

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт
экономики и управления
наименование

Кафедра
«Маркетинг, коммерция
и сфера обслуживания»
наименование

Направление подготовки

43.03.02 «Туризм»
код и наименование

Профиль

«Технология и организация
туроператорских и турагентских услуг»
наименование

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА
на тему

«Разработка программы горнолыжного тура на Эльбрус»

Студент 163ЭТ31 20.01.2020 Антипкина Алёна Игоревна.
номер группы подпись, дата ФИО полностью

Руководитель К.Э.Н., доцент
звание, должность
ФГБОУ ВО «ПГУ» 20.01.2020 Пронина Н.Н.
наименование организации подпись, дата фамилия, инициалы

Нормоконтролёр К.Э.Н., доцент 29.01.2020 Балахонова Е.В.
звание, должность подпись, дата фамилия, инициалы

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

Заведующий кафедрой «Маркетинг,
коммерция и сфера обслуживания» _____ Семеркова Л.Н.
подпись фамилия, инициалы

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

Секретарь ГЭК _____ Балахонова Е.В.
подпись фамилия, инициалы

Пенза 2020

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра «Маркетинг, коммерция и сфера обслуживания»

«УТВЕРЖДАЮ»

И.о. зав. кафедрой «Маркетинг, коммерция
и сфера обслуживания»

к.э.н., доцент _____ Уткина Н.В.

ЗАДАНИЕ
по бакалаврской работе студенту
Антипкиной Алёне Игоревне

(ФИО)

- 1. Тема работы:** «Разработка программы горнолыжного тура на Эльбрус»
- 2. Срок сдачи студентом законченной работы:** 20 января 2020 г.
- 3. Исходные данные к работе:** нормативно-правовые акты, информация
о рынке горнолыжного туризма, внутренние данные компании
«Музенидис Трэвел».
- 4. Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов):** общая характеристика горнолыжного туризма и анализ
Приэльбрусья, анализ потребительского спроса на горнолыжные туры, разра-
ботка программы горнолыжного тура на Эльбрус, расчет стоимости разрабо-
танного тура, продвижение тура на Эльбрус.
- 5. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей):** демонстрационные слайды, раздаточный материал

Дата выдачи задания: 28 октября 2019 г.

Руководитель: _____
(подпись)

Задание принял к исполнению: 28.10.19 г. _____
(дата) (подпись студента)

ВЫПОЛНЕНИЕ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Наименование разделов	Срок исполнения		Подпись
	начало	конец	
Содержание	28.10.19	28.10.19	
Введение	28.10.19	28.10.19	
1 Анализ спроса и предложений горнолыжных туров в городе Пенза	29.10.19	12.11.19	
1.1 Общая характеристика горнолыжного туризма и анализ Приэльбрусья, как дестинации для организации горнолыжных туров	29.10.19	12.11.19	
1.2 Анализ потребительского спроса на горнолыжные туры	13.11.19	1.12.19	
2. Разработка горнолыжного тура из города Пенза на Эльбрус для турагентства «Музенидис Трэвел»	2.12.19	22.12.19	
2.1 Разработка программы горнолыжного тура на Эльбрус	2.12.19	22.12.19	
2.2 Расчет стоимости разработанного тура	23.12.19	5.01.20	
2.3 Продвижение тура на Эльбрус	6.01.20	15.01.20	
Заключение	16.01.20	16.01.20	
Глоссарий	17.01.20	17.01.20	
Список использованных источников	17.01.20	17.01.20	
Приложения	18.01.20	18.01.20	

Руководитель бакалаврской работы _____ Пронина Н.Н.
(подпись, ФИО)

Реферат

Тема бакалаврской работы: Разработка программы горнолыжного тура на Эльбрус

Автор бакалаврской работы: Антипкина А.И., группа 163ЭТ31

Руководитель бакалаврской работы: к.э.н, доцент, Пронина Н.Н.

Год защиты бакалаврской работы: 2020

Актуальность темы заключается в перспективности и значимости горнолыжного туризма. Поскольку ежегодно горнолыжные курорты пополняются новичками, желающими получить свою порцию адреналина и заряд бодрости на весь последующий год, то подобные туры будут пользоваться спросом.

Целью бакалаврской работы является разработка программы горнолыжного тура на Эльбрус.

Поставленная цель обусловила необходимость решения следующих задач:

- изучить понятие «горнолыжного туризма» в структуре туристской деятельности и обобщить его основные направления;
- проанализировать потенциал курорта Приэльбрусье как дестинации;
- проанализировать потребность в горнолыжных турах;
- на основе полученной информации, разработать программу горнолыжного тура на Эльбрус.

В ходе выполнения работы были исследованы условия и возможности организации горнолыжных туров на Эльбрус и разработана программа горнолыжного тура на Эльбрус.

В ходе проведённого анализа (исследования) были выявлены потенциал Приэльбрусья, а также предложение и спрос на горнолыжные туры на российском рынке туризма, в связи с чем возникла необходимость в разработке горнолыжного тура на Эльбрус.

В работе обоснована возможность внедрения предлагаемой программы горнолыжного тура на Эльбрус в ассортимент туроператоров, специализирующихся на туризме с горнолыжной отраслью.

Автором работы предложена программа горнолыжного тура на Эльбрус.

В бакалаврской работе использованы следующие методы: моделирование, проектирование.

Практическая значимость бакалаврской работы заключается в возможности внедрения программы горнолыжного тура на Эльбрус в ассортимент туроператорских компаний, работающих на российском рынке и предлагающих горнолыжные туры.

Объем бакалаврской работы составляет 60 страниц формата А4. Работа содержит 9 таблиц, 23 рисунка и 1 приложение, 41 использованных источников.

Содержание

Введение.....	7
1 Анализ спроса и предложений горнолыжных туров в городе Пенза	9
1.1 Общая характеристика горнолыжного туризма и анализ Приэльбрусья, как дестинации для организации горнолыжных туров.....	9
1.2 Анализ потребительского спроса на горнолыжные туры.....	20
2 Разработка горнолыжного тура из города Пенза на Эльбрус для турагентства «Музенидис Трэвел»	30
2.1 Разработка программы горнолыжного тура на Эльбрус	30
2.2 Расчет стоимости разработанного тура	43
2.3 Продвижение тура на Эльбрус	48
Заключение	54
Глоссарий	56
Список использованных источников	59
Приложения	63

Введение

Отдых на горнолыжных курортах привлекает в последнее время все больше туристов, его выбирают молодые и спортивные люди, часто в горы приезжают семьи с детьми. Чтобы провести отпуск в горах, теперь не нужно ехать за тысячи километров от дома и платить «космические» суммы. Среди россиян все более популярными становятся отечественные горнолыжные курорты. Причиной возросшего спроса стало строительство современных трасс и подъемников, развитие туристической инфраструктуры. Европейский уровень сервиса в отелях, высококвалифицированные инструкторы и недорогой прокат качественного спортивного снаряжения привлекают на Кавказ и Урал сотни тысяч отдыхающих.

В данной работе предлагается разработка программы горнолыжного тура на Эльбрус, который находится в Карачаево-Черкесии. Строительство первой канатной дороги в этих местах относится к 60-м гг XX в. Туристов со всего мира привлекает снежная вершина Эльбруса. Благодаря широким и пологим склонам местные трассы пригодны для лыжников и сноубордистов с различной подготовкой и опытом.

Целью работы является разработка программы горнолыжного тура на Эльбрус для дальнейшего внедрения в спектр услуг туристического агентства «Музенидис Трэвел».

Для достижения цели, можно поставить следующие задачи, которые необходимо решить:

- изучить понятие «горнолыжного туризма» в структуре туристской деятельности и обобщить его основные направления;
- проанализировать потенциал курорта Приэльбрусье как дестинации;
- проанализировать потребность в горнолыжных турах;
- на основе полученной информации, разработать программу горнолыжного тура на Эльбрус.

Объектом исследования является потенциал курорта Приэльбрусье в сфере горнолыжного туризма и как дестинации в целом.

Предметом исследования является возможность разработки тура на горнолыжный курорт Эльбрус.

Актуальность темы работы заключается в перспективности и значимости горнолыжного туризма. Поскольку ежегодно горнолыжные курорты пополняются новичками, желающими получить свою порцию адреналина и заряд бодрости на весь последующий год, то подобные туры будут пользоваться спросом.

1 Анализ спроса и предложений горнолыжных туров в городе Пенза

1.1 Общая характеристика горнолыжного туризма и анализ Приэльбрусья, как дестинации для организации горнолыжных туров

С каждым годом горнолыжный туризм становится всё популярнее среди других видов туризма. Этот вид туризма привлекателен не только для профессиональных спортсменов, но и для туристов, кто предпочитает зимний отдых в горах. Это объясняется тем, что это не только прекрасные зимние пейзажи, ослепительные белоснежные пики гор, крутые спуски, но и чистый горный воздух. И все это способствует укреплению здоровья.

Горнолыжный туризм – активный вид отдыха на территории горнолыжного комплекса в спортивных, физкультурных, оздоровительных и рекреационных целях. Горнолыжный комплекс - целенаправленно формируемая совокупность технических, технологических, организационных средств, а также хозяйствующих субъектов (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей), обеспечивающих активный и пассивный отдых потребителей, связанный с катанием со склонов с использованием спортивно-развлекательного инвентаря (горные лыжи, сноуборды, тюбинги, санки и т. п.)[1].

Горнолыжный отдых – это прекрасное и отменное времяпровождение, плюс ко всему стремительный и увлекательный спорт. Достаточно один раз попробовать спуститься на лыжах, сноуборде или на санках с горы, и вы оказываетесь, зависимы от выброса адреналина, от заснеженных горных склонов, от буйной и искрящейся стихии снега, от мощи дикой природы и новизны ощущений. Кроме того, инфраструктура горнолыжных курортов обычно включает в себя не только лыжные трассы, но и ледовые катки, которые порадуют любителей покататься на коньках[23].

Для развития массового горнолыжного туризма подходят территории, которые обладают определенными условиями: комфортные горнолыжные трассы,

благоприятный климат, средства размещения, систему подвесных и буксировочных подъемников, учебные склоны, места проката спортивного инвентаря, горнолыжные школы.

В настоящее время на территории России располагается около 300 горнолыжных курортов. Каждый имеет свои преимущества: продолжительный лыжный сезон, мягкий климат, комфортные спуски, безопасный снежный покров. Они разбросаны по всей стране от Кавказа до Камчатки.

С 17 по 24 марта 2018 г. на горном курорте «Роза Хутор» проходил Конгресс снежных видов спорта и туризма России и стран СНГ, где президент Национального туристического союза отметил, что есть ряд недостатков у российских горнолыжных курортов, среди которых высокая цена, недостаточный уровень развития инфраструктуры и сервиса[34].

Эти аспекты приводят к тому, что туристы отдают предпочтение зарубежным горнолыжным комплексам. Поэтому требуется создать и модернизировать наши горнолыжные курорты так, чтобы они были привлекательными не только для россиян, но и для зарубежных посетителей. Для этого необходимо улучшать инфраструктуру, регулировать соотношение цена/качество и развивать сопутствующие виды отдыха такие, как экскурсии, пешие прогулки, банные комплексы и лечебные процедуры. Особое внимание нужно уделять безопасности горнолыжных трасс: маркировке маршрутов и наличию сеток ограждения. Большое значение имеет наличие и инженерной инфраструктуры – водоснабжения, энерго- и газоснабжения в сложных горных районах, развитой дорожной системы, горнолыжных подъемников и другого оборудования, информационных коммуникаций.

Многие туристические организации предлагают горнолыжные туры на популярные курорты, такие как Австрия, Андорра, Болгария Испания, Италия, Франция, Сочи. Можно выделить следующие группы туроператоров, которые предлагают горнолыжные туры:

- 1) Крупные российские туроператоры: «Tez tour», «Coral Travel», «1001 тур», «Anex tour».

2) Пензенские туристские фирмы: «Каникулы», «Аэро тур», «Дельфин», «Дискавери», туроператор "Волга-Инфо-Тур"- автобусные туры из Пензы.

3) Частные организации в г. Пенза: «Сноупенза» – пензенский клуб горнолыжного спорта. Организатор Станислав Мусатов. Совместные поездки в Казань, Эльбрус, Грузию, Хвалынск, «Автобусные туры из Пензы» - поездки из Пензы на горнолыжные курорты. Организуются туры в "Хвалынский" горнолыжный комплекс (Саратовская область) и горнолыжный комплекс "СОК"-Красная Глинка (Самарская область). Организатор туров: Кокорина Юлия. Проезд на комфортабельном автобусе (минивэне Мерседес).

Сайт ТурСтат составил рейтинг лучших и популярных горнолыжных курортов России в зимний сезон 2018-2019 гг. По результатам анализа популярности у туристов, трасс для катания, их доступности и безопасности составлен рейтинг горнолыжных курортов России, который представлен в таблице 1.

Топ-5 регионов России, популярных для горнолыжного отдыха, составляют Краснодарский край, Московская область, Ленинградская область, Северо-Кавказский федеральный округ и Кемеровская область.

По оценкам ТурСтат, более 4 млн человек в России катается на горных лыжах и сноуборде на 300-х российских горнолыжных курортах и комплексах. Число любителей горнолыжного спорта и сноубординга в России ежегодно растет на десять процентов[36].

Таблица 1 – Горнолыжные курорты России

Название курорта	Месторасположение	Количество туристов
Роза Хутор	Красная Поляна, Сочи	1,3 млн
Шерегеш	Таштагол, Кемеровская область	1 млн
Сорочаны	Дмитровский городской округ, Московская область	500 тыс.
Домбай	Карачаево-Черкесия	300 тыс.

Продолжение таблицы 1

Название курорта	Месторасположение	Количество туристов
Бобровый лог	Красноярск	300 тыс.
Эльбрус	Кабардино-Балкария	250 тыс.
Игора	Приозерский район, Ленинградская область	200 тыс.
Солнечная долина	Миасс, Челябинская область	200 тыс.
Свияжские холмы	Дер. Савино, Казань, Татарстан	200 тыс.
Гора Белая	Нижний Тагил, Свердловская область	200 тыс.

Из таблицы видно, что самые посещаемые курорты в России: Сочи, Кемерово, Московская область, которые знамениты европейским уровнем, развитой инфраструктурой. Наиболее доступные цены на курортах «Игора», «Бобровый лог». Курорты «Домбай» и «Эльбрус» известны живописными маршрутами, панорамой Кавказских гор. Для начинающих сноубордистов и лыжников подойдут курорты «Солнечная долина», «Свияжские холмы», «Гора Белая».

В последние годы Пензенская область становится все более привлекательной для любителей горнолыжного спорта. Умеренно холодная зима с характерными для неё развлечениями: лыжами, санками, коньками, сноубордами длится порядка четырех месяцев с конца ноября по март.

Горнолыжные курорты в Пензенской области:

1) Горнолыжный курорт Пензы «Ива» (местные жители также называют его «Ивушка») находится в Нижнеломовском районе, в одном из самых живописных мест региона. Трассы курорта принимают любителей активного зимнего отдыха с декабря до конца марта. База «Ива» также входит в экскурсионный маршрут по достопримечательностям Нижнеломовского района Пензенской

области: База отдыха «Ива», Салотейка, Казанский мужской монастырь, Нижнеомовский краеведческий музей[17].

2) Горнолыжный комплекс и Загородный клуб «Волков». Популярный центр семейного активного отдыха круглый год. Клуб расположен на живописном берегу реки Сура всего в 10 км от города Пензы.

В зимнее время года загородный клуб «Волков» - это единственный в Пензе комплекс, где можно почувствовать атмосферу горнолыжного курорта, освоить основы катания на горных лыжах и просто с удовольствием катать[25].

3) Любительский склон на Засеке в Пензе на протяжении последних десятилетий служит местом сбора любителей горнолыжного спорта и сноубординга. Специальных подъемников на горе нет, зато в 2013 г. к радости спортсменов склон стал освещаемым. Трассы обычно прокладывают сами энтузиасты. Это не просто место для катания, а для общения, знакомства. Сезон завершается массовыми заездами или «карнавалом».

С каждым годом увеличивается количество людей, увлекающихся зимними видами спорта и развлечений, поэтому программы раннего бронирования горнолыжных туров у некоторых туроператоров стартуют уже в апреле. При этом туроператоры отмечают, что мера эта вполне оправданная – многие туристы стремятся занять «лучшие места», в некоторых отелях на популярные заезды уже продано до половины всех имеющихся у туроператора комнат. Желанная цель для многих гонолыжников – Эльбрус, самая знаменитая гора в России. Снег здесь лежит круглый год, поэтому любители активного отдыха могут кататься в любое время года.

Туристические агентства не представляют туры на Эльбрус из города Пензы с целью горнолыжного отдыха, есть возможность только самостоятельно организовать тур или же присоединиться к горнолыжным сообществам Пензы.

Сегодня Приэльбрусье – это почти сотня гостиниц, пансионатов, туристских и альпинистских баз размещения, от самых простых мест для ночлега до изысканных отелей, которых с каждым годом становится все больше. На Эльбрусе построена гондольная канатная дорога производства французской компа-

нии РОМА – ее первые очереди были построены в 2007 и 2009 гг., третья очередь открыта в декабре 2015 г.

Канатная дорога на Эльбрусе стала самой высокогорной, не имеющей аналогов в России и в Европе. До строительства данной дороги самой высокогорной канатной дорогой в Европе считался подъемник, идущий на вершину Эгюий-дю-Миди в западной части массива Монблан. Нижняя станция подъемника «Мир» – «Гарабаши» на Эльбрусе расположена на высоте 3 455 м над уровнем моря, а верхняя – 3847 м. И уже с этой точки начинается трасса для катания на горных лыжах. В сезоне – 2019 трасса «Гарабаши» – «Мир» будет обслуживаться до 31 мая[22].

Универсальные склоны «Эльбрус-Азау» подходят как профессионалам, так и новичкам-любителям, так как являются привлекательными по своей ширине. Катание на горнолыжном склоне горы Эльбрус – это отличная возможность научиться новым видам зимнего спорта и покорить вершины Эльбруса, совершенствуя свои навыки.

На горе Эльбрус подъемники включают в себя две очереди новой канатной дороги гондольного типа, две очереди маятникового подъемника, одну канатно-кресельную дорогу и два бугеля.



Рисунок 1 – Подъемники

Склоны горы Эльбрус – преимущественно «синие трассы» с переходом в некоторых местах в «красные трассы». На маршрутах имеются ограничители, сетки и указатели, но их не так много. И конечно, в целях безопасности, не нужно выезжать за систему ограждений. В целом, ГК «Эльбрус-Азау» располагает семью трассами. Единая длина спусков на склонах составляет примерно 11 км. Совокупность трасс (по длине) от ст. Гара-Баши до Азау составляет шесть км, от ст. «Приют-11» около 10 км, все зависит от того какой вариант маршрута Вы выберете.



Рисунок 2 – Комплекс канатных дорог Эльбруса

Спуски «Эльбрус-Азау» разбиты на трассы разной сложности:

«Зеленая трасса» для новичков, считается самым легким участком. Оборудована бугельным подъемником.

«Синяя трасса» является более сложной по сравнению с «зеленой», но и более легкой по сравнению с «красной».

«Красная трасса» – это сложный участок, подходит для людей со специальной подготовкой катания.

«Черная трасса» – самая сложная для прохождения и требует не только особой подготовки, но и специальной экипировки[26]. Подробное описание трасс представлено ниже в Таблице 2.

Таблица 2 – Характеристика трасс комплекса Эльбрус-Азау

<i>Красная трасса «Старый кругозор»</i>
Трасса находится между станциями «Мир» и «Старый кругозор» канатной дороги Эльбрус. Два варианта спуска, один из которых сливается с трассой «Азау», а другой параллельно канатной дороге проходит по широкому пологому участку до «Слоновых лбов» и затем по узкому карнизу шириной в 4 метра выходит к станции «Старый кругозор». Максимальная ширина трассы - 90 м, перепад высот - 500 м. Протяженность спуска – 1 900 м. Средний уклон трассы - 25. Сложный рельеф, грунт каменистый из вулканических пород, ледниковое основание трассы.
<i>Красная трасса «Азау»</i>
Пологий спуск до «Ольгиного поворота», затем крутой - по желобу протяженностью 50 м с уклоном 35, в конце участка трасса поворачивает налево и по карнизу, мимо высокогорного отеля, плавной дугой уходит влево и выходит на прямой финишный участок под канатной дорогой. Здесь необходимо соблюдать осторожность, так как возможно столкновение с лыжниками, стартующими от верхней станции бугельной канатной дороги ВЛ-350. Протяженность трассы - 2 км, перепад высот - 650 м. Угол наклона - 50 .
<i>Синяя трасса «Гара-Баши»</i>
Трасса расположена между станциями «Гара-Баши» и «Мир» канатной дороги «Эльбрус» и имеет выход на площадку, с которой начинается трасса «Старый кругозор». Максимальная ширина трассы - 80 м, а перепад высот - 300 м. Протяженность - 1100 м при максимальном уклоне 50.

Продолжение таблицы 2

<i>Синяя трасса «Гара-Баши»</i>
Рельеф склона сложный, грунт скальный и каменистый из вулканических пород, базальтовые скалы. Обслуживается канатно-кресельной дорогой «Эльбрус» длиной 1 130 м со скоростью 1,75 м/с. Поднявшись еще на 20 м от самой верхней станции, можно попасть в тренировочный лагерь альпинистов к восхождению на «Бочку». До Приюта 11 (4 200 м) и Скал Пастухова (4 800 м) можно добраться на ратраке. До Седловины (5 300 м) в результате естественного отбора добираются истинные герои.
<i>Учебный склон «Азау» (зеленая трасса)</i>
Трасса находится справа от бугельной канатной дороги ВЛ-350 по пологому желобу. Трасса длиной 300 м и с перепадом высот 50 м стартует на высоте 2 400 м. над уровнем моря. Средний угол наклона - 15°. Рельеф средний, травянистый покров на вулканических породах, по правой стороне трассы граничит с березовым лесом. Подъемник - БКД ВЛ-350 протяженностью 300 м с перепадом высот 50 м. У подножия Эльбруса ежедневно стоит вертолет. Также возможен перелет на Домбай, катание там и возвращение обратно. Освещение отсутствует, большое количество осадков в Приэльбрусье гарантирует глубокий снежный покров в течение всего горнолыжного сезона. Работает хорошо оснащенная служба спасателей. Наиболее опасные места на трассе - камни, скалы, строения огорожены улавливающей сеткой.

Горнолыжный комплекс «Эльбрус-Азау» включает в себя три очереди канатных дорог: Азау – Кругозор, Кругозор – Мир, Мир – Гара-Баши. Подробное описание трасс представлено ниже в Таблице 3.

Таблица 3 – Канатные дороги комплекса Эльбрус-Азау

<i>Первая очередь: Азау – Кругозор</i>
<p>Горнолыжный комплекс «Эльбрус-Азау» берет свое начало на поляне Азау, расположенной у подножия Эльбруса, здесь находятся пункты общественного питания, есть пункт проката горнолыжной экипировки, автоматы по продаже кофе и чая. На поляне Азау имеются две станции канатных дорог: старая маятниковая; новая гондольная дорога.</p> <p>Обе канатные дороги идут параллельно друг другу. В настоящее время действуют 2 очереди у каждой канатки, 3-я очередь находится в стадии строительства. На 3-й очереди также имеется однокресельная канатка, которая, однако, работает не всегда. От 2-й очереди (станция Мир) выше все желающие поднимаются на ратраках, время подъема до «Приюта-11» примерно 20 мин.</p> <p>Маятниковая канатная дорога «Эльбрус 1» (2 350 – 3 000 м) отходит от станции «Азау» и доходит до станции «Старый кругозор». На обеих станциях имеются кафе и шалычные. Время в пути старой маятниковой дороги – 15 минут.</p> <p>Новая канатная дорога «Эльбрус» гондольного типа была открыта в декабре 2006 г. Она соединяет нижнюю возвратную станцию на поляне Азау с верхней приводной станцией «Старый Кругозор» и установлена параллельно уже существующей маятниковой канатной дороге. Это новейшая модель подвесной канатной дороги гондольного типа с отцепляемыми гондолами.</p>
<i>Вторая очередь: Кругозор – Мир</i>
<p>На этой очереди действует старая маятниковая канатная дорога «Эльбрус-2» и новая канатная дорога «Эльбрус» гондольного типа. Маятниковая канатная дорога «Эльбрус-2» (3 000 – 3 500 м) начинается от станции «Старый Кругозор» и идет до станции «Мир». Протяженность дороги – 1 500 м.</p>

<i>Вторая очередь: Кругозор – Мир</i>
<p>На территории станции есть уютное кафе «Мир» и Музей боевой славы защитников Эльбруса и кавказских перевалов в годы Великой Отечественной войны.</p> <p>Новая канатная дорога «Эльбрус» гондольного типа (3 000 – 5 000 м) была открыта в апреле 2009 г. Она представляет собой новейшую модель подвесной канатной дороги с 8-ми местными гондолами производства французской фирмы РОМА – одного из мировых лидеров в области канатных транспортных систем. Дорога соединяет две горнолыжные станции: «Старый Кругозор» и «Мир». Протяженность дороги – 1 800 м. Время проезда в одном направлении – 5 мин 13 с.</p>
<i>Третья очередь: Мир – Гара-Баши</i>
<p>На 3-й очереди действует канатно-кресельная дорога «Эльбрус».</p> <p>Канатно-кресельная дорога «Эльбрус» (3 500 – 3 850 м) начинается от станции «Мир» и идет до станции «Гара - Баши». Однокресельный подъёмник достаточно старый, работает не стабильно. Отсюда, с высоты 3 800 м начинается сертифицированная трасса № 1 до поляны Азау 2 300 м.</p>

Как и на любом горнолыжном курорте, на склонах первой и второй очереди оборудованы места отдыха – кафе, столовые, чебуречные для перекуса, чайные. Есть пункты проката оборудования, мед пункты, туалеты.

В Приэльбрусье самый длинный сезон катания на Кавказе. Он начинается в ноябре и заканчивается в мае. А на отдельных участках склонов (в районе Гара-Баши и выше) кататься можно круглый год. Зима на курорте достаточно мягкая и солнечная. Самый холодный месяц в Приэльбрусье – январь, средняя температура -6 °С. В декабре и феврале чуть теплее, около -3 °С.

«Курорт Эльбрус» расположен в Эльбруском районе Кабардино-Балкарской республики в 186 км от международного аэропорта Минеральные

Воды. Ближайший железнодорожный вокзал расположен в городе Нальчик в 125 км от курорта. Расстояние из Пензы до Эльбруса – 1362 км. Добраться до курорта можно на поезде, автобусе.

На курорте Эльбрус созданы специальные департаменты и круглосуточные службы, в задачу которых входит обеспечение безопасности на трассах и обслуживание трасс. Изучение и предсказание погодных условий, оперативное информирование, превентивные меры, помощь и спасение – все это обеспечивается службами Курорта Эльбрус. Служба трасс устанавливает знаки и маркировку. Каждое утро перед открытием сотрудники Службы трасс инспектируют склоны. Вся информация об открытии или закрытии трасс (или их отдельных участков) передается гостям курорта через громкую связь.

Спасатели Лыжного патруля «Курорта Эльбрус» всегда готовы оперативно оказать первую помощь, транспортировать пострадавших или доставить врачей на место происшествия[15].

1.2 Анализ потребительского спроса на горнолыжные туры

Горнолыжники планируют свой отдых раньше других клиентов, это связано с ограниченным количеством объектов размещения. Как правило, такие туристы ездят не одни, а группами[27]. В горнолыжные туры отправляются в основном семьи, которые ведут активный образ жизни, любят спорт и спортивно-оздоровительный отдых. И уровень катания у таких туристов может быть разный. Для таких туристов оптимальны курорты с развитой инфраструктурой: зелёные (учебные) трассы, горнолыжные школы, хороший выбор развлечений. Те семьи, которые приезжают впервые, они едут с целью обучения катания на лыжах, а также с целью отдыха. Однако и те и другие путешественники все больше на таких турах предпочитают совмещать катание на лыжах с отдыхом и экскурсиями. Поэтому это необходимо учитывать при построении таких туров. Другая категория – компании друзей-горнолыжников. Часто это люди с разными доходами, и чтобы отдохнуть всем вместе, им приходится подстраиваться

под финансовые возможности друг друга. В этом случае нужно найти такое размещение, где есть различные категории номеров, апартаментов.

Большинство российских туристов признались, что при выборе горнолыжного курорта в первую очередь обращают внимание на высоту гор и погодные условия (50 %) на курорте, а также разнообразие трасс для разного уровня катания (44 %). Таковы результаты опроса, проведенного сервисом онлайн-бронирования Ostrovok.ru, участие в котором приняли более 1 000 туристов[32].

При этом женщинам, в отличие от мужчин, важнее, чтобы курорт располагал большим количеством трасс, подходящих для спортсменов с разным уровнем катания – 53 % против 41 % соответственно.

Третьим по значимости фактором для россиян стала стоимость ски-пассов, аренды оборудования и прочих услуг – 34 % туристов отметили, что учитывают их при подборе направления для активного отдыха. Примечательно, что женщины обращают внимание на стоимость этих услуг чаще, чем мужчины – 38 % против 32 % соответственно.

По данным Ostrovok.ru, развитость инфраструктуры курорта является значимым фактором для 28 % туристов. Еще 20 % отметили, что для них особенно важно то, насколько удобно добираться до курорта от аэропорта.

Лишь 13 % туристов назвали ключевым фактором при выборе горнолыжного курорта близкое расположение отеля относительно подъемников и трасс.

Еще меньше значения российские туристы придают наличию ресторанов, баров и прочих развлечений на курорте – так называемый *apres-ski* является важным условием курорта только для 10 % туристов. При этом вечерние развлечения оказались более необходимы опрошенным мужчинам, чем женщинам – за них проголосовали 11 % и 7 % соответственно.

Для изучения спроса и выявления возможных покупателей нового турпродукта было проведено исследование среди жителей г. Пенза, которое имело следующие задачи:

- узнать какой вид отдыха интересует жителей г. Пенза;
- выяснить каким образом туристы организуют поездки;

- изучить продолжительность отдыха на горнолыжных курортах;
- проанализировать каким видом транспорта предпочтительно, путешествовать;
- узнать какую сумму туристы готовы потратить на горнолыжный отдых.

Для решения этих задач была составлена анкета (приложение А). Данная анкета была размещена на сайте Google.forms, ответы собирались в течение двух недель, ответили 100 человек.

$$\text{Ошибка выборки составила } \Delta = \sqrt{\frac{2^2 * 50 * 50}{100}} = \sqrt{100} = 10\%.$$

Были получены следующие результаты:

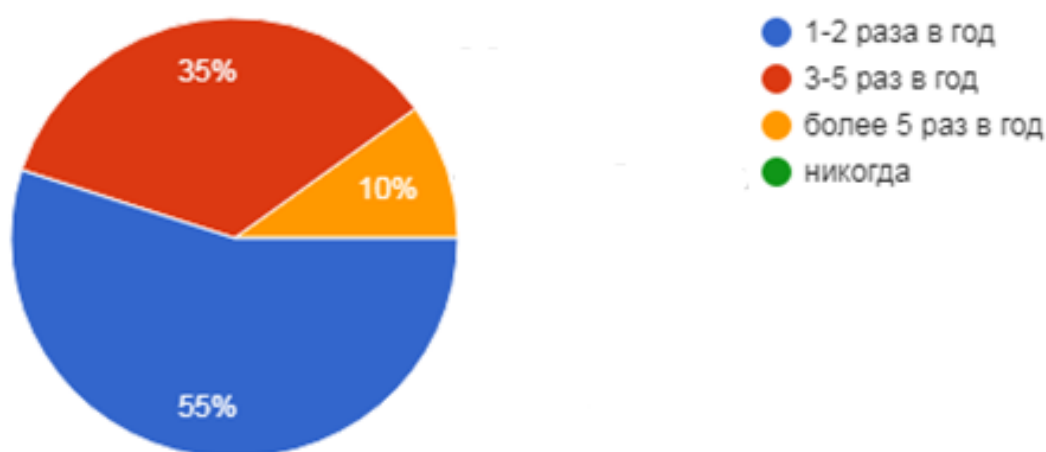


Рисунок 3 – Выявление частоты путешествий жителей города Пенза

Мы видим, что жители города Пенза выезжают за пределы города с целью отдыха по большей части один или два раза в год, что составило 55 процентов респондентов. В то время как от трёх до пяти раз в год путешествуют 35 процентов респондентов и всего десять процентов выезжают за пределы города чаще, чем пять раз в год.

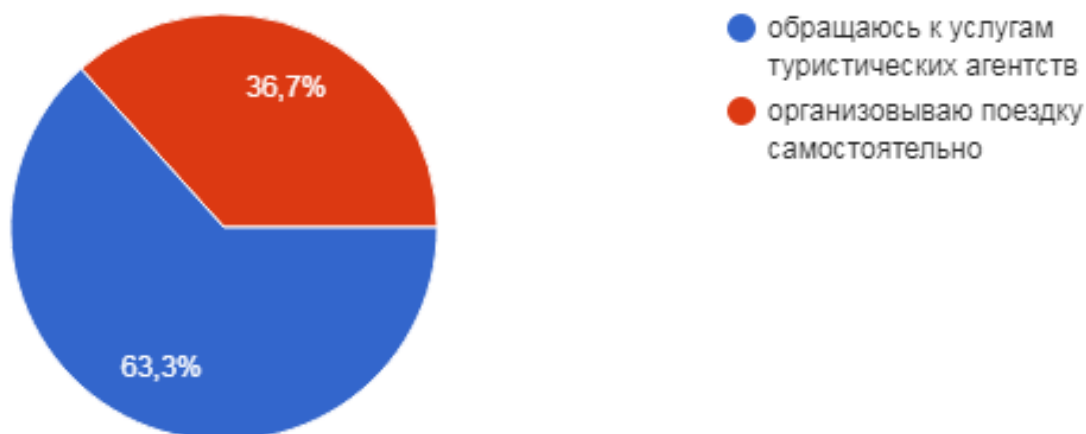


Рисунок 4 – Ответ на вопрос: «Каким образом вы организываете свою поездку?»

Анализируя полученные ответы, можно убедиться, что работа турагентств востребована, так как обращение в турагентство это экономия времени. В турагентстве, возможно, получить полную информационную поддержку, оформить все необходимые документы для отдыха. В готовых турах предусмотрено практически всё: бронирование отеля, питание, трансфер из аэропорта до отеля и обратно, экскурсии и др.

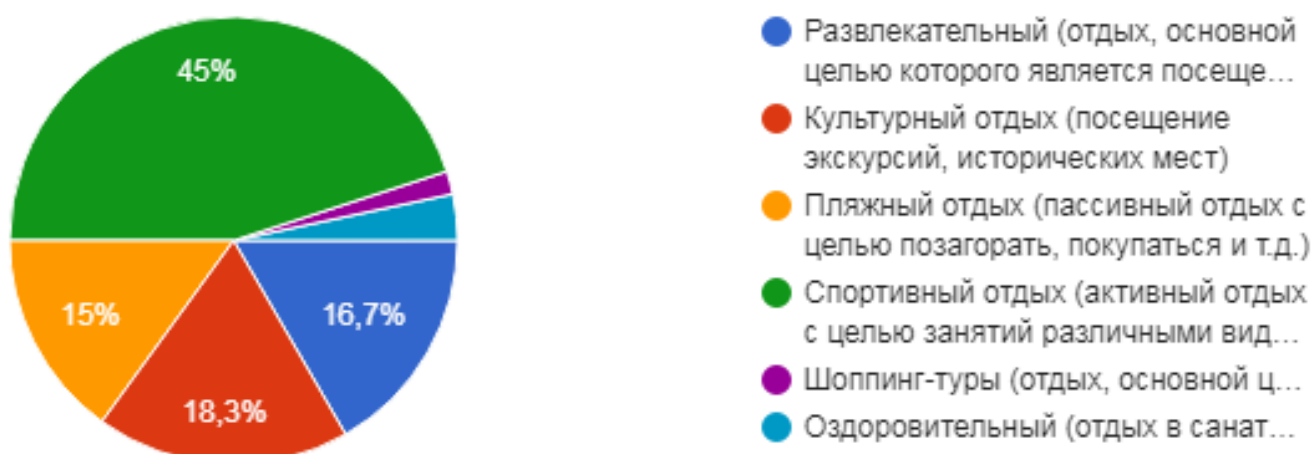


Рисунок 5 – Ответ на вопрос: «Какой вид отдыха Вас интересует?»

У основной аудитории – 45 % анкетированных, преимущественно предпочитается активный отдых – катание на лыжах, сноуборде, рыбалка, походы. На втором месте – культурный отдых, посещение экскурсий, исторических мест (18,3 %), на третьем месте развлекательный (16,7 %) и пляжный отдых (15 %). Можно сделать вывод, что туристы стремятся, как можно более разнообразить свой отдых, наполнить его экстримом.

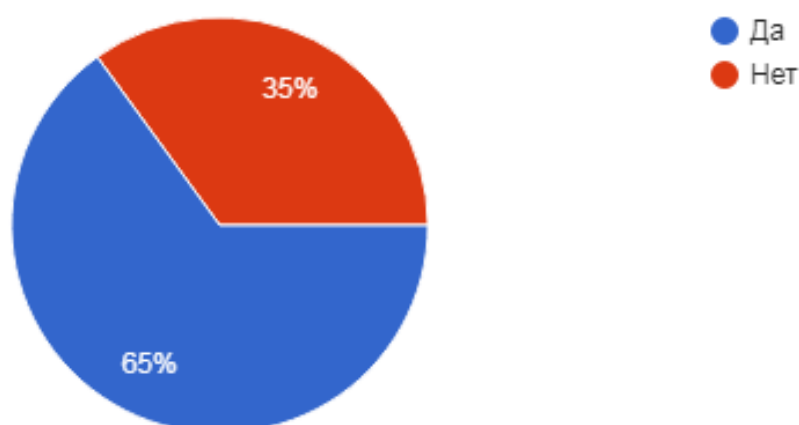


Рисунок 6 – Ответ на вопрос: «Совершаете ли Вы поездки с целью горнолыжного отдыха?»

Больше половины анкетированных – 65% совершают поездки с целью горнолыжного отдыха, что является целевой группой по нашему новому турпродукту.

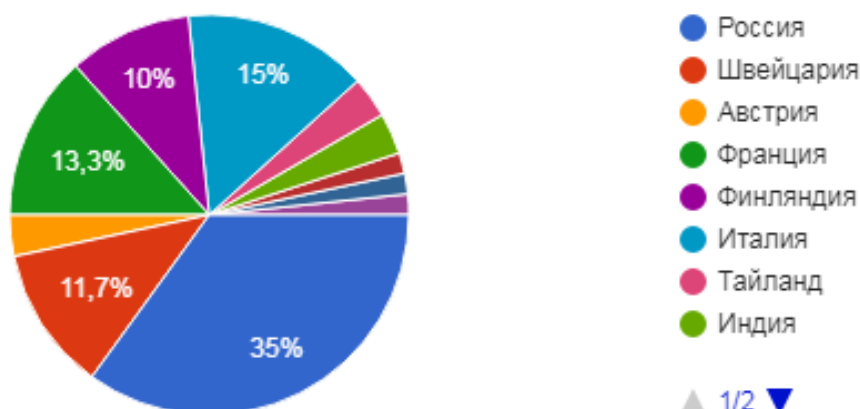


Рисунок 7 – Ответ на вопрос: «Где Вы предпочитаете проводить свой отдых?»

В данном вопросе подобраны страны, которые располагают не только традиционным отдыхом, но и горнолыжными курортами. В основном отдых проводят в пределах нашей страны.

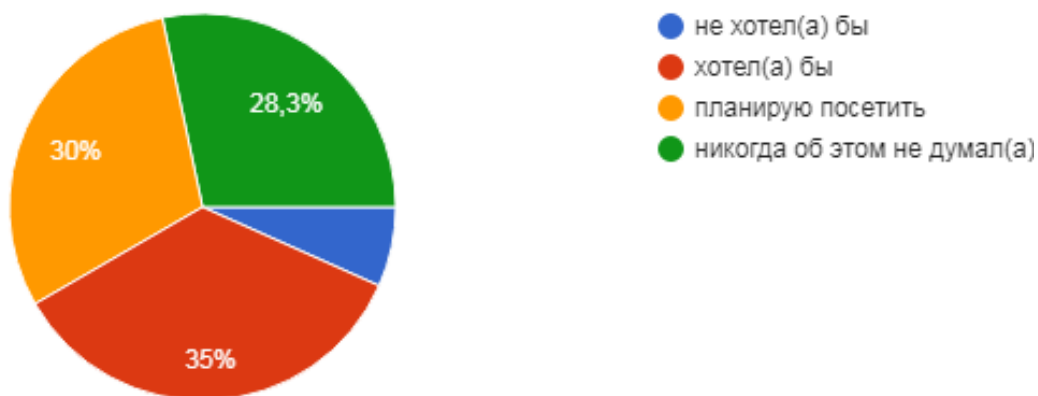


Рисунок 8 – Ответ на вопрос: «Хотели бы Вы посетить горнолыжный курорт Эльбрус?»

Если объединить варианты ответов: хотел бы посетить и планирую посетить, то получается больше половины аудитории заинтересовано в посещении горнолыжного курорта Эльбрус. Остальные ответили – никогда об этом не думал и не хотел бы.

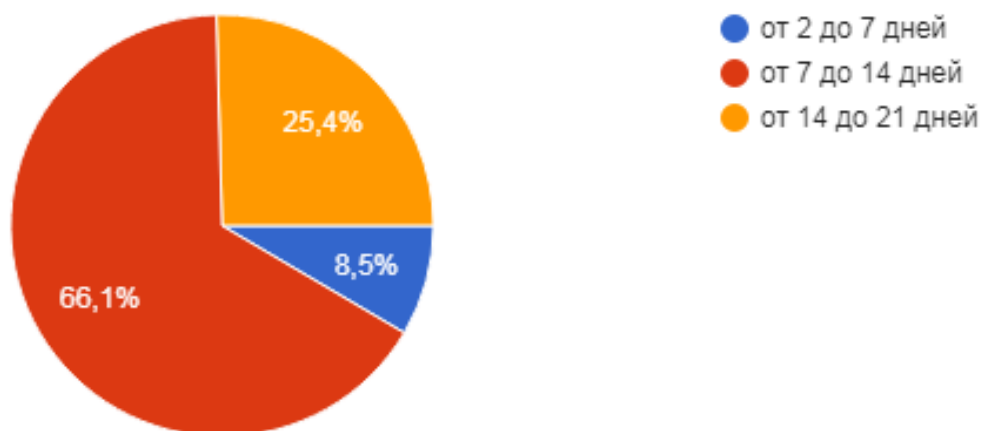


Рисунок 9 – Ответ на вопрос: «Сколько дней Вы можете себе позволить отдохнуть?»

Средняя продолжительность отдыха – от 7 до 14 дней, что составило 66,1% анкетированных, за этот период можно посетить все запланированные экскурсии, полежать на пляже или провести активный отдых. От 7 до 14 дней ответило 25, 4%, плюсы такого отдыха – невысокие цены на путёвки и постоянное наличие горящих предложений, от 2 до 7 дней – 8,5%, на такой период можно отпроситься с любой работы.

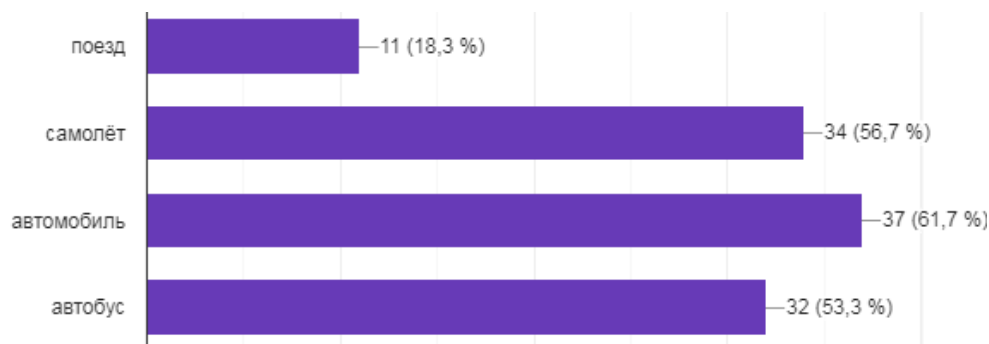


Рисунок 10 – Ответ на вопрос: «Какой вид транспорта Вы предпочитаете для путешествия?»

Почти одинаковое количество опрошенных выбрали авиатранспорт, автомобиль и автобус и малая часть – поезд, хоть передвигаться сухопутным транспортом (поезд) гораздо безопаснее, дешевле, но изнуряющая протяжённость поездки ставит этот вид на последнее место.

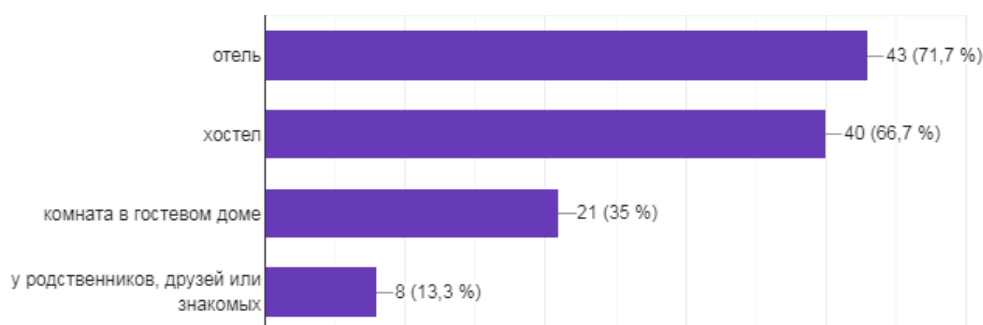


Рисунок 11 – Ответ на вопрос: «Какие условия проживания Вы бы выбрали в своём отдыхе?»

Существуют традиционные отели с большим выбором набором услуг (4-5 звёзд) и с сокращённым выбором услуг (2-3 звезды). Такой вариант выбрало большинство, что показывает предпочтение высокого уровня обслуживания во время отдыха. Но и чуть меньше выбрали проживание в хостеле, данную категорию людей устраивает недорогое проживание, где есть всё необходимое для ночёвки: кровать, душ, туалет и общая кухня. Остальные ответили, что выбирают комнату в гостевом доме или у родственников, друзей, знакомых.

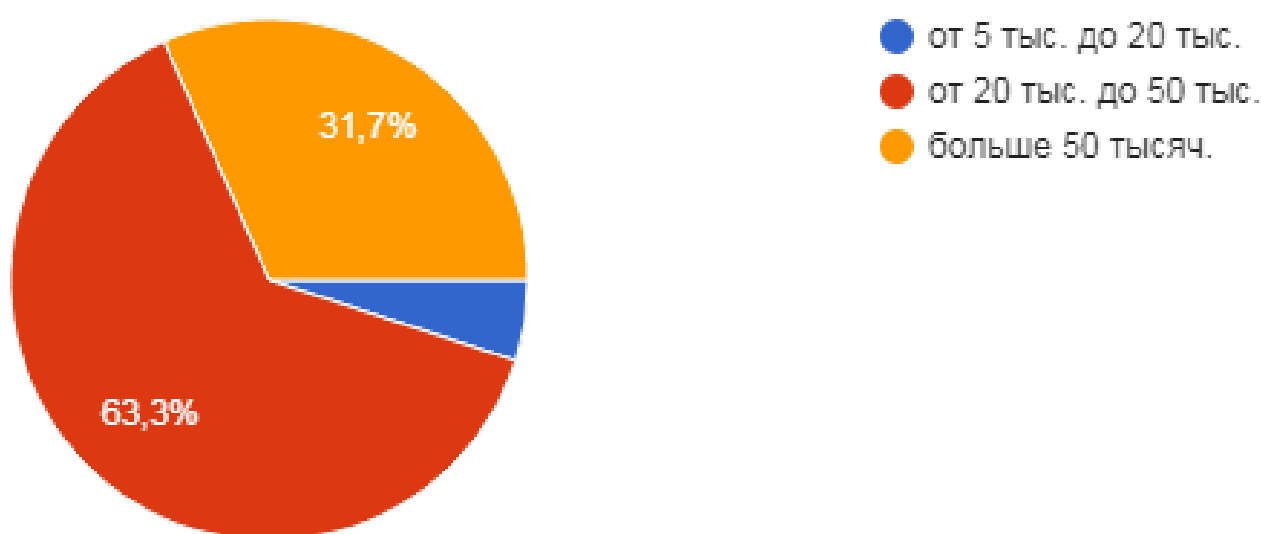


Рисунок 12 – Ответ на вопрос: «Какую сумму Вы готовы потратить?»

Видно, что предпочитаемая сумма, которую мог бы турист потратить, составила от 20 тыс. до 50 тыс. Это средняя сумма предполагаемых расходов на внутренний туризм с учётом проживания, проезда и пр. в существующий порядок цен на рынке. На отдых за границей у ведущих туроператоров укладываются в эти рамки во время раннего бронирования.

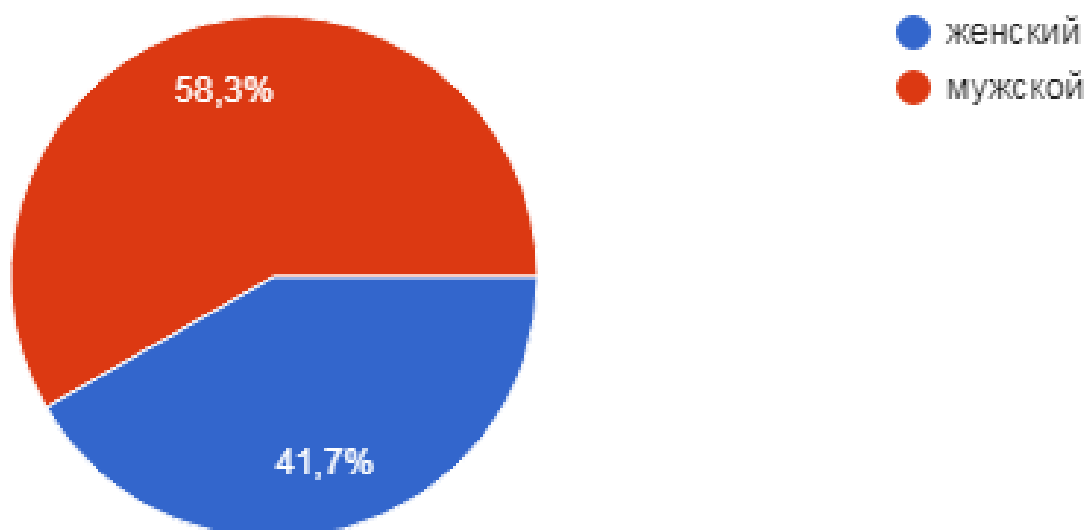


Рисунок 13 – Ответ на вопрос: «Ваш пол?»

Наиболее активное участие в опросе принимали мужчины, но разница не-большая, всего лишь 16,6 %.

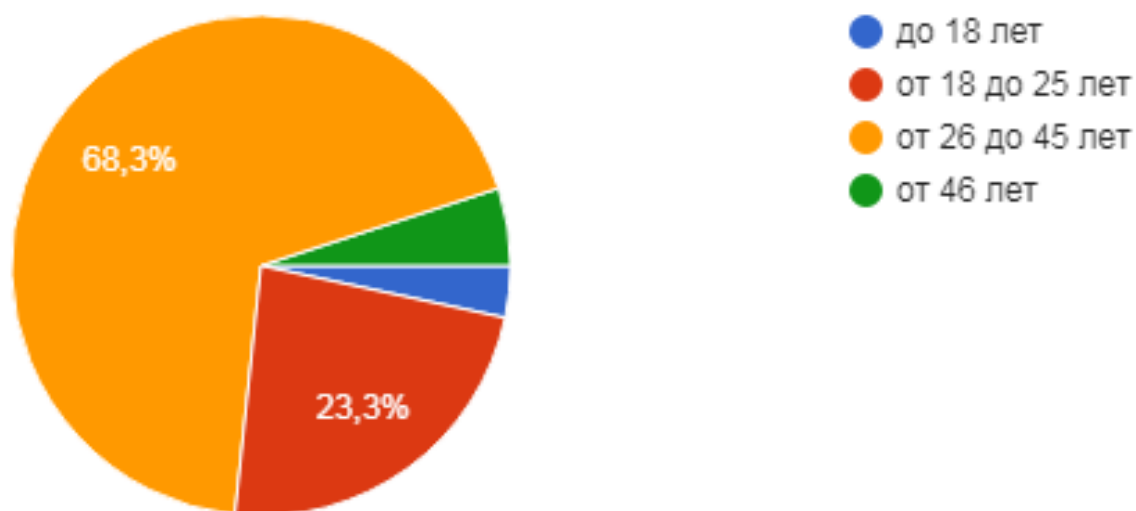


Рисунок 14 – Ответ на вопрос: «Ваш возраст?»

Основной возраст аудитории – от 26 до 45 лет, мотив этой группы – за свои деньги получить отличный отдых, как правило, эти люди обеспечены. Возраст от 18 до 25 лет – такая категория людей предпочитает более активный

вид отдыха, недорогие путешествия с использованием менее комфортабельных средств размещения, транспорта.

Анкетирование показало, что большинство опрошенных предпочитают активный отдых – 45 %, и совершают поездки с целью горнолыжного отдыха – 65 %. Данные поездки выбирают не только студенты и молодёжь до 25 лет, но и взрослые люди от 26 до 45 лет. Есть заинтересованность в посещение горнолыжного курорта на Эльбрус – 65 %.

Проанализировав результаты опроса, можно сделать вывод, что есть спрос на новый туристский продукт с целью горнолыжного отдыха на Эльбрус.

2. Разработка горнолыжного тура из города Пенза на Эльбрус для турагентства «Музенидис Трэвел»

2.1 Разработка программы горнолыжного тура на Эльбрус

Целью горнолыжного тура на Эльбрус является посещение горнолыжного курорта Эльбрус.

Основными задачами тура являются:

- познакомить с основными достопримечательностями курорта Эльбрус, а также близлежащих городов;
- катание на лыжах и сноуборде по размеченным и внетрассовым маршрутам на территории горнолыжного курорта «Эльбрус»;

Целевая аудитория данного маршрута рассчитана, как на мужчин, так и на женщин, возрастом от 18 до 55 лет. Таким образом, будет захвачен основной целевой поток жителей города Пенза. Программа подойдет любому уровню подготовки к горнолыжному туру, как новичку, так и опытному участнику.

Тур является групповым, рассчитан на минимальное количество 12 человек. Группу предлагается возить на транспорте, а именно на 16-ти местном Мерседес-Спринтер. Музенидис Трэвел располагает своим транспортом для организации любой поездки, от групповых экскурсий на двухэтажных автобусах до индивидуальных поездок на VIP-минибасах и автомобилях представительского класса[14].

Продолжительность тура составит семь дней и шесть ночей. Это обусловлено тем, что это средняя продолжительность горнолыжных туров у туристических операторов. Помимо этого, это желаемая продолжительность отдыха у большинства опрошенных респондентов.

Размещение гостей предлагается производиться в отеле «Балкария», в стандартных двухместных номерах. Выбор обусловлен тем, что отель «Балкария», находится на поляне Азау, у подножия горы Эльбрус. На поляне

Азау расположено более 15 отелей от эконом до люкс класса. Для сравнения рассмотрим три из них.

Таблица 4 – Анализ конкурентов гостиницы «Балкария»

Характеристика для сравнения	Гостиница «Меридиан»[24]	Отель «Балкария»[28]	Отель «AzauStar»[29]
Местоположение	На поляне Азау у подножья горы Эльбрус (14 номеров, вместимость до 40 человек).	На поляне Азау, слева при въезде на поляну (21 номер).	На поляне Азау, слева от гондольной канатной дороги (30 номеров, вместимость до 60 человек).
Удаленность	<ul style="list-style-type: none"> - 116 км от аэропорта; - 95 км от ж/д вокзала; - 15 м от стании Азау подвесной канатной дороги маятникового типа - 30 м до новой дороги гондольного типа. 	<ul style="list-style-type: none"> - 116 км от аэропорта; - 95 км от ж/д вокзала; - 150 м от трасс и канатки ГК «Эльбрус-Азау». 	<ul style="list-style-type: none"> - 182 км от аэропорта; - 6 км от ж/д; - 10 м от новой дороги гондольного типа.
Дополнительные услуги	<ul style="list-style-type: none"> - бар-пиццерия (европейская, кавказская, японская кухни; итальянская пицца) - караоке, кальян; - бильярд; - лыжехранилище; - услуги прачечной; 	<ul style="list-style-type: none"> - ресторан; - диско-бар; - бильярд; Финская сауна с бассейном; - бизнес центр; - экскурсии; - услуги прачечной; - лыжехранилище; 	<ul style="list-style-type: none"> - ресторан; - сауна; - массаж; - экскурсии; - ледовый каток; - лыжехранилище.

Продолжение таблицы 4

Дополнительные услуги	- экскурсии с гидом; - услуги инструктора.	- пункт проката; - уроки с инструктором.	
Опыт работы на рынке	Гостиница открылась в 2009 году.	Гостиница открылась в 2004 году.	Отель открылся в 2014 году.
Известность	Гостиница выглядит очень эксклюзивно за счёт дизайнерской отделки фасада, авторский интерьер ресторана и каминного зала.	На территории гостиницы среди хвойного леса находятся парк с беседками отдыха и озеро с нарзаном.	Отель относится к высокому уровню размещения, на территории имеется оборудованная площадка, которая в зимний период используется под ледовый каток, а в летнее время – под игры в волейбол.
Ценовая политика	Номера от 2 000 до 4 200 руб. в сутки.	Номера от 2 000 до 8 800 руб. в сутки.	Номера от 6 600 до 12 100 руб. в сутки.

Большинство гостей при выборе отеля смотрят на его расположение, инфраструктуру, питание, комфортность в номерах и чистоту. Все отели располагают основными требованиями туристов, но выбор исходил из наличия 6 стандартных номеров с двухместными или отдельными кроватями, средних цен, удалённость от трасс и канатных дорог «Эльбрус-Азау».

Отель «Балкария» находится в удивительно красивом месте в конце Баксанского ущелья на поляне Азау на высоте 2 300 метров над уровнем моря – прямо у подножья Эльбруса. На поляне Азау все в шаговой доступности – и канатные дороги, и отели расположены в радиусе 300 метров. Добраться до

поселка Терскол (2,5 км) или поляны Чегет (3,5 км) можно на такси, которое всегда готовы заказать администраторы[28].



Рисунок 15 – Вид на отель

Отель «Балкария» – одна из немногих гостиниц в Приэльбрусье, оснащенная автономным электрогенератором. Это, а также, собственная котельная, позволяет обеспечивать европейский уровень комфорта при любых погодных условиях. Даже самые бюджетные номера гостиницы имеют высокое качество отделки. А номера «Люкс» с действующим камином и просторные «Полулюкс» подразумевают более чем трехзвездочный комфорт. В каждом номере есть санузел с душем или ванной, что нечасто встречается в Приэльбрусье. А в каждой комнате плоский ЖК телевизор.

К услугам гостей отеля «Балкария» на Азау: бильярдные столы, музыкальное сопровождение и коктейльная карта. В сервис и услуги также

входит на территории отеля «Балкария» wi-fi, экскурсионное бюро (туры в Приэльбрусье), бизнес-центр при отеле в Азау, настольные игры (шашки, нарды и т.д.), сауна с купелью в «Балкария» (Приэльбрусье), бесплатная автостоянка гостиницы на Азау, детские стульчики и кровати (по запросу при заезде), трансфер, прачечная в гостинице.



Рисунок 16 – Номер «Стандарт»

Гостям отеля в Приэльбрусье «Балкария» предлагаются завтраки по системе «шведский стол» и ужины на выбор по меню в главном ресторане гостиницы. Гостиница «Балкария» (Приэльбрусье) для всех ценителей кавказкой и европейской кухонь предлагает традиционные национальные блюда, а для любителей восточной культуры всегда в наличие кальяны и чаепитие. Диско-бар отеля «Балкария» в Приэльбрусье, расположенный на первом этаже, приглашает всех желающих скоротать вечерний досуг[28].

В составе тура будет включена однодневная экскурсия по знаковым местам Приэльбрусья. Экскурсия построена особым образом, чтобы туристы не уставали от дороги, не теряли интерес к происходящему, могли своевременно размять ноги и подкрепиться в кафе.

В таблице 5 предоставлена программа горнолыжного тура на Эльбрус.

Таблица 5 – Программа горнолыжного тура на Эльбрус

День	Время	Объект показа	Описание
1	6.00	Выезд с привокзальной площади станции Пенза 1	Сбор группы и выезд на маршрут
	00.00	Прибытие в Кабардино-Балкария, Эльбрусский р-н, поляна Азау	Заселение в отель «Балкария»
2	8.00-9.00	Завтрак	Комплексный завтрак в гостинице
	9.00-16.30	Отправление на склон	Групповое вводное занятие (отработка техники катания), знакомство с окрестностями, проверке и подгонке снаряжения, занятия с инструктором (по желанию). Возвращение со склона (подъёмники работают до 16:30)
	18.30-20.00	Ужин	Организовывается самостоятельно
		Свободное время	
3	8.00-9.00	Завтрак	Комплексный завтрак в гостинице

Продолжение таблицы 5

День	Время	Объект показа	Описание
3	9.00-16.30	Дневное катание на склонах Эльбруса	Занятия с инструктором (по желанию), групповая фотосессия на фоне панорамы горы Эльбрус. Возвращение со склона (подъёмники работают до 16:30)
	18.00-20.00	Ужин	Организовывается самостоятельно
	21:00	Дискотека (свободное время)	В гостинице
4	8.00-9.00	Завтрак	Комплексный завтрак в гостинице
	9:00-16:30	Подъем на ратраках до высоты 4200 метров	Сначала подъем до канатно-кресельной дороги «Эльбрус» (3500 - 3850 м) от станции «Мир» и до станции «Гара - Баши». Выше, до станции «Приют 11» (4200 м) подъем на ратраках.
	18:00	Ужин	Организовывается самостоятельно
5	7.00-8.00	Завтрак	Комплексный завтрак в гостинице
	8:00	Трансфер из гостиницы на экскурсии	Экскурсия на Чегемские водопады

Продолжение таблицы 5

День	Время	Объект показа	Описание
5			Экскурсия к голубому озеру - Церик-Кёль
			Купание в природных термальных источниках в Аушигере
	20:00	Возвращение в гостиницу	
6	8:00-9:00	Завтрак	Комплексный завтрак в гостинице
	9.00-16.30	Дневное катание на склонах Эльбруса	Совместный спуск на лыжах или сноуборде Катание на склонах Эльбруса
	18.30-20.00	Ужин	Организовывается самостоятельно
	21:00	Групповая развлекательная программа или дискотека	
7	6:00	Отправление в г.Пенза	

В первый день, в 6.00, организовывается сбор группы на привокзальной площади железнодорожного вокзала Пенза 1. Сбор осуществляет ответственный из группы туристов, заранее обменялись телефонными номерами с водителем. Затем группа отправляется в путь. Время в пути составит, приблизительно, 18 часов. В спринтере, предполагается наличие двух водителей, которые будут сменять друг-друга во время пути. Каждые 3 часа для гостей будут организованы санитарные остановки в дневное время, а в ночное каждые 5 часов, что соответствует правилам перевозки организованных групп людей. Некоторые остановки будут совмещены с остановками на обед и на

ужин в придорожных кафе или столовых. Расходы на обед и на ужин будут являться дополнительными для участников тура, о чем их предупредят при продаже тура. Прибытие в гостиницу «Балкария» планируется, приблизительно, в 00.00. После прибытия сразу же организовано заселение.

Во второй, третий, с 8.00 до 9.00 гости могут отправиться на комплексный завтрак. С 9.00 отправление на склон. Подъемники работают до 16:30. Групповое вводное занятие (отработка техники катания), знакомство с окрестностями, проверке и подгонке снаряжения, занятия с инструктором (по желанию). Возвращение со склона в гостиницу, организация ужина, свободное время. Для удобства в программе тура приложены описание трасс и канатных дорог.

На четвертый день, завтрак для гостей с 8:00 до 9:00, в 9:00 – сбор в холле, совместный подъем до 3-й очереди канатно-кресельная дороги «Эльбрус». Затем выше, до станции «Приют 11» (4200 м) на ратраках(транспортное средство - снегоуплотняющие машины. Их используют на горно-лыжных спусках). В 16:30 прибытие в гостиницу, гости ужинают, организуют досуг.

На пятый день, завтрак для гостей с 7:00 до 8:00, в 8:00 – сбор в холле гостиницы. Трансфер на экскурсию, организованную туристическим клубом Elbrus Holidays по знаковым местам Кабардино-Балкарии[30].

Первый этап экскурсии пройдет в Баксанском ущелье, всего в 6 км от Эльбруса. Мы отправимся на правый берег Баксана между Чегетом и поселком Байдаево. Здесь неподалеку от устьевом участка речки Когутайка расположена легендарная Поляна Нарзанов, которая представляет собой облагороженный лесопарк у подножия пика Кахиани. На небольшой территории в 3 кв. км сконцентрировано несколько источников лечебно-столовой воды со свободным доступом для всех желающих. Газированные нарзаны выходят на поверхность с глубины 200 м, богаты железом, кальцием, магнием. Рекомендованы для терапии и профилактики заболеваний органов пищеварения, печени, солевого и липидного обмена. Хорошо тонизируют и снимают усталость. После Поляны Нарзанов двигаемся вглубь Баксанского ущелья к поселку Былым.

Далее через Заюково и Чегем въезжаем в Чегемское ущелье. За поселком Нижний Чегем нас ожидает самый мощный из всей группы Чегемских водопадов – Адай-Су, ниспадающий с высоты 30 м по огромному желобу, вымытому в отвесной стене ущелья. Проехав село Хушто-Сырт, попадаем в Чегемскую теснину. Порой расстояние между отвесными стенами не превышает 25 метров. Бурлящая река и дорога ютятся рядом на узком дне каньона. Здесь расположены Большие Чегемские водопады высотой до 60 м. На полпути нас поджидает Чегемская теснина. Порой расстояние между отвесными стенами не превышает 25 метров. Бурлящая река и дорога ютятся рядом на узком дне каньона. Здесь расположены Большие Чегемские водопады высотой до 60 м. Третий ниспадающий поток – Адай-Су, находится ближе к Нижнему Чегему. Огромный желоб – самый мощный из всей группы Чегемских водопадов.



Рисунок 17 – Баксанское ущелье

От Чегемских водопадов через Нальчик перебираемся в колыбель балкарских народов – Черекское ущелье. Это одно из самых необычных и красивых мест не только Приэльбрусья и Кабардино-Балкарии, но и всего Северного Кавказа. Местами федеральная автотрасса А-154 проходит по отвесным склонам между небом и землей. Внизу, на глубине 300 метров, шумит мощное течение Череха. Над головой 200-метровые неприступные стены. Наиболее популярные туристические объекты ущелья – Черекская теснина, село Верхняя Балкария.



Рисунок 18 – Чегемские водопады

Далее по маршруту – Голубые озёра. Расположены в 4 км южнее от села Бабугент. Представляют собой группу из 5 карстовых водоемов. У трассы находится самое знаменитое – Нижнее Голубое озеро (Чирик-Кёль), которое занимает второе место в мире по глубине (279 м и это не предел, глубже еще не упускались) среди заполненных водой карстовых впадин. Немного восточней, в урочище реки Ташатамак, вытянулась цепочка из остальных четырех озер. Ближайшее к дороге озеро Сухое (Кёль-Кетчхен) – это вертикальная шахта-колодец (180 м), на дне которой сформировался неглубокий водоем.

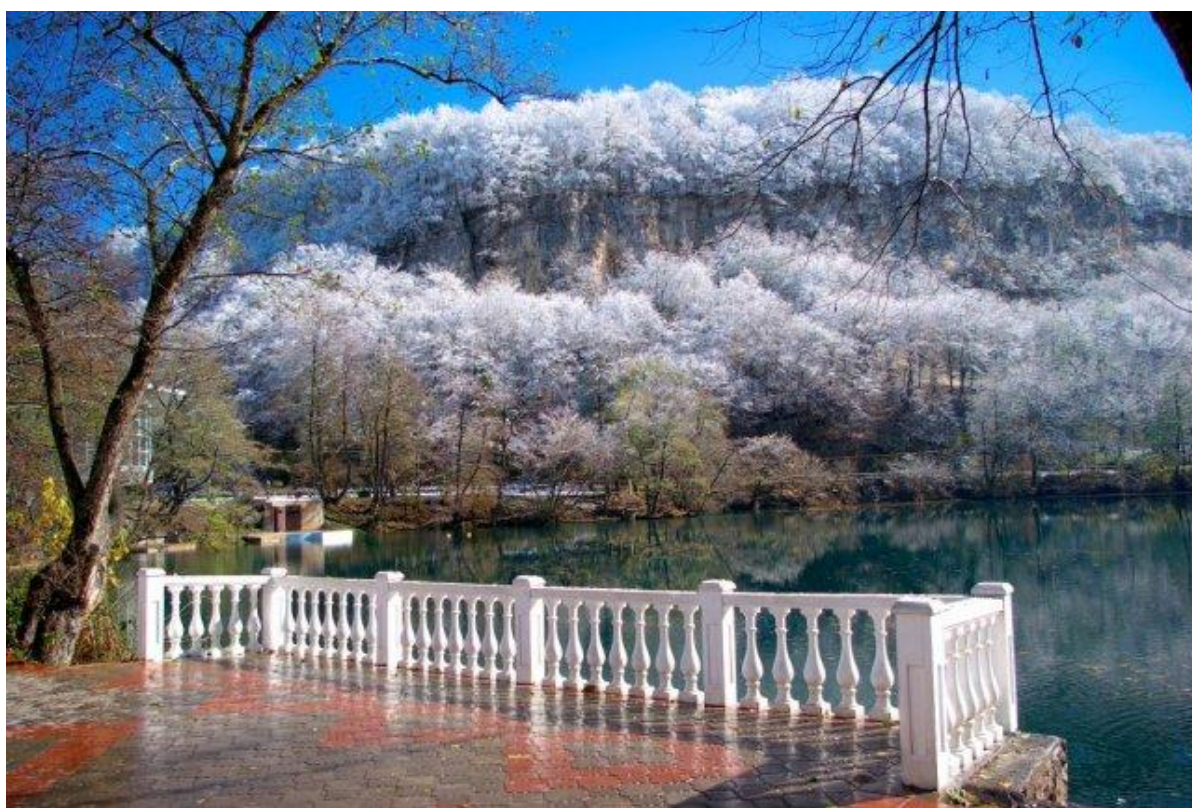


Рисунок 19 – Голубое озеро

В 5 км на юго-запад от Чирик-Кёль находится самое впечатляющее место ущелья – Черекская теснина. Для действующей трассы через горный массив проложен длинный туннель. Мощный Черек-Балкарский прорывается через горы узким, глубоким каньоном. Расстояние между стенами порой не

превышает 35 м. Параллельно туннелю, по кромке обрыва, идет старая дорога, прогулка по которой оставит массу ярких и острых впечатлений.

Проехав от Черекской теснины 9 км, попадаем в самую отдаленную точку обзорной экскурсии по Приэльбрусью – село Верхняя Балкария. Сразу за ним закатывается трасса А-154 и расположена пограничная застава. До депортации балкарцев в 1944 году здесь располагалось более десятка селений. Сейчас – это один большой населенный пункт с множеством архитектурных и природных памятников – руины заброшенных аулов, склепы – «кешене», оборонительные башни.

После посещения верхней Балкарии группа отправляется в обратный путь. Перед Аушигером сворачивают к термальным источникам – бассейнам с природно-подогретой минеральной водой, где обустроены кабинки для переодевания, присутствует современная инфраструктура.



Рисунок 20 – Термальные источники Аушигер

Питание осуществляется в кафе на территории экскурсионных объектов.

На шестой день, завтрак для гостей с 8:00 – 9:00 в гостинице. Активный день – день последней катки тура. С 16:30 – свободное время, подготовка к отъезду в город Пенза.

Седьмой день – сбор группы в холле гостиницы, в 6:00 отъезд в город Пенза. Прибытие на привокзальную площадь станции Пенза 1 в 00:00.

2.2 Расчет стоимости разработанного тура

В расчет стоимости горнолыжного тура на Эльбрус включены расходы на транспортное обслуживание, проживание, питание, экскурсии, учитывалось, что минимальным количеством участников, является 12 человек. Тур рассчитан на семь дней и шесть ночей.

Транспортное обслуживание осуществляет компания "Музенидис Трэвел". Автобусы компании "Музенидис Трэвел" - современные, оснащённые кондиционером и видеосистемой. Автопарк состоит из самых современных автобусов А класса (2013 г. выпуска, вместимость – от 16 до 83 посадочных мест) марок Mercedes, Setra (SETRA S 411 HD, S 415 HD, S 416 HDH, S 431 DT; MERCEDES 516, 519 Sprinter).

В таких автобусах время в пути становится приятным отдыхом. Музенидис Трэвел располагает своим транспортом для организации любой поездки, от групповых экскурсий на двухэтажных автобусах до индивидуальных поездок на VIP-минибасах и автомобилях представительского класса. Компанией представляется микроавтобус вместимостью на 16 человек. В рамках сотрудничества оплата будет производиться за километраж. Стоимость одного километра пути составляет 30 руб. Поездка будет осуществляться на комфортабельном Mercedes-sprinter. Водитель сам себе оплачивает питание и его не нужно включать в стоимость. В стоимость включены расходы на транспорт и на двух водителей.

В стоимость включено проживание в гостинице «Балкария», в котором гости проведут шесть ночей. Размещение предусмотрено в двухместных номерах категории «Стандарт». В номере: две кровати, прикроватные тумбы, шкаф для одежды, стулья, комод, зеркало, вешалка для верхней одежды, ж/к телевизор (спутниковое ТВ). В ванной комнате: душевая кабина, раковина, туалет, фен, гигиенические принадлежности. К услугам гостей – комплексный завтрак (входит в стоимость проживания), ресторан, бильярд, лыжехранилище, услуги инструкторов, экскурсии с гидом, услуги прачечной. Стоимость номера составляет 2 900 руб. в сутки.

В расчет калькуляции тура включены затраты на экскурсии, которые уже полностью рассчитаны, с учетом затрат на туристско-экскурсионное обслуживание, входных билетов и прибыли. Стоимость экскурсии – 1 500 рублей с человека на весь день с гидом.

В стоимость туристической путевки будет заложена прибыль туроператорской компании в размере 10%.

Все дополнительные расходы гость будет оплачивать самостоятельно.

Таблица 6 – Расчет калькуляции тура

Категория затрат	Наименование	Стоимость на всю группу в руб.	Стоимость на одного человека в руб.
1. Организация трансфера	Трансфер по маршруту: Пенза – Отель «Балкария» (Эльбрус, Поляна Азау) – Пенза	$1373 \times 2 \times 30 = 82\,380$	$82\,380 / 12 = 6\,865$
2. Организация размещения	Гостиница «Балкария» (6 ночей)	$2900 \times 6 \times 6 = 104\,400$	$104\,400 / 12 = 8\,700$

Продолжение таблицы 6

3. Расходы на экскурсионные программы от туристического клуба ELBRUS HOLIDAYS	Полная обзорная экскурсия по Приэльбрусью	$1500 \times 12 = 18\,000$	1 500
Итого:		204 780	17 065

Таким образом, стоимость тура на одного человека составит 17 065 руб, а на группу из 12 человек - 204 780 руб. Но эта стоимость указана лишь с учетом прямых затрат. Чтобы вычислить продажную цену, необходимо учитывать комиссионное вознаграждение турфирмы за реализацию данного тура 12 % от общей стоимости.

В итоге, продажная стоимость на одного человека без учёта дополнительных услуг составит $(17\,065 \times 12\% / 100\%) + 17\,065 = 19\,112,8$ руб., а на группу из 12 человек 229 353,6 руб.

Дополнительные расходы на горнолыжном курорте включают:

- кафе;
- развлечения;
- сувениры;
- скипасс;
- по желанию занятия с инструктором.

Таблица 7 – Скипасс Азау – Мир (1, 2 очереди)

1, 2 очереди (Азау — Старый Кругозор — Мир)		
	Взрослый (с 14 лет)	Детский (с 6 до 13 лет)
Полдневный (с 12:00 до закрытия)	1 200	600

Продолжение таблицы 7

	Взрослый (с 14 лет)	Детский (с 6 до 13 лет)
1 день	1 600	800
2 дня	3 100	1 550
3 дня	4 600	2 300
4 из 5 дней	6 100	3 050
5 из 6 дней	7 600	3 800
6 из 7 дней	9 100	4 550
7 из 8 дней	10 600	5 300
Туристический (1 подъем, 1 спуск)	950	500
Туристический (1 спуск)	450	250
Залог за карту	100	

Таблица 8 – Скипасс Мир – Гарабаши (3 очередь)

3 очередь (Мир — Гарабаши)		
	Взрослый (с 14 лет)	Детский (с 6 до 13 лет)
Полдневный (с 12:00 до закрытия)	600	300
1 день	800	400
2 дня	1 550	800
3 дня	2 300	1 150
4 из 5 дней	3 050	1 550
5 из 6 дней	3 600	1 800
6 из 7 дней	4 200	2 100
7 из 8 дней	4 850	2 450
Туристический (1 подъем, 1 спуск)	600	300
Туристический (1 спуск)	300	150
Залог за карту	100	

Таблица 9 – Цены на прокат снаряжения

Лыжный комплект (лыжи+ботинки+палки)	На 1 день – 1 400 руб. На 3 дня – 3 550 руб. На 6 дней – 6 600 руб.
Лыжи	На 1 день в течение года – 1 000 руб. На 3 дня в течение года – 2 500 руб. На 6 дней – 4 700 руб.
Ботинки горнолыжные	На 1 день в течение года – 400 руб. На 3 дня в течение года – 1 000 руб. На 6 дней – 1 900 руб.
Палки	На 1 день в течение года – 150 руб. На 3 дня в течение года – 300 руб. На 6 дней – 700 руб.
Лыжи для фрирайда	На 1 день в течение года – 1 800 руб. На 3 дня в течение года – 4 500 руб. На 6 дней – 8 500 руб.
Комплект (сноуборд+ботинки)	На 1 день в течение года – 1 400 руб. На 3 дня в течение года – 3 500 руб. На 6 дней – 6 600 руб.
Сноуборд	На 1 день в течение года – 1 000 руб. На 3 дня в течение года – 2 500 руб. На 6 дней – 4 700 руб.
Ботинки сноубордические	На 1 день в течение года – 400 руб. На 3 дня в течение года – 1 000 руб. На 6 дней – 1 900 руб.

Продолжение таблицы 9

Шлем	На 1 день в течение года – 250 руб. На 3 дня в течение года – 625 руб. На 6 дней – 900 руб.
Маска	На 1 день в течение года – 250 руб. На 3 дня в течение года – 625 руб. На 6 дней – 1 200 руб.

2.3 Продвижение тура на Эльбрус

Продвижение туристского продукта - комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое) [41].

Продвижение турпродукта обычно осуществляется и туроператором, и турагентом. Основные виды продвижения турпродукта:

- организация (участие в) ознакомительных (рекламных) туров(ах);
- реклама турфирмы и ее ассортиментной туристской продукции в интернете;
- участие в специализированных туристских выставках и ярмарках;
- издание каталогов, буклетов.

Турагентство «Музенидис Трэвел» имеет свой сайт в интернете для привлечения новых туристов в компанию и коммуникации с постоянными клиентами. Помимо этого можно и нужно размещать баннерную рекламу в интернете. Баннер – это рекламный плакат в интернете, который призывает посетить сайт. Пользователь, заинтересовавшись баннером, нажимает на него и переходит на рекламируемый ресурс. Для российского интернета только около 1 процента увидевших баннер на него нажимают, а в мире этот показатель еще меньше. Однако на сайтах туристической тематики на «туристические»

баннеры нажимают от 2 до 10 % увидевших его пользователей. Часто баннеры размещают на сайтах не по времени, а по «показам» или по «кликам». Таким образом, если разместить свой баннер на 1000 показов, то рекламная площадка обещает, что его увидят 1000 человек (сколько на него кликнет, зависит от содержания баннера). Если же разместить его на 100 кликов, то, соответственно, вы гарантированно получить 100 посетителей на ваш сайт.

Баннерную рекламу применяют в тех случаях, когда нужно создать дополнительное воздействие на клиента. Обычно в этих разделах на туристических порталах находится максимальное количество предложений, поэтому строчная реклама здесь не всегда дает желаемый эффект. А вот баннеров на одной странице располагается, как правило, не более 2 – 3, и их трудно не заметить.

Баннеры можно размещать не только в разделе «Туры» на популярных сайтах, но и в поисковых системах Rambler, Yandex, Aport. Здесь применяют так называемую контекстную рекламу по ключевым словам. Это приведёт к приросту подписчиков, увеличение базы клиентов. Каждый месяц нужно смотреть, увеличилось ли количество ваших подписчиков, как выросла база потенциальных клиентов, стоит обращать внимание также и на то, настоящие ли аккаунты у новых подписчиков или это боты.

Среди основных и часто используемых турфирмами туристских порталов, являются: «100 дорог» – www.tours.ru, мегапортал KM.ru «Time2Travel» – www.km.ru/tourism, TOS.ru – www.tos.ru, рекламно-информационный сервер «Туристический маяк» – www.mayakinfo.ru, TURIZM.RU – www.turizm.ru, «Вокруг света» – www.travel.ipclub.ru, Travel.ru – www.travel.ru и т.д.

Интернет-реклама сегодня пользуется очень большой популярностью и все большие доли рекламных бюджетов турфирмы тратят на создание личных вебсайтов, рекламу на поисковых и туристических серверах, социальных сетях и т.д. Это обосновано тем, что российская интернет-аудитория составляет порядка 50 млн человек и каждый день возрастает.

Цена рекламы во многом зависит от времени, на который размещается баннер и зависит от количества его показов. Впрочем, некоторые сайты применяют другую политику оплаты в зависимости от нажатия на баннер.

Реклама в социальных сетях стала отличной альтернативой классическим рекламным каналам. Поэтому для продвижения горнолыжного тура на Эльбрус разместим рекламу в социальных сетях: Вконтакте и Инстаграм.

Реклама Вконтакте – это эффективный и недорогой способ привлечения клиентов. Социальная сеть охватывает огромное количество людей с различными интересами и доходами, поэтому здесь продвигать можно буквально любой товар. Обычно недостаточно запустить рекламную запись, надо уметь настроить верный таргетинг на аудиторию, а также выбрать лучшее время для рекламы Вконтакте, уметь оформлять креативно и разумно расходовать бюджет.

При запуске рекламной кампании в ВК, можно выбрать несколько типов рекламы: в ленте новостей, в приложениях, в левом столбце или на стене сообщества, и только два типа оплаты: за клики и за показы.

Если рекламировать запись на стене сообщества, то оплачивать можно только показы. Независимо от того, кто увидит рекламу, за нее придется платить, и вот в этом случае довольно важно выбрать эффективное время показа, чтобы «крутить» объявление только в те часы, когда его удивит целевая аудитория.

Таргетированная реклама Вконтакте «фильтрует» всю аудиторию социальной сети по заданным критериям: Пол и возраст, географическое расположение, место работы или же учебы и интересы.

Для знакомства участников группы «Музенидис Трэвел – Пенза» с горнолыжным туром на Эльбрус предлагаю написать пост, пример представлен на рисунке 21.



Рисунок 21 – Пример поста в Вконтакте

Следующая социальная сеть, в которой можно разместить рекламу о горнолыжном туре на Эльбрус – Instagram. Она является одной из самых популярных соцсетей сегодня. С помощью Instagram возможно продавать буквально любые товары, привлекать клиентов в компании, независимо от специфики их действия и распространять необходимую информацию. При чем, социальная сеть позволяет охватить практически любые группы населения и даже выйти на международный уровень продаж. Главное для Инстаграм – красивое графическое изображение и верно настроенный таргетинг.

Предлагаю написать на странице в Instagram турагентства «Музенидис Трэвел» пост, который представлен на рисунке 22.

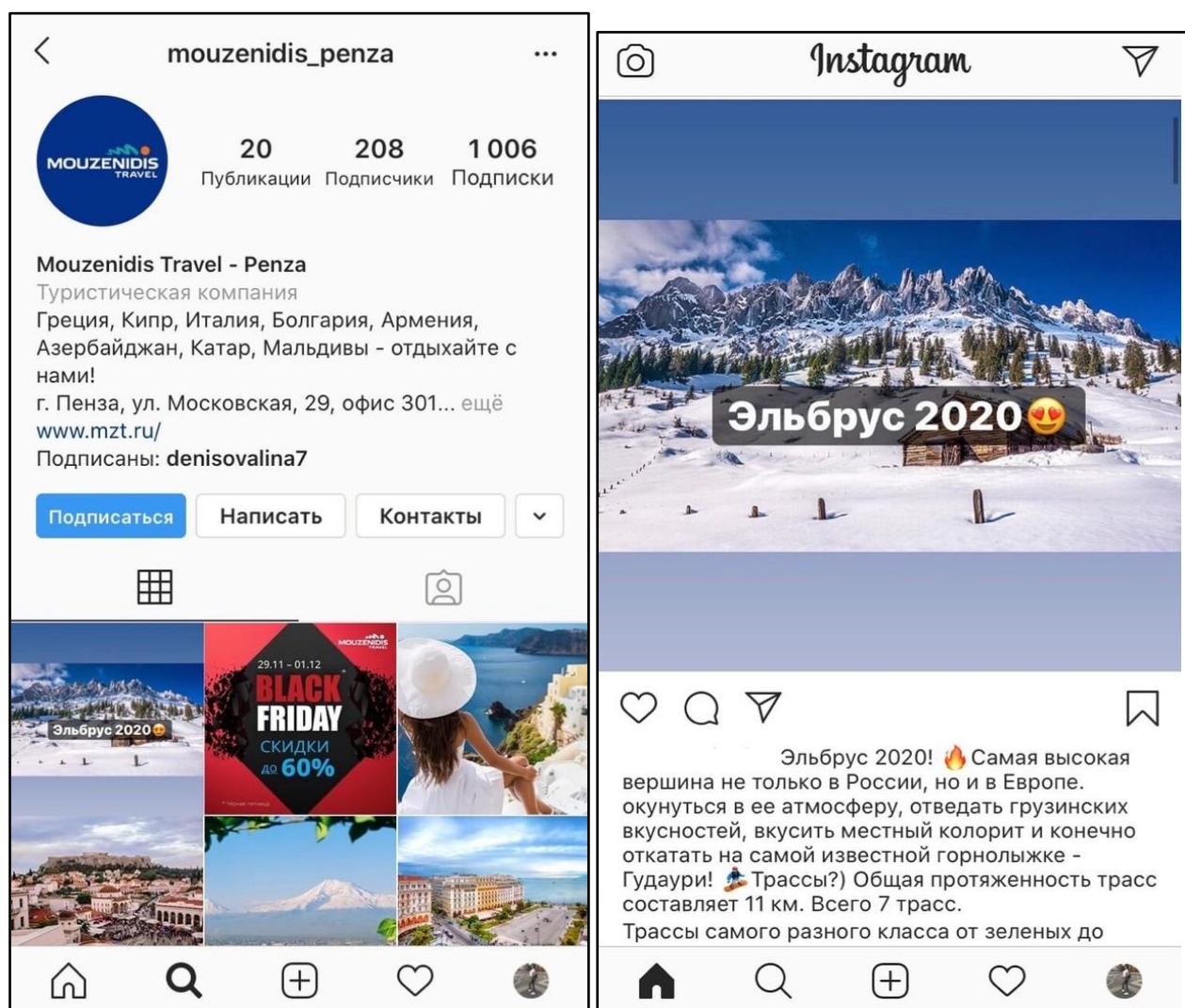


Рисунок 22 – Пример поста в Инстаграм

В результате, чтобы пост стал доступен людям с интересами горнолыжного отдыха, даже если они не подписаны на обновления страниц, добавим хэштеги. Это ключевое слово или фраза, перед которыми ставится символ # и которые используется в публикациях в социальных сетях. Пример представлен на рисунке 23.



Рисунок 23 – Хэштеги

Проанализировав информацию о продвижении в социальных сетях, необходимо выбрать целевую аудиторию, время выставления рекламы, оформление поста и баннера. Так же пост следует выставить на страницах турагентства в социальных сетях.

Целевая аудитория рассчитана, как на мужчин, так и на женщин, возрастом от 18 до 45 лет. Таким образом, будет захвачен основной целевой поток жителей города Пенза.

Лучшее время для рекламы ВКонтакте и Инстаграмм для студентов, то оптимальное время: с 20:00 до 01:00. Если взрослые, работающие люди: с 8:00 до 10:00, с 12:00 до 13:00 или с 18:00 до 22:00.

Для начала выставить информацию на страницах турагентства. Потом воспользоваться таргетированной рекламой, опираясь на целевую аудиторию.

Заключение

Отдых на горнолыжных курортах привлекает в последнее время все больше туристов, его выбирают молодые и спортивные люди, часто в горы приезжают семьи с детьми.

В ходе работы изучено понятие «горнолыжного туризма» в структуре туристской деятельности и его основные направления.

Были рассмотрены многие регионы России, которые располагают прекрасными природными условиями для развития горнолыжного туризма: удобные спуски, так подходящие для горнолыжных трасс, прекрасный мягкий климат многих горнолыжных курортов, хорошая толщина снежного покрова и само "качество" снега. Качество и оснащенность горнолыжных трасс, сервис и инфраструктура многих российских горнолыжных центров уже сейчас не уступают зарубежным аналогам.

Россия изобилует прекрасными горными местностями с уникальными ландшафтами и живописной природой, так подходящими для развития горнолыжных курортов. Высшая точка Российской Федерации - гора Эльбрус (5642 метров над уровнем моря), находится на Большом Кавказе.

При изучении российских туроператорских компаний, мной было выявлено, что на туристическом рынке очень маленькое количество компаний организуют горнолыжные туры на Эльбрус из Пензы.

На основе полученной информации, разработана программа горнолыжного тура на Эльбрус. Программа является групповой, что позволит большому количеству желающих отправиться в путешествие по демократичным ценам.

Предлагаемый тур разработан в соответствии с запросами наиболее активной части населения с учетом вышеописанных мировых тенденций. Он спроектирован в окрестностях Эльбруса (Кабардино-Балкария) и включает активную часть - катание на горных лыжах и сноуборде, и пассивную часть – экскурсии по знаковым местам КБР. Программа является групповой, что

позволит большому количеству желающих отправиться в путешествие по демократичным ценам.

В расчет стоимости горнолыжного тура на Эльбрус включены расходы на транспортное обслуживание, проживание, питание, экскурсии, учитывалось, что минимальным количеством участников, является 12 человек. Тур рассчитан на семь дней и шесть ночей.

В итоге, продажная стоимость на одного человека без учёта дополнительных расходов (скипасс, питание, развлечения и т.д.) составит 19 112 руб, а на группу из 12 человек 229 353,6 руб.

Глоссарий

Буксировочная канатная дорога (БКД) – техническое сооружение, предназначенное для буксировки посетителей с помощью буксировочных устройств, постоянно прикрепленных к тяговому канату или с возможностью отцепления их на станции.

Горнолыжный комплекс (ГК) – целенаправленно формируемая совокупность технических, технологических, организационных средств, а также хозяйствующих субъектов (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей), обеспечивающих активный и пассивный отдых потребителей, связанный с катанием со склонов с использованием спортивно-развлекательного инвентаря (горные лыжи, сноуборды, тюбинги, санки и т.п.).

Горнолыжные объекты – горнолыжные трассы, снежные конструкции на склонах, подъемники, стационарные и временные защитные устройства для обеспечения безопасности катания, различные виды информационных указателей об условиях катания на склонах, установленные на склонах стационарные и мобильные снежные пушки и ружья, мачты освещения и т.п.

Горнолыжный подъемники– вид подъемного механизма для подъема посетителей к месту начала спуска по горнолыжной трассе или вне ее.

Горнолыжная трасса; ГЛТ – плоскостное сооружение на склоне, предназначенное для спуска на лыжах, сноубордах и другом горнолыжном инвентаре, имеющее обозначенные границы и компоненты согласно проектной документации, обеспечивающие безопасное и комфортное пребывание посетителей на склоне.

Дополнительные услуги ГК – деятельность ГК по предоставлению физкультурно-оздоровительных и развлекательных услуг на территории ГК.

Лавинный бюллетень – ежедневное описание состояния снежного покрова в составе детальной информации о высоте, наклоне, экспозиции склонов, структуре снега и влиянии погоды в лавиноопасных местах, местах катания

горнолыжников, нахождении посетителей и прогноз схода лавин при ожидаемых погодных условиях.

Обеспечивающая туристская инфраструктура ГК – взаимосвязанный комплекс хозяйствующих субъектов и объектов, обеспечивающих функционирование ГК.

Основные услуги ГК – основная деятельность ГК, направленная на удовлетворение потребностей потребителей, связанных с различными видами всесезонного катания со склонов с использованием спортивно-развлекательного инвентаря (горные лыжи, сноуборды, тюбинги, санки и т.п.).

Обеспечивающие услуги ГК – деятельность ГК по обслуживанию потребителей, необходимая для исполнения основных и дополнительных услуг (страхование, прокат и т.п.).

Обучение катанию на горных лыжах/сноуборде – процесс овладения знаниями, умениями и навыками безопасного катания на горных лыжах/сноуборде под руководством инструкторов по горнолыжному спорту, сноуборду

Пассажирская подвесная канатная дорога (ППКД) – техническое сооружение, предназначенное для перевозки посетителей в подвижном составе, который перемещается по несущему канату или посредством несущего тягового каната.

Пассивные средства безопасности катания на горнолыжных трассах – стационарные и временные ограждения и конструкции на опасных участках движения горнолыжников и сноубордистов в виде сеток, матов, эстакад и др.

Система искусственного оснежения – комплекс устройств по производству искусственного (механического) снега, водонакоплению, охлаждению воды, водозабору, подаче сжатого воздуха в генераторы снега, электроснабжению, в том числе по созданию микроклимата с отрицательными температурами в замкнутых помещениях со снегом.

Ски-тур – разработанный горнолыжный туристский маршрут, предназначенный для пешеходного путешествия с использованием горных лыж, снегоступов и т.п.

Склон – наклонный участок поверхности земли, сформированный в результате действия рельефообразующих процессов или инженерно-хозяйственной деятельности человека.

Технические средства разравнивания и уплотнения снега – снегоуплотнительные и выравнивающие машины с набором навесного оборудования для выравнивания и уплотнения снежного покрытия, прокладки горнолыжных трасс и технологических маршрутов.

Туристские ресурсы – природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил.

Уклон горнолыжной трассы (участка горнолыжной трассы) – угол наклона в градусах или в процентах.

Услуги активных видов отдыха ГК – основные и дополнительные физкультурно-оздоровительные и развлекательные услуги ГК.

Услуги пассивных видов отдыха ГК – обеспечивающие услуги и услуги средств размещения на территории ГК.

Фрирайд – катание на сноуборде или на горных лыжах вне подготовленных горнолыжных трасс.

Хели-ски – спуск по снежным склонам вне подготовленных горнолыжных трасс с подъемом к началу спуска на вертолете.

.

Список использованных источников

- 1 ГОСТ Р 55881-2016 «Туристские услуги. Общие требования к деятельности горнолыжных комплексов». – М. : Стандартинформ, 2016. – 96 с.
- 2 ГОСТ Р 54601-2011. «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения». – М : Стандартинформ, 2012. - 99 с
- 3 Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года : утв. распоряжением Правительства РФ от 31 мая 2014 г. № 941-р.
- 4 Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы)» : утв. Постановлением Правительства РФ от 2 августа 2011 г. № 644.
- 5 О защите прав потребителей: федер. закон от 7 февраля 1992 г. № 2300-1.
- 6 Быстров С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учеб. пособие. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М , 2014. – 400 с.
- 7 Косолапов А. Б. География российского внутреннего туризма : учеб. пособие. – М. : КНОРУС, 2008. – 272 с.
- 8 Кусков А. С., Джаладян Ю. А. Транспортное обеспечение в туризме : учеб. – М. : КНОРУС, 2016. – 365 с.
- 9 Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Изд. Центр Академия, 2002. – 208 с.
- 10 Морозова Н. С., Морозов М. А. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. – М. : Академия, 2003. – 336 с.
- 11 Основы туризма : учеб. / Е. Н. Трофимов [и др.] ; под общ. ред. Е. Л. Писаревского. – М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. – 384 с.
- 12 Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие. – М. : Альфа-М; ИНФА-М, 2006. – 304 с.
- 13 Google Формы [Электронный ресурс] // Google Формы – онлайн-сервис для создания форм обратной связи. – URL: <https://www.google.ru/forms/about/> (дата обращения 10.01.2020).

14 Автотранспорт компании «Музенидис Трэвел» [Электронный ресурс] // Официальный сайт туроператора «Музенидис Трэвел». – URL : <https://www.mouzenidistravel.ru/greece/article/> (дата обращения 10.01.2020)

15 АО «Курорт Эльбрус». Безопасность [Электронный ресурс] // Официальный сайт АО «Курорт Эльбрус». – URL: <http://www.5642-elbrus.ru/articles/12.html> (дата обращения 10.01.2020).

16 Горнолыжные туры [Электронный ресурс] // Официальный сайт туроператора «Дельфин» – URL: https://www.delfin-tour.ru/destinations/temy_otdyha/gornye_lyzhi/ (дата обращения 10.01.2020).

17 Горнолыжный курорт «Ива» в Пензенской области [Электронный ресурс] // Официальный сайт Горнолыжный курорт «Ива» – URL:<https://www.tourister.ru/world/europe/russia/city/penza/snow/31815> (дата обращения 10.01.2020).

18 Горнолыжные курорты России [Электронный ресурс] // Официальный сайт туроператора «TEZ TOUR» – URL: <https://www.tez-tour.com/restTypeSki.html?id=22&countryId=150601> (дата обращения 10.01.2020).

19 Горнолыжные курорты России [Электронный ресурс] // Официальный сайт туроператора «Coral Travel» – URL: <https://www.coral.ru/russia/gornolizhnie-kurorti-rossii> (дата обращения 10.01.2020).

20 Горнолыжные курорты [Электронный ресурс] // Официальный сайт туроператора «Anex tour» – URL: <https://www.anextour.com/> (дата обращения 10.01.2020).

21 Горнолыжные курорты России [Электронный ресурс] // Портал об отдыхе и путешествиях Turizm.Ru – URL: <https://www.turizm.ru/ski/russia/> (дата обращения 10.01.2020).

22 Горнолыжный портал [Электронный ресурс] // –URL:<https://www.ski.ru/az/resort/32/slopes> (дата обращения 5.01.2020).

23 Горнолыжный портал. [Электронный ресурс] – URL: <https://skiings.ru/> (дата обращения 5.01.2020).

24 Гостиница «Меридиан» [Электронный ресурс] // Официальный сайт Гостиница «Меридиан» –URL: <https://prielbrusie-ski.ru/accomodation/meridian-hotel-prielbrusie-azau/> (дата обращения 10.01.2020).

25 Загородный клуб "Волков" в Пензенской области [Электронный ресурс] // Официальный сайт Загородный клуб "Волков" –URL: <http://www.volkov-club.ru/> (дата обращения 10.01.2020).

26 Информационный портал по Приэльбрусью. [Электронный ресурс] – URL: <https://xn--90aihmsgdir1gef.net/skiing/elbrus-azau/> (дата обращения 10.01.2020)

27 Натальи Ермак. Как сделать лыжника постоянным клиентом. Советы операторов агентствам. [Электронный ресурс] // Ассоциация туроператоров. [Электронный ресурс] – URL: <https://www.atorus.ru/news/press-centre/new/19742.html> (дата обращения 10.01.2020).

28 Отель «Балкария». Официальный сайт. [Электронный ресурс] – URL: <http://balkaria.com/> (дата обращения 10.01.2020)

29 Отель «AzauStar» [Электронный ресурс] // Официальный сайт Отель «AzauStar» – URL: <https://azaustar.ru/> (дата обращения 10.01.2020).

30 Полная обзорная экскурсия по КБР [Электронный ресурс] // Официальный сайт туроператора Приэльбрусья Elbrus-holidays. – URL: http://elbrus07.net/full_sightseeing_tour (дата обращения 10.01.2020).

31 Портал для туристов. [Электронный ресурс] – URL: <http://style.rbc.ru/guide/travel/> (дата обращения 10.01.2020).

32 Результаты опроса, проведённого сервисом онлайн-бронирования «Ostrovok.ru» [Электронный ресурс] // РИА новости – URL: <https://ria.ru/20190201/1550183178.html> (дата обращения 10.01.2020) .

33 Российский туризм. Туристический портал. [Электронный ресурс] – URL: <http://russiantourism.ru/> (дата обращения 10.01.2020)

34 Скорый Р.П Конгресс снежных видов спорта и туризма [Электронный ресурс]//Национальный туристический союз – URL: <https://rusunion.com/razvitie-gornolyzhnogo-turizma-v-rossii/> (дата обращения 10.01.2020).

35 Тарифы на зимний сезон 2019-2020 гг. [Электронный ресурс] // Информационный портал по Приэльбрысью – URL: <http://www.5642-elbrus.ru/articles/800.html> (дата обращения 10.01.2020)

36. Лучшие Горнолыжные Курорты России 2019 [Электронный ресурс] // Туристический портал ТурСтат – URL: <http://turstat.com/topskiresortrussia2019> (дата обращения 10.01.2020) (дата обращения 27.12.2019).

37 Туроператор «Каникулы». [Электронный ресурс] – URL: <https://kanikuly58.ru/> (дата обращения 27.12.2019).

38 Туры на горнолыжные курорты [Электронный ресурс] // Горнолыжный портал – URL: <https://snowpenza.ru/> (дата обращения 10.01.2020).

39 Трассы и подъемники Приэльбрысья [Электронный ресурс] // Официальный сайт турагентства «Трэвел Ньюс» – URL: <http://www.hotels-prielbrusie.ru/lifts/> (дата обращения 10.01.2020) .

40 Федеральное агентство по туризму. [Электронный ресурс] – URL: <http://www.russiatourism.ru/> (дата обращения 5.01.2020)

41 Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ. [Электронный ресурс] – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

Приложения

Приложение А

Анкета

Уважаемый респондент!

Предлагаю Вам принять участие в исследовании. Прежде чем перейти к вопросам, хотелось бы подчеркнуть, что на них не существует правильных или неправильных ответов. Мне важно узнать Ваше личное мнение по вопросам развития горнолыжного туризма в целом, а также необходимость данного вида туризма для жителей города Пенза. Обращаю Ваше внимание на то, что все полученные данные анонимны и будут использоваться только в обобщенном виде.

1. Как часто Вы путешествуете?

- А) 1-2 раза в год
- Б) 3-5 раз в год
- В) более 5 раз в год
- Г) никогда

2. Каким образом вы организовываете свою поездку?

- А) обращаюсь к услугам туристических агентств
- Б) организовываю поездку самостоятельно

3. Какой вид отдыха Вас интересует?

- А) Развлекательный (отдых, основной целью которого является посещение различных развлекательных заведений, таких как ночные клубы, бары, казино, рестораны и т.д.)
- Б) Культурный отдых (посещение экскурсий, исторических мест)
- В) Пляжный отдых (пассивный отдых с целью позагорать, покупаться и т.д.)
- Г) Спортивный отдых (активный отдых с целью занятий различными видами спорта, такими как горные лыжи, дайвинг, серфинг и т.д.)
- Д) Шоппинг-туры (отдых, основной целью которого является совершение покупок, походы по магазинам)
- Е) Оздоровительный (отдых в санаториях, лечебницах и т.д.)

4. Совершаете ли Вы поездки с целью горнолыжного отдыха?

- А) да
- Б) нет

5. Где Вы предпочитаете проводить свой отдых?

- А) Россия
- Б) Швейцария
- В) Австрия

- Г) Франция
- Д) Финляндия
- Е) Италия
- Другое _____

6. Хотели бы Вы посетить горнолыжный курорт Эльбрус?

- А) не хотел(а) бы
- Б) хотел(а) бы
- В) планирую посетить
- Г) никогда об этом не думал(а)

7. Сколько дней вы можете себе позволить отдохнуть?

- А) от 2 до 7 дней
- Б) от 7 до 14 дней
- В) от 14 до 21 дней
- Г) Другое _____

8. Какой вид транспорта Вы предпочитаете для путешествия?
(возможно несколько вариантов)

- А) поезд
- Б) самолёт
- В) автомобиль
- Г) автобус
- Д) Другое _____

9. Какие условия проживания Вы бы выбрали в своём отдыхе?
(возможно несколько вариантов)

- А) отель
- Б) хостел
- В) комната в гостевом доме
- Г) у родственников, друзей или знакомых
- Д) Другое _____

10. Какую сумму вы готовы потратить на отдых?

- А) от 5 тыс. до 20 тыс.
- Б) от 20 тыс. до 50 тыс.
- В) больше 50 тысяч.

11. Ваш пол?

- А) мужской
- Б) женский

12. Ваш возраст?

- А) до 18 лет
- Б) от 18 до 25 лет
- В) от 26 до 45 лет
- Г) от 46 лет