества производимой продукции и оказываемых услуг[38].

Целью СМК является соответствие результатов процессов компании потребностям потребителя, организации и общества.

Основные процессы состоят из:

- 1) Бронирование
- 2) Оказание услуг
- 3) Закупки

Вспомогательные процессы:

- 1) Ведение базовой документации
- 2) Обслуживание детского лагеря
- 3) Маркетинговые исследования и продвижение
- 4) Уборка помещений
- 5) Управление персоналом
- 6) Юридический контроль

- 7) Бухгалтерский учет
- 8) Финансовое управление
- 9) Координация экономических процессов

Критерии оценки эффективности и результативности их протекания представлены в таблице 3.6

Таблица 3.6 — Критерии оценки эффективности и результативности протекания основных процессов.

Процесс	Описание (вход)	Результат (выход)	Ответственный
1	2	3	4
Основные процессы:			
1.1.Бронирование	1.Информация о дате визита 2.Консультация и ориентация по цене	1.Встреча клиента 2.Регистрации клиента	Администратор
1.2 Оказание услуг	1.Предоставление путевки и квитанции о ее оплате 2.Согласование пожеланий	1.Получение отзыва о предоставленной услуге 2.Повышение рейтинга организации и удовлетворенность клиентов	Администратор
1.4 Закупки	1. Схема закупок	1.Закупленные товарно-материальные ценности	Менеджер по закупкам
Вспомогательные процессы:			
2.1.Ведение базовой документации	1. Прием заявок, бронирование	1.Данные о клиентах	Администратор
2.2. Маркетинговые исследования и продвижение	1.ДП проведения маркетинговых исследований	1.Удовлетворенность клиентов 2.Спрос на услуги	Маркетолог
2.3. Уборка помещений и территории	1.ДП обслуживание территории детского лагеря	1.Отметка о уборке в журнале	Горничная, Садовник
2.4. Управление персоналом.	1.Потребность в персонале	1.Квалифицированный персонал, соответствующий требуемой компетенции.	Администратор
2.5. Юридический контроль	1.Договора	1.Отсутствие жалоб и претензий	Юрист
2.6. Бухгалтерский учет	1.Первичные документы для ПБУ	1.Бухгалтерская отчетность	Гл. бухгалтер

Продолжение таблицы 3.6

1	2	3	4
2.7. Финансовое управление	1. Составление финансовых и кассовых планов, кредитных заявок и смет; 2. Нормирование оборотных средств;	1. Удовлетворение потребности в финансировании	Гл. Бухгалтер

Схема взаимодействия основных процессов.

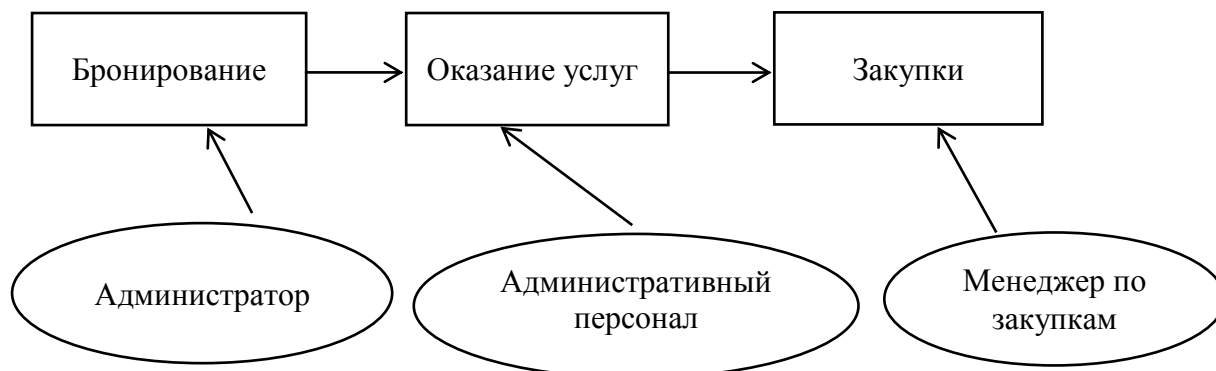


Рисунок 3.2 – Схема взаимодействия основных процессов

Процесс Предоставления услуг в виде алгоритма, который рассмотрен в таблице 3.7.

Таблица 3.7 – Процесс оказания услуг в виде алгоритма.

Администратор	Административный персонал
1. Прием клиента и установление контакта → 2. Предоставление путевки и квитанции о ее оплате 2. Согласование пожеланий → <div style="text-align: center;"> </div> 3. Занесение клиента в базу →	
	5. Оказание услуг
6. Контроль за оказанием услуг →	
7. Оценка удовлетворенности клиента.	

Необходимо проанализировать какие проблемы могут возникнуть во время процесса, для этого обозначим возможные несоответствия и заранее продумаем корректирующие и предупреждающие мероприятия.

В таблице 3.8 рассмотрен третий этап – возможные несоответствия и корректирующие мероприятия.

Таблица 3.8 – III этап – Таблица возможных несоответствий.

Типовые несоответствия	Корректирующие и предупреждающие мероприятия
1. Некорректный план работы.	1. Заранее предупредить клиента об изменениях.
2. Некачественное оказание услуг: долгое ожидание клиента; грубость обслуживающего персонала по отношению к клиенту; не убранный номер; заселение клиента в уже занятый номер.	1. Контроль уборки номера. 2. Проверять чистоту номера перед заселением. 3. Ведение журнала уборки номеров. 4. Отправлять сотрудников на курсы повышения квалификации. 5. Штраф сотруднику, в крайнем случае – увольнение.

Максимально полная информация о процессе содержится в карте процесса или в паспорте процесса.

Карта процесса представлена в таблице 3.9

Таблица 3.9 – Карта процесса

Диаграмма	Обозначение	Наименование	Руководитель
1	2	3	4
Цель:	Оказание услуг детского лагеря		
Вход		Выход	
1. Бронирование 2. Карта регистрации гостя 3. Обслуживание клиента		Готовая услуга	
Основные поставщики		Потребители	
1. Администратор		Внешний потребитель	
Требования и ограничения по процессу		Управление	
1. Соблюдение обязательных требований безопасности.		1. Контролирующие и предупреждающие действия	
Ресурсы:	Материальные	Персонал	Финансовые

Продолжение таблицы 3.9

1	2	3	4
	1. Инфраструктура помещения (вода, электроэнергия, отопление) 2. Хозяйственный инвентарь 3. Инфраструктура на территории лагеря (обустроенные светлые спальные корпуса, столовая, медпункт, игровые комнаты, кинотеатр, бассейн, игровая площадка, спортивный зал.)	1. Администратор 2. Административный персонал	Заработная плата персоналу
Критерии соответствия:	1. Соответствие экологической сертификации услуг проживания и размещения. 2. Соответствие санитарно-эпидемиологическим требованиям к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей 3. Соответствие требованиям к услугам в области охраны окружающей среды. 4. Соответствие санитарно-гигиеническим требованиям к земельному участку, территории, к зданиям, помещениям и оборудованию детских лагерей. 5. Высокая профессиональная подготовка сотрудников лагеря.		
Возможные несоответствия:	1. Несоответствие санитарно-эпидемиологическим требованиям. 2. Несоответствие цены и качества предоставляемых услуг 3. Несоответствие обслуживания лагеря (претензии со стороны клиента) 4. Некорректный план работы		

Таким образом, внедрение системы качества является стратегическим решением организации. Проектирование и внедрение системы качества организации определяется изменяющимися потребностями, специфическими целями, предоставляемыми услугами, применяемыми процессами, размерами и структурой организации.

3.4 Экономическое обоснование предлагаемых мероприятий

Расчеты по бизнес-плану выполнены в программе ProjectExpert 6.1.

Основная валюта проекта – Рубли (руб.). Ставка рефинансирования, принятая на момент выполнения расчетов по проекту (20.05.17)– 9,25%. Ставка дисконтирования равна 15%.

Расчеты экономической эффективности проекта выполняются с учетом официального издания Методических рекомендаций по оценке эффективности инвестиционных проектов (Утверждены: Министерством экономики РФ, Министерством финансов РФ, Государственным комитетом РФ по строительной, архитектурной и жилищной политике № ВК 477 от 21.06.1999).

Дата начала проекта – 01.07.2017 года. Дата начала реализации услуг детского лагеря «Paradise» – 01.01.2019 года. Дата выхода на проектную мощность – 01.06.2021 года.

Налоговое окружение детского лагеря представлено в таблице 4.1

Таблица 4.1 – Налоговое окружение

Наименование налогов	Ставка (или сумма)	Налогооблагаемая база	Период начисления (дней)
Страховые взносы во внебюджетные фонды	30,2%	Фонд оплаты труда	Ежемесячно
Налог на добавленную стоимость	18%	Добавленная стоимость	Ежемесячно
Налог на имущество	2,2%	Стоимость имущества	Ежеквартально
Налог на прибыль	20%	Прибыль	Ежемесячно

Для организации строительства и начала работы детского лагеря «Paradise» необходимы финансовые ресурсы.

Заемные средства планируется привлечь в виде инвестиционных кредитов на строительство и подготовку зданий, покупку оборудования.

Кредиты привлекаются на срок 5 лет с ежемесячной уплатой процентов и отсрочкой уплаты основного долга на 1 год.

Основные источники финансирования представлены в таблице 4.2

Таблица 4.2 – Основные источники финансирования проекта

Источники финансирования	Сумма, руб.
Собственные средства	70 000 000
Заемные средства	90 000 000
Итого	160 000 000

Таким образом, общая стоимость настоящего проекта составляет: 160 000 000 руб. При этом в рамках реализации стратегии развития внутреннего и въездного туризма на территории Пензенской области на период до 2020 года предполагается получить средства федерального бюджета в размере 30 000 000 руб. и регионального бюджета в размере 10 000 000 руб..

Определение потребности в инвестиционных ресурсах определяется величиной требуемых затрат, сведения о которых представлены в таблице 4.3

Таблица 4.3 – Инвестиционные затраты

Наименование	Период	Всего, руб.
Регистрация предприятия	01.07.17 – 01.06.17	7000
Строительства зданий	09.07.17 – 09.07.18	77 960 335,94
Подготовка зданий к предоставлению услуг	10.07.18 – 09.08.18	3 300 000
Покупка оборудования	10.08.18 – 24.08.18	21 084 716,99
Установка оборудования	24.08.18 – 23.09.18	332 631,47
Согласование с государственными органами	16.09.18 – 16.11.18	3 366 207,17
Набор сотрудников	20.11.18 – 04.12.18	17 032,62
Итого		106 067 924

Таким образом, совокупная величина инвестиционных затрат составляет 106 067 924 рублей.

Цена на услуги детского лагеря приведены в таблице 4.4

Таблица 4.4 – Ценовая политика детского лагеря, (руб.)

Продукт/Вариант	Цена(руб.)
Пребывание ребенка в оздоровительную смену	30 000,000
Пребывание ребенка в спортивную смену	32 000,000

Условия оплаты производится по факту продажи. Потери при предоставлении услуги не превышают 10%, в случае отказа от путевки.

Расчет численности работающих является важнейшей задачей определения обоснованной потребности в кадрах для обеспечения бесперебойного производственного процесса на предприятии [45].

Расчеты численности опираются не только на количественную и качественную оценку самих трудовых ресурсов, но и на возможный уровень их использования, анализ обуславливающих факторов - технических, организационных, социально-экономических.

На предприятии используется повременно – премиальная система оплаты труда.

Штатное расписание устанавливает организатор смены, исходя из целей и задач смены.

Общая численность персонала составляет 56 человек.

Штатное расписание персонала проекта представлено в таблице 4.5

Таблица 4.5 – Штатное расписание персонала

Должность персонала	Зарплата в месяц, руб.	Численность (чел.)	Период занятости
1	2	3	4
Директор	40000	1	Ежемесячно, весь проект
Администратор	30000	1	Ежемесячно, весь период пр-ва
Заведующий по воспитательной работе	25000	1	Ежемесячно, весь период пр-ва
Заведующий производством (столовая)	25000	1	Ежемесячно, весь период пр-ва
Заместитель директора по АХЧ	25000	1	Ежемесячно, весь период пр-ва
Главный бухгалтер	30000	1	Ежемесячно, весь проект
Врач	25000	1	Ежемесячно, весь проект
Повар	20000	3	Ежемесячно, весь период пр-ва

Продолжение таблицы 4.5

1	2	3	4
Руководитель службы безопасности	15000	1	Ежемесячно, весь период пр-ва
Воспитатель	23000	10	Ежемесячно, весь период пр-ва
Вожатый	20000	20	Ежемесячно, весь период пр-ва
Инструктор по физической культуре	20000	4	Ежемесячно, весь период пр-ва
Горничная	17000	2	Ежемесячно, весь период пр-ва
Мед.сестра	20000	1	Ежемесячно, весь проект
Посудомойщица	13000	1	Ежемесячно, весь период пр-ва
Садовник	15000	1	Ежемесячно, весь период пр-ва
Охранник	13000	4	Ежемесячно, весь период пр-ва
Водитель	15000	1	Ежемесячно, весь период пр-ва
Инженер-ремонтник	15000	1	Ежемесячно, весь период пр-ва
Кладовщик	15000	1	Ежемесячно, весь период пр-ва
Маркетолог	30000	1	Ежемесячно, весь проект
Менеджер по закупкам	20000	1	Ежемесячно, весь период пр-ва

Обобщенные общехозяйственные расходы на обеспечение деятельности в рамках проекта представлены в таблице 4.6

Таблица 4.6 – Общехозяйственные расходы

Наименование	График выплат	Сумма, руб.
Управленческие издержки	Ежемесячно, весь проект	50 000
Производственные издержки	Ежемесячно, с периода производства	252 420
Маркетинговые издержки	Ежемесячно, с периода производства	100 000
ИТОГО в месяц		402 420

Отчет о финансовых результатах необходим для оценки эффективности текущей (хозяйственной) деятельности (приложение В). Как видим, деятельность нашего предприятия весьма эффективна.

Денежный поток проекта рассчитывается на каждом интервале планирования проекта как сальдо притока и оттока денежных средств по основной (операционной), инвестиционной и финансовой деятельности (приложение Г).

Результаты инвестиционной и финансовой деятельности приведены в соответствии с инвестиционным и финансовым планом;

Основным условием финансовой реализуемости проекта является положительное значение накопленного денежного потока проекта (рассчитанного нарастающим итогом) на каждом интервале планирования проекта, что в нашем случае выдерживается [13].

Сроком окупаемости («простым») называется продолжительность периода от начала расчета до наиболее раннего интервала планирования, после которого чистый доход проекта становится и в дальнейшем остается положительным. В нашем случае он составляет 66 месяцев.

Дисконтированный срок окупаемости определяется аналогично «простому», но на основе чистого дисконтированного дохода и, соответственно, дисконтированного денежного потока проекта. При этом значения денежного потока приводятся к начальному интервалу планирования (дисконтируются) путем умножения на соответствующий коэффициент дисконтирования [32]. Дисконтированный период окупаемости предприятия составит 80 месяцев.

Чистая приведенная стоимость равна значению чистого дисконтированного дохода на последнем интервале планирования (5 лет). Чистая приведенная стоимость характеризует превышение суммарных денежных поступлений над суммарными затратами для данного проекта с учетом в составе ставки дисконтирования: темпа инфляции, минимальной нормы прибыли кредитора и поправки на риски проекта. NPV для данного проекта составляет 37 635 610 рублей.

Основные показатели проекта приведены в таблице 4.7

Таблица 4.7 – Основные экономические показатели проекта

Показатель	Значение
Ставка дисконтирования	12,00 %
Период окупаемости	66 мес.
Дисконтированный период окупаемости	80 мес.
Средняя норма рентабельности	28,91 %
Чистый приведенный доход	37 635 610 руб.
Индекс прибыльности	1,36
Внутренняя норма рентабельности	19,97 %
Модифицированная внутренняя норма рентабельности	16,11 %

Индекс прибыльности показывает, насколько тот или иной проект будет прибыльным (относительно), или же сколько денежных средств поступит в процессе проведения данного проекта. При этом учитывается только одна единица вложения. Благоприятным для предприятий является показатель индекса прибыльности >1 , данный индекс составляет 1,36.

Модифицированная внутренняя норма рентабельности определяется как ставка дисконтирования, для расчета платежей, связанные с реализацией проекта, приводятся к началу проекта с использованием ставки дисконтирования, основанной на стоимости привлеченного капитала (ставка финансирования или требуемая норма рентабельности инвестиций). То есть она характеризует ставку дисконтирования, при которой суммарная приведенная стоимость доходов от осуществляемых инвестиций равна стоимости этих инвестиций. Модифицированная внутренняя норма рентабельности составила 16,11%.

Таким образом, все приведенные показатели свидетельствуют о выгоды проекта, следовательно, он может быть принят к реализации на практике.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Данный проект показывает целесообразность разработки системы управления детского лагеря (в рамках стратегии развития внутреннего и въездного туризма Пензенской области). Проект был максимально приближен к условиям рынка, что позволило сделать реальную оценку планируемой деятельности предприятия.

В результате проведенных предварительных маркетинговых исследований были выявлены потребители детского лагеря «Paradise». Кроме потенциальных клиентов - изучены конкуренты. SWOT – анализ позволил выявить сильные и слабые стороны предприятия, а также возможности и угрозы со стороны внешней среды, на основе этого были разработаны миссия детского лагеря, стратегии и намечены стратегические цели.

Управление предприятием осуществляется на основе линейных и функциональных связей, отраженных в организационной структуре.

Для эффективной работы детского лагеря «Paradise» был разработан фирменный стиль и способы продвижения услуг.

Финансовый анализ проекта показывает, что в период проекта у предприятия не возникает дефицита денежных средств, баланс наличности денежных средств всегда положителен. Срок окупаемости капиталовложений - 96 месяцев. Чистый приведенный доход проекта составит 37 635 610 рублей. Наблюдается увеличение нераспределенной прибыли предприятия в течение всего периода. Все эти показатели очень важны, они указывают на устойчивую стабильную работу предприятия получающего прибыль и своевременно расплачивающегося по своим обязательствам. Это имеет большое значение в современных условиях рыночной экономики.

Таким образом, можно сделать вывод, что данный проект является жизнеспособным, экономически выгодным и может быть рекомендован к внедрению.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. СанПиН 2.4.4.3155-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей» [Электронный ресурс // Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/499071210>]
2. Стратегия развития внутреннего и въездного туризма на территории Пензенской области на период до 2020 года. – М.: Правительство Пензенской области, - 2015 [Электронный ресурс // Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/428553017>]
3. Абрамс, Р. Бизнес-план на 100%: Стратегия и тактика эффективного бизнеса. 2-е изд. / Р. Абрамс. - М.: Альпина Паблишер, 2015. - 486 с.
4. Абрамс, Р. Бизнес-план на 100%: Стратегия и тактика эффективного бизнеса. 2-е изд. / Р. Абрамс. — М.: Альпина Паблишер, 2015. — 486 с.
5. Аигина Е.В., Тульская Н.И. Современное состояние и развитие детского туризма в Российской Федерации // Современные исследования социальных проблем. – 2015. – №10 (54) [Электронный ресурс // Режим доступа: <https://istina.msu.ru/media/publications/article/16e/f62/11659054/7952-12227-1-PB.pdf>]
6. Акопян М.Г., Олехнович С.А., Федотова В.Н. Анализ состояния и перспективы развития отрасли детского туризма в Российской Федерации // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». – 2016. - №2. [Электронный ресурс // Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/v/analiz-sostoyaniya-i-perspektivy-razvitiya-otrasli-detskogo-turizma-v-rossiyskoy-federatsii>]
7. Актуальные вопросы развития внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации // Аналитический вестник. – 2016. - №20 [Электронный ресурс // Режим

доступа:<http://council.gov.ru/media/files/GCvjOdjLzUwD6WtHkf7tvqjo5Ugmc4Oi.pdf>]

8. Алексейчева Е.Ю. Экономика организации (предприятия): Учебник для бакалавров / Е.Ю. Алексейчева, М. Магомедов. - М.: Дашков и К, 2016. - 292 с.

9. Баранов А.А. Развитие производственных систем. Стратегия бизнес-прорыва. Кайдзен. Лидерство. Бережливое производство / А.А. Баранов. - М.: Питер, 2015. - 497 с.

10. Баскакова О.В. Экономика предприятия (организации): Учебник для бакалавров / О.В. Баскакова, Л.Ф. Сейко. - М.: Дашков и К, 2015. - 372 с.

11. Бланк, И. А. Управление формированием капитала / И.А. Бланк. - М.: Омега-Л, Ника-Центр, Эльга, 2016. - 510 с.

12. Булганина С.В., Ананьева К.В., Тюмина Н.С., Шутова Ю.Г. Маркетинговые исследования предпочтений молодежи в области туризма // Интернет-журнал Науковедение. 2016. Т. 8. № 4 (35)[Электронный ресурс // Режим доступа:<https://elibrary.ru/item.asp?id=26935264>]

13. Бусов В.И. Оценка стоимости предприятия (бизнеса): Учебник для академического бакалавриата / В.И. Бусов, О.А. Землянский. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 382 с.

14. Волгин Б. Деловые совещания / Б. Волгин. - М.: Московский рабочий, 2017. - 160 с.

15. Глущенко, В. В. Финансология - наука о финансах и финансовом менеджменте / В.В. Глущенко, И.И. Глущенко. - М.: ИП Глущенко В. В., 2017. - 116 с.

16. Доклад о мерах по организации отдыха, оздоровления и занятости детей и подростков в летний период 2016 года. — М.: Министерство образования Пензенской области, - 2016[Электронный ресурс // Режим доступа:<http://minobr-penza.ru/userfiles/file/doklad-let-2016.doc>]

17. Доклад о состоянии и развитии конкурентной среды на рынках товарах, работ, услуг Пензенской области в 2016 году. — М.: Правительство Пензенской области, - 2017. – 205 с.
18. Дубровин, И.А. Бизнес-планирование на предприятии: Учебник. 2-е изд. / И.А. Дубровин. - М.: Дашков и К, 2016. - 432 с.
19. Загородников, С. В. Финансовый менеджмент. Краткий курс / С.В. Загородников. - М.: Окей-книга, 2017. - 176 с.
20. Зайцева, Н.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с.
21. Зверева Н. Создание успешного социального предприятия / Зверева Н. - М.: Альпина Паблишер, 2015. - 372 с.
22. Золотарева Ю.В. Актуальность развития детского туризма в России // Международный журнал экспериментального образования. – 2015. – № 5-1 [Электронный ресурс // Режим доступа: <https://www.expeducation.ru/ru/article/view?id=7508>]
23. Колодий Н.А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте: Учебное пособие / Н.А. Колодий. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 326 с.
24. Кондраков Н.П. Основы малого и среднего предпринимательства: Практическое пособие / Н.П. Кондраков, И.Н. Кондраков. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 446 с.
25. Коршунов, В.В. Экономика организации: Учебник и практикум для СПО / В.В. Коршунов. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 407 с.
26. Круглова, Н.Ю. Основы бизнеса (предпринимательства): Учебник / Н.Ю. Круглова. - М.: КноРус, 2013. - 440 с.
27. Круи, М. Основы риск-менеджмента / М. Круи, Д. Галай, Р. Марк. - Люберцы: Юрайт, 2015. - 390 с.
28. Литвак, Б.Г. Стратегический менеджмент: Учебник для бакалавров / Б.Г. Литвак. - М.: Юрайт, 2013. - 507 с.

29. Ляско, А.К. Стратегический менеджмент: Современный учебник / А.К. Ляско. - М.: ИД Дело РАНХиГС, 2013. - 488 с.
30. Макаров С.И. Основы предпринимательства / С.И. Макаров, М.В. Мищенко. - М.: КноРус, 2013. - 224 с.
31. Маркетинговое исследование российского рынка детского туризма[Электронный ресурс // Режим доступа:<http://hr-portal.ru/article/marketingovoe-issledovanie-rossiyskogo-rynka-detskogo-turizma>]
32. Миронов, М. Г. Финансовый менеджмент / М.Г. Миронов, Е.А. Замедлина, Е.В. Жарикова. - М.: Экзамен, 2015. - 224 с.
33. Михайлушкин, А. И. Финансовый менеджмент / А.И. Михайлушкин, П.Д. Шимко. - М.: Феникс, 2015. - 352 с.
34. Никушин В.В. Основы охранной деятельности в сфере предпринимательства / В.В. Никушин, В.В. Тишков. - Вологда: Инфра-Инженерия, 2016. - 128 с.
35. Орлова В. С., Щербакова А. А. Перспективы развития лечебно – оздоровительного туризма в регионе // Проблемы развития территории. – 2014. №3 (77)[Электронный ресурс // Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-razvitiya-lechebno-ozdorovitel'nogo-turizma-v-regione>]
36. Орлова, П.И. Бизнес-планирование: Учебник для бакалавров, 2-е изд., перераб. и доп.(изд:2) / П.И. Орлова. - М.: ИТК Дашков и К, 2016. – 288 с.
37. Рубин Ю.Б. Основы предпринимательства: Учебник / Ю.Б. Рубин. - М.: МФПУ Синергия, 2016. - 464 с.
38. Сергеев И.В. экономика организации (предприятия): Учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И.В. Сергеев, И.И. Веретенникова. - Люберцы: Юрайт, 2015. - 511 с.
39. Скобкин, С.С. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 448 с.

40. Слаутина М.С., Булганина С.В. Результаты маркетингового исследования по проблеме детского оздоровительного отдыха в России // Современные научные исследования и инновации. 2016. № 12. [Электронный ресурс // Режим доступа: <http://web.snauka.ru/issues/2016/12/76078>]
41. Слаутина М.С., Булганина С.В. Результаты маркетингового исследования по проблеме детского оздоровительного отдыха в России // Современные научные исследования и инновации. 2016. № 12 [Электронный ресурс // Режим доступа: <http://web.snauka.ru/issues/2016/12/76078>]
42. Солдатова, И.Ю. Основы менеджмента: Учебное пособие / И.Ю. Солдатова, М.А. Чернышева. - М.: Дашков и К, 2015. - 272 с.
43. Спиридонова Е.А. Оценка стоимости бизнеса: Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Е.А. Спиридонова. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 299 с.
44. Суринов А. Е. Россия в цифрах. 2016: крат. стат. сб. / Росстат – М., 2016 – 543 с.
45. Управление персоналом организации. Учебник. / Под ред. А.Я. Кибанова. - М.: Инфра-М, 2015. - 512 с.
46. Хомкин К.А. Инновационный проект. Подготовка для инвестирования / К.А. Хомкин. - М.: Дело АНХ, 2014. - 120 с.
47. Чалдаева Л.А. Экономика организации: Учебник и практикум для СПО / Л.А. Чалдаева. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 435 с.
48. Чан Ким Лучшая практика по стратегии (комплект из 3 книг) / Чан Ким и др. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. - 880 с.
49. Чеботарев Н.Ф. Оценка стоимости предприятия (бизнеса): Учебник для бакалавров / Н.Ф. Чеботарев. - М.: Дашков и К, 2015. - 256 с.
50. Шаркова А.В. Экономика организации: Практикум для бакалавров / А.В. Шаркова, Л.Г. Ахметшина. - М.: Дашков и К, 2016. - 120 с.
51. Школа современного бизнеса. 2010 год (комплект из 12 книг). - М.: Генеральный директор, 2017. - 539 с.

Схема детского лагеря «Paradise»



Организационная структура управления ООО «Paradise»



ПРИЛОЖЕНИЕ В

Отчет о финансовых результатах, руб.

Показатели	4кв. 2017г.	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
Валовый объем продаж			47 828 883	107 263 260	119 749 046
Потери			560 923	4 785 051	5 338 539
Чистый объем продаж			47 267 961	102 478 209	114 410 507
Материалы и комплектующие			15 773 630	37 251 699	41 677 560
Суммарные прямые издержки			15 773 630	37 251 699	41 677 560
Валовая прибыль			31 494 331	65 226 511	72 732 947
Налог на имущество		884 602	1 780 350	1 706 981	1 633 618
Административные издержки	130424	547 529	591 915	644 976	708 556
Производственные издержки	13042	54 753	1 512 241	1 647 770	1 810 074
Маркетинговые издержки		2 746	1 251 905	1 364 131	1 498 610
Зарплата административного персонала	214830	863 720	3 274 699	3 438 434	3 610 356
Зарплата производственного персонала	58590	235 560	14 556 038	15 283 840	16 048 032
Зарплата маркетингового персонала			818 675	859 609	902 589
Суммарные постоянные издержки	416886	1 704 307	22 005 473	23 238 759	24 578 217
Амортизация		1 204 241	3 335 954	3 334 648	3 334 648
Проценты по кредитам	1351059	10 773 381	11 320 867	7 848 954	4 377 040
Суммарные непроизводственные издержки	1351059	11 977 621	14 656 822	11 183 601	7 711 688
Другие издержки		5 945 654			
Убытки предыдущих периодов	4498975	2 728 988	23 241 172	30 189 485	1 092 315
Прибыль до выплаты налога	-6266921	-23 241 172	-30 189 485	-1 092 315	37 717 109
Прибыль от курсовой разницы					
Налогооблагаемая прибыль	-6266921	-23 241 172	-30 189 485	-1 092 315	37 717 109
Налог на прибыль					7 543 422
Чистая прибыль	-6266921	-23 241 172	-30 189 485	-1 092 315	30 173 687

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Отчет о движении денежных средств

Показатели	4кв. 2017г.	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
Поступления от продаж			55 776 194	120 924 287	135 004 398
Затраты на материалы и комплектующие			18 307 704	43 201 648	48 334 284
Суммарные прямые издержки			18 307 704	43 201 648	48 334 284
Общие издержки	169289	713 932	3 960 152	4 315 114	4 740 344
Затраты на персонал	210000	844 301	14 323 665	15 039 848	15 791 841
Суммарные постоянные издержки	379289	1 558 233	18 283 817	19 354 963	20 532 185
Налоги	37761	-13 621 930	8 810 320	18 032 160	26 635 862
Кэш-фло от операционной деятельности	-417050	12 063 697	10 374 353	40 335 516	39 502 067
Затраты на приобретение активов	19252428	60 993 511			
Другие издержки подготовительного периода		7 015 871			
Кэш-фло от инвестиционной деятельности	-19252428	-68 009 382			
Займы	18200000	47 800 000			
Выплаты в погашение займов		1 941 786	23 301 435	23 301 435	23 301 435
Выплаты процентов по займам	1351059	10 773 381	11 320 867	7 848 954	4 377 040
Кэш-фло от финансовой деятельности	16848941	35 084 833	-34 622 303	-31 150 389	-27 678 475
Баланс наличности на начало периода	219927540	71 410 807	50 549 955	26 302 005	35 487 133
Баланс наличности на конец периода	217107000	50 549 955	26 302 005	35 487 133	47 310 725

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Баланс (руб.)

Строка	4кв. 2017г.	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
Денежные средства	217107000	50 549 955	26 302 005	35 487 133	47 310 725
Краткосрочные prepaid расходы	25824	1 534 842			
Суммарные текущие активы	217132823	52 084 797	26 302 005	35 487 133	47 310 725
Основные средства		83 936 486	83 936 486	83 936 486	83 936 486
Накопленная амортизация		1 204 241	4 540 195	7 874 843	11 209 491
Остаточная стоимость основных средств:		82 732 245	79 396 291	76 061 643	72 726 995
Здания и сооружения		65 608 358	64 505 954	63 404 856	62 303 759
Оборудование		17 123 887	14 890 337	12 656 786	10 423 236
Инвестиции в основные фонды	94800256				
СУММАРНЫЙ АКТИВ	311933079	134 817 042	105 698 296	111 548 775	120 037 720
Отсроченные налоговые платежи			1 131 002	1 185 747	1 710 125
Краткосрочные займы		21 359 649	21 359 649	21 359 649	14 996 013
Суммарные краткосрочные обязательства		21 359 649	22 490 651	22 545 397	16 706 138
Долгосрочные займы	108200000	66 698 565	43 397 129	20 095 694	3 157 895
Добавочный капитал	210000000	70 000 000	70 000 000	70 000 000	70 000 000
Нераспределенная прибыль	-6266921	-23 241 172	-30 189 485	-1 092 315	30 173 687
Суммарный собственный капитал	203733079	46 758 828	39 810 515	68 907 685	100 173 687
СУММАРНЫЙ ПАССИВ	311933079	134 817 042	105 698 296	111 548 775	120 037 720

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Расширенная аннотация

Тема: «Разработка системы управления детского лагеря (в рамках стратегии развития внутреннего и въездного туризма в Пензенской области)»

Автор: студент гр. 13ЭМ1 Дашунина Ю. А.

Руководитель: д.т.н., профессор Дорофеев В. Д.

Данная выпускная квалификационная работа предполагает создание детского лагеря.

По организационно-правовой форме компания будет обществом с ограниченной ответственностью. Название — Paradise.

Миссией детского лагеря «Paradise» является: создавая современный детский лагерь, мы способствуем развитию внутреннего и въездного туризма в Пензенской области. Мы работаем, чтобы сделать отдых детей здоровым, развивающим, качественным и увлекательным. Чтобы дети имели возможность не только хорошо отдохнуть, но и подняться на другой уровень развития, получить новые знания. Сделать так, чтобы отдых ассоциировался с удовольствием и свежими впечатлениями.

Основными направлениями деятельности детского лагеря «Paradise» будут: спортивно-оздоровительное, познавательное, творческое, досуговое.

ООО «Paradise» использует линейно-функциональную структуру управления. Численность персонала составляет 59 человек.

Руководителем предприятия является директор, который назначается учредителями компании.

Все работники будут приняты по контракту. На предприятии используется повременная – премиальная система оплаты труда.



Рисунок 1 –Структура управления детского лагеря «Paradise»

Совокупная стоимость настоящего проекта составляет 160 млн. руб. При этом в рамках реализации стратегии развития внутреннего и въездного туризма на территории Пензенской области на период до 2020 года предполагается получить средства федерального бюджета в размере 30 млн. руб. и регионального бюджета в размере 10 млн. руб..

Период расчета интегральных показателей - 96 мес. Период окупаемости инвестиционных вложений составляет 66 месяцев.

Средняя норма рентабельности представляет доходность проекта как отношение между среднегодовыми поступлениями от его реализациями и величиной начальных инвестиций. Для данного проекта она составляет 28,91%.

Предварительные расчеты показывают, что нераспределенная прибыль к концу расчетов составит 205 350 740 руб., при этом она имеет положительное значение с 43 месяца реализации проекта. Баланс наличности на начало и конец каждого отчетного периода является положительным.

Проект по всем показателям является эффективным, а также приносит бюджетный эффект и создает новые рабочие места, инвестировать средства в данный проект целесообразно.