НОУ ВПО Гуманитарный университет

Факультет социальной психологии

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Курсовая работа

по дисциплине: Туроперейтинг

РАЗРАБОТКА ТУРА «МИСТИЧЕСКАЯ ВЕЛИКОБРИТАНИЯ»

Богатинова Александра

Рыжова Надежда

Старцева Юлия

4 курс, группа 407

специальности 100103

«Социально-культурный сервис и туризм»

Преподаватель

Каменский С.Ю.

Екатеринбург

2009 г.

Содержание

Введение……………………………………………………………………….…..3

1.Особенности и специфика организации туров в Великобританию….............4

2.Анализ выбранного сегмента рынка тура…………………………………..…8

2.1 Классификация имеющихся программ……………………………………....8

2.2 Выделение лидеров рынка по данному сегменту и их конкурентных особенностей……………………………………………………………………..11

2.3 Тенденции в изменении предложения……………………………………...14

2.4 Анализ спроса……………………………………………………………......16

2.5 Анализ туристического потенциала и инфраструктуры региона и его использование……………………………………………………………………19

3. Характеристика нового тура………………………………………………….23

3.1 Обоснование турпродукта…………………………………………………..23

3.2 Обоснование предлагаемого маршрута, продолжительности тура, уровня размещения, набора услуг в пакете, выбора трансфера……………................26

3.3 Разработка технологической карты маршрута………………………….....28

3.4 Определение основных поставщиков услуг…………………………….…29

3.5 Ценообразование………………………………………………………….…31

3.6 Выводы по конкурентоспособности маршрута…………………………....33

Приложение 1…………………………………………………………………….35

Приложение 2…………………………………………………………………….38

Введение

Все большую популярность приобретает в наши дни туризм с мистическим уклоном. Если в средние века в привидений верили и боялись, то теперь многие не прочь были бы с ними встретиться, а если повезет, то и сфотографироваться. Туроператоры, почуяв у клиентов тягу к мистике, сразу же стали организовывать туры в места, где привидения обитают «на 100%».

Непревзойденным лидером по части призраков является «страна непуганых привидений» - Великобритания: что ни старинный замок, коих тут множество, то свой таинственный дух. Владельцы замков времени даром не теряют и водят в свои вотчины экскурсии.

Больше всего замков с привидениями в Озерном крае, расположенном на северо-западе Англии. Места живописные - миллионы лет назад в огромном вулканическом своде ледники создали глубокие долины с крутыми склонами и узкими продолговатыми озерами. Однако многих туристов завораживают не природные красоты, а возможность столкнуться нос к носу с привидением, а то и... поохотиться на него! «Охотничий» сезон длится с сентября по март - в это время года духи особенно активны. «Охотники за привидениями» могут остаться в замке на ночь. Начинается все с ужина при свечах, где гостям демонстрируют фотографии и видеосюжеты страшных убийств, произошедших в этих местах. Официанты и экскурсоводы загримированы под оживших мертвецов, клыкастых вампиров и зловещих монахов.

1. Особенность и специфика организации туров в Великобританию

Одной из специфик организации туров в Великобританию является оформление визы. Это мероприятие имеет некие особенности приведенные ниже.

Гражданам России для посещения Великобритании требуется въездная виза. Великобритания не входит в Шенгенскую зону, и для ее посещения нужна отдельная виза. Соответственно, и с визой Великобритании не пустят в страны Шенгенского договора.

Для оформления визы в [Великобританию](http://www.2uk.ru/) потребуются следующие документы (все документы, подающиеся на визу, должны быть переведены на английский язык):

заграничный паспорт, действительный не менее 6 месяцев после окончания поездки;

оригинал или ксерокопия старого аннулированного паспорта (если есть);

2 цветные фотографии (3,5 х 4,5 см);

ксерокопия всех страниц внутреннего российского паспорта;

справка с места работы на фирменном бланке с указанием адреса места работы, рабочего телефона, занимаемой должности, заработной платы, даты начала работы на предприятии;

выписки с банковских счетов, на сумму не менее 100 USD в сутки на человека или трэвел-чеки (на аналогичную сумму);

подтверждение неиммиграционных намерений: документы на собственность, недвижимость (квартира, дача, участок, автомобиль и т.д.);

Для неработающих пенсионеров: копия пенсионного удостоверения, а также справка с места работы одного из родственников с указанием должности, оклада и его заявление о спонсировании поездки; желательно также копии документов, подтверждающих право собственности (на автомобиль, квартиру, дачу и т.д.);

Для школьников и студентов: оригинал справки с места учебы, а также справка с места работы одного из родителей с указанием должности, оклада и заявление о спонсировании поездки; копия свидетельства о рождении или внутренний паспорт; для детей до 18 лет, выезжающих с одним родителем, обязательно должен быть оригинал доверенности от второго родителя; копия свидетельства о рождении или внутреннего паспорта;

На детей до 18 лет, путешествующих без родителей, необходима ксерокопия нотариально заверенного родительского соглашения с передачей родительских полномочий третьему лицу или на самостоятельный выезд без сопровождающих; копия свидетельства о рождении или внутренний паспорт;

Частный предприниматель: копия свидетельства о государственной регистрации предпринимательской деятельности; копия свидетельства о постановке на учёт в налоговом органе физ. лица по месту жительства на территории РФ; справка с места работы с именной печатью (с указанием адреса, телефона, заработной платы) или оригинал справки из налоговой инспекции (форма 2НДФЛ, с ежемесячным доходом не менее 800 ЕВРО).

Для лиц, работающих по найму у частных предпринимателей: копия свидетельства о государственной регистрации предпринимательской деятельности; копия свидетельства о постановке на учёт в налоговом органе физ.лица по месту жительства на территории РФ. ; справка с места работы на фирменном бланке и печатью (с указанием адреса, телефона должности и оклада, с упоминанием о том, что на время поездки предоставляется отпуск).

Для домохозяек: справка с места работы мужа или одного из родителей + спонсорское письмо; копия свидетельства о браке или копия свидетельства о рождении для подтверждения степени родства (если спонсором выступает родитель); финансовые гарантии (выписка со счёта кредитной карты и ксерокопия кредитной карты с двух сторон, трэвел-чеки (оригинал) или копия именной сберкнижки).

Если турист является спонсором путешествующих с ним лиц, если таковые являются нетрудоспособными - пенсионер, домохозяйка или дети, путешествующие без родителей - требуется спонсорское письмо;

приглашение (если есть);

туристическое – от туристической компании подтверждение бронирования;

частное приглашение – от гражданина [Великобритании,](http://www.2uk.ru/) выданное в муниципалитете того города, где проживает приглашающее лицо или гражданина России, находящегося на территории [Великобритании](http://www.2uk.ru/) длительное время;

бизнес-приглашение от британской компании.

Для получения британских виз Консульством [Великобритании](http://www.2uk.ru/) введена процедура дактилоскопии (сканирование отпечатков пальцев всех заявителей на визу старше 5 лет). Если у Вас уже есть действующая английская виза, Вы можете использовать её до окончания срока действия, Вам нет необходимости дополнительно проходить процедуру дактилоскопии.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип визы | Срок оформления | Стоимость, руб. |
| Туристическая 180 дней мульти | 6-10 р.д. | 4780 |
| Бизнес 365 дней мульти | 6-10 р.д. | 13000 |

Срок оформления визы — от 7 дней. Консульский сбор ~3770 RUR (оплачивается в рублях). В случае отказа в визе или отзыва заявления сбор не возвращается.

Туристу с «чистым» загранпаспортом получить британскую визу, скорее всего, будет непросто.

Отправлять оригинал доверенности на выезд несовершеннолетнего ребёнка (если он едет с одним из родителей или с третьим лицом) в Консульство Великобритании не надо: этот документ понадобится непосредственно при пересечении границы, посольству хватит его обычной копии.

С 8 ноября 2007 года всем желающим подать заявки на британскую визу, независимо от гражданства, необходимо пройти сканирование отпечатков пальцев и снятие цифрового фото. Это можно сделать в визовых центрах без дополнительной платы.

Авиаперелеты.

«Аэрофлот» и British Airways летают в Лондон из Москвы и Санкт-Петербурга, BMI и «Трансаэро» — только из Москвы. Попасть в Лондон можно и с пересадкой где-нибудь в Европе – Праге, Франкфурте, Будапеште и так далее. Международные рейсы также летают в аэропорт «Гатвик». Он несколько дальше от Лондона, чем «Хитроу». Стоимость индивидуального трансфера из «Гатвика» в Лондон ~120 GBP, на такси — примерно 50-60 GBP.

Авиакомпания Аэрофлот

Рейсы ежедневно из а/п Шереметьево-II

Стоимость билетов – от 360 у.е.

Москва-Лондон (рейс SU 243) – 08:50-09:40 Москва-Лондон (рейс SU 241) – 12:20-13:10 Москва-Лондон (рейс SU 247) – 20:35-21:40 Лондон-Москва (рейс SU 242) – 14:35-21:15 Лондон-Москва (рейс SU 248) – 22:30-05:15

Авиакомпания British Airways

Рейсы ежедневно из а/п Шереметьево-II

Стоимость билетов – от 445 у.е.

Москва-Лондон (рейс BA 873) – 17:45-19:00 Москва-Лондон (рейс BA 875) – 20:40-22:00 Лондон-Москва (рейс BA 872) –

2. Анализ выбранного сегмента рынка тура

2.1 Классификация имеющихся программ

1. Туристическая московская компания «Pac Group» имеет свое представительство в разных городах России, в том числе в Екатеринбурге «ПАК УРАЛ». В ассортименте компании большинство туристических европейских направлений и необходимая нам Великобритания, для групповых программ, и поездки для индивидуальных туристов. Предлагает экскурсионный тур Англия-Шотландия-Уэльс.

|  |  |
| --- | --- |
| День | Программа |
| День: 1 | Прибытие в Лондон, аэропорт Хитроу. Переезд на комфортабельном автобусе на север Англии в направлении города Йорк (York), форпост Англии на пути в Шотландию. По дороге предусмотрена остановка и короткая пешеходная экскурсия по историческому центру знаменитого городка Кембридж (Cambridge). Размещение в отеле в пригороде города Лидс (Leeds). Размещение: York/Leeds area: Quality Leeds Selby Fork |
| День: 2 | Завтрак. Пешеходная экскурсия по Йорку начнется с внешнего осмотра древней крепостной стены города, построенной в 14 веке, и старинных ворот города Монк - Бар (Monk Bar) и Бутхем - Бар (Bootham Bar). Затем предусмотрен осмотр главной достопримечательности города – Кафедрального собора (York Minster), строительство которого продолжалось четыре века, за счет чего, собор отличается смешением различных архитектурных стилей, улочки Шемблз (Shambles) с традиционными черно - белыми домиками, хранящей атмосферу средневековья, музея Викингов (Jorvik Viking Museum). Во второй половине дня переезд в Эдинбург (Edinburgh) - столицу Шотландии с остановкой на границе Англии и Шотландии. Размещение в отеле в пригороде Эдинбурга. Размещение: Edinburgh area |
| День: 3 | Завтрак. Пешеходная экскурсия по городу, с посещением Эдинбургского замка (Edinburgh Castle), самого известного сооружения города, возвышающегося над столицей Шотландии, со стен которого, открывается великолепная панорама Эдинбурга и его окрестностей, дворца Холируд хаус (The Palace of Holyroodhouse) - королевской резиденции в Шотландии, старинной улочки Ройал Майл (Royal Mile). Возможно посещение Шотландского шоу «Scottish Evening» с ужином – 75 евро. Размещение: Edinburgh area |
| День: 4 | Завтрак. Переезд из Эдинбурга популярным экскурсионным маршрутом на северо-запад, через район Грампианских гор к знаменитому озеру Лох-Несс (Loch Ness). По дороге предусмотрены остановки и посещения наиболее интересных достопримечательностей и популярных туристических мест. Дворец Скоун (Scone Palace) – замок, где в древности короновались шотландские короли. Город Перт (Perth) - центр производства Шотландского виски. Завод по производству виски Whisky Distillery, где будет проведена короткая экскурсия, в рамках которой пройдет знакомство с технологией производства сортов, а так же дегустация. Белый сказочный замок Блэр (Blair Castle) - древняя крепость 13 века, где собрана уникальная коллекция старинных предметов и картин. Фабрика по производству изделий из шерсти Woollen Mill. Размещение в отеле. Размещение: Inverness area: Aviemore Academy Hotel |
| День: 5 | Завтрак. Переезд на юг в Глазго (Glasgow). По дороге, предусмотрены остановки, посещения или внешний осмотр достопримечательностей и популярных туристических мест. Замкок Урхарт (Urquhart Castle), один из самых больших замков Шотландии, построенный на скале, на берегу озера Лох-Несс, со стен которого можно увидеть красивейшую панораму озера Лох-Несс и его окрестностей. Таинственное озеро Лох-Нэсс (Loch Ness) – место обитания доисторического чудовища Нэсси. Город Форт Вильямс (Fort Williams). Гора Бэн Нэвис (Ben Nevis). Замок Инверари (Inveraray Castle). Озеро Лох Ломонд (Loch Lomond). Прибытие в Глазго (Glasgow). Размещение: Glasgow: The Campanile Hotel |
| День: 6 | Завтрак. Переезд на юг через один из самых больших и красивых национальных парков Великобритании, Озерный край (Lake District National Park). По дороге предусмотрены остановки в местечке Грэтна Грин (Gretna Green) и городке Бонэсс (Bowness on Windermere). Ливерпуль (Liverpool), посещение мест связанных с историей группы Битлс (The Beatles), остановка на Мэтью-стрит около клуба Каверна (Cavern pub). Размещение в отеле в городе Ранкорн (Runcorn). Размещение: Liverpool area: Holiday Inn Runcorn |
| День: 7 | Завтрак. Обзорная прогулка по Честеру (Chester). Путешествие по Уэльсу с посещением города Карнарфон (Caernarfon) - древняя столица Уэльса, расположенная на побережье Ирландского моря, место коронации принцов Уэльса, природный заповедник и национальный парк Сноудония (Snowdonia National Park). Возвращение в отель. Размещение: Liverpool area: Holiday Inn Runcorn |
| День: 8 | Завтрак. Переезд в город Стратфорд на Эйвоне (Stratford-upon-Avon) - уютный и очень типичный английский городок, родина Вильяма Шекспира, посещение дома-музея Шекспира, мест, связанных с жизнью и творчеством поэта. По пути предусмотрена остановка и посещение одного из самых красивых замков Англии - замка Уорвик (Warwick Castle), который был построен в 14 веке и является классическим примером средневековой крепости. Размещение: London: Express by Holiday Inn London City |
| День: 9 | Завтрак. Обзорная автобусная экскурсия по Лондону с гидом. Во второй половине дня автобусная экскурсия в Виндзорский замок (Windsor Castle – действующая королевская резиденция) или в дворец Хэмптон корт (Hampton Court Palace – великолепный дворец Генриха VIII по прозвищу Синяя Борода – основателя династии Тюдоров и известном во всем мире благодаря жутковатым историям о судьбе его шести жен). Возвращение в Лондон. Размещение: London: Express by Holiday Inn London City |
| День: 10 | Завтрак. Свободное время в Лондоне. Размещение: London: Express by Holiday Inn London City |
| День: 11 | Завтрак. Трансфер в аэропорт. |

В стоимость включено:

размещение в отелях выбранной категории

питание - завтраки

экскурсии с профессиональным гидом

транспортное обслуживание по программе

медицинская страховка

авиабилет Москва-Лондон-Москва

Оплачивается дополнительно:

входные билеты в замки и музеи по программе оплачиваются на месте, примерно 130 евро

трансфер аэропорт-отель-аэропорт для индивидуалов и групп, если на одном и том же рейсе прибывает менее 15 РАХ.

оформление выездных документов – 20 €

консульский сбор – 3445 руб. (оплачивается туристом самостоятельно в визовом центре)

страховка от невыезда - 20 евро (является обязательной для всех туров).

2. Туристическая компания «Русский экспресс-Урал» предлагает туры похожие на нашу программу, но и имеют свои особенности, такие туры как: Англия-Шотландия-Уэльс (11дн./10н. и 13дн./12н.), Лондон-Эдинбург (8дн.7н.) – отправление из Москвы. а/к Аэрофлот. Стоимость от 1000 у.е. Программа является экскурсионной, в отличие от нашей программы - комбинированная.

3. Уральская туроператорская компания и сеть турагентств «Ява-Экспресс», предлагает похожую программу, как и у предыдущего туроператора: Лондон-Эдинбург (8дн./7н.) – отправление из Екатеринбурга по пятницам. Программа экскурсионная. Стоимость 1028 у.е. Количество экскурсий 5.

4. Туристическая фирма «Аэротрэвэл Клуб» предлагает тур Англия-Шотландия-Уэльс 12дн./11н. (АВИА) от 970 у.е. Перелет а/к BRITISH AIRWAYS. Отправление из Санкт-Петербурга. Экскурсионная программа.

5. Компания «Мегаполис группа» предлагает такой индивидуальный тур как, «Мистическая Шотландия» 9дн./10н. Групповой тур «Лондон-Эдинбург» 8дн./7н., стоимость от 960 у.е.; экскурсионная программа; количество экскурсий 5 и 8 и тур Англия-Шотландия-Уэльс 10,11, 12 н. Экскурсионная программа. Московский продукт от московского туроператора.

6. Турфирма «Урал Тур» предлагает тур в Великобританию «Лондон-Эдинбург». Стоимость от 890 у.е. Количество экскурсий 5 и 8. Отправление из Екатеринбурга а/к Аэрофлот.

7. Туроператор BSI групп. Англия-Шотландия-Уэльс, а/к Аэрофлот 12дн./11н. Отправление из Москвы. Стоимость от 990 у.е.

8. Капитал-тур Екатеринбург. Широчайший ассортимент туров по направлению Великобритания. Отправления из Москвы и Санкт-Петербурга. Стоимость от 1100 у.е. а/к Аэрофлот и BRITISH AIRWAYS. Московский туроператор.

2.2 Выделение лидеров рынка по данному сегменту и их конкурентных особенностей

Из выше перечисленных туристических компаний занимающихся продвижением и реализаций подобного нашему туру есть и свои лидеры.

КАПИТАЛ ТУР (CAPITAL TOUR) – международный многопрофильный туроператор, один из крупнейших в РФ. Сегодня «Капитал тур» входит в тройку лидеров российского турбизнеса. «Капитал тур» универсальный туроператор, предоставляющий полный комплекс туристических услуг на самом высоком уровне, постоянно расширяющий ассортимент предложений, создающий новые стандарты качества и надежности обслуживания клиентов. Компания имеет договорные отношения с ведущими отельными сетями мира, крупнейшими авиакомпаниями и принимающими структурами во многих странах. Все это позволяет обеспечить высококлассный сервис для туристов в любой точке планеты. Одним из приоритетных направлений деятельности туроператора является работа в сегменте VIP-туров.

Конкурентные преимущества: осуществляет продажу своих продуктов исключительно через агентскую сеть, «Капитал тур» строит свою работу, ориентируясь на потребности агентов. Имеет три составляющих: Продукт + Технология + Финансы.

Продукт:

мультипродуктовая система, позволяющая агентствам получать максимальное количество услуг от единого универсального туроператора «Капитал тур»

конкурентоспособность и высокое качество услуг

клиентоориентированный подход в формировании турпродукта, в т.ч. на массовых направлениях – любые пожелания туристов выполнимы

контроль качества продукта на всех этапах – от перевозки и отелей до экскурсий и работы представителей

Технология:

Технология, обеспечивающая удобство и оперативность в работе:

on-line бронирование туров через сайт

более 50 менеджеров по продажам в постоянном контакте с агентствами

Hot Line для агентств 24 часа 7 дней в неделю

установка программы «Мастер-тур Агент»

система АВИАТУР - организация продажи туристических продуктов населению через сеть аккредитованных агентств Системы взаиморасчетов на воздушном транспорте стран СНГ (СВВТ) ТКП

круглосуточная служба поддержки клиентов

собственная стойка в аэропорту Домодедово

Комиссия и бонусы:

прогрессивная система комиссионного вознаграждения (10-12 %)

бонусные программы

Объединение туроператорской компании «Уральская Туристическая Компания» и сети турагентств «Ява Экспресс». Один из крупнейших туроператоров на рынке Свердловской области и всего Уральского региона. В основе деятельности компании заложен принцип "прямой отправки" своих клиентов из Екатеринбурга по интересным маршрутам. Это означает, что туроператор предлагает те направления, которые организует сам, и, следовательно, предоставляем клиентам полную, исчерпывающую информацию о поездке, напрямую доводит до партнёра – поставщика услуг требования, предъявляемые клиентом. Зимой и в межсезонье основным направлением является Великобритания, Австрия, Франция и т.п. Организовывают сложные, неординарные, индивидуальные туры с посещением нескольких городов или стран.

«Megapolus tours» входит в один из крупнейших туристических концернов Европы - [Kuoni Group](http://www.kuoni.com/), который обеспечивает стабильную финансовую и технологическую поддержу компании. Сохранение профессиональной специализации является важной особенностью компании, поскольку именно она является настоящей гарантией качества выпускаемого продукта. Компания стремимся постоянно совершенствовать уже существующие программы, опираясь на опыт прошлых лет, учитывая пожелания своих агентств, и принимает во внимание условия работы, которые диктует формирующийся Российский туристический рынок. Расширяет географию предлагаемых маршрутов, стремится к тщательной проработке туристического продукта на каждом этапе его формирования, связанного в основном с гарантированными квотами мест в отелях и на авиарейсах.

Туристическая компания «ПАК УРАЛ» постоянно предлагает новые направления, ищет инновационные решения и следит за основными рыночными трендами. Основные тенденции этого сезона разнообразны, в том числи европейские каникулы. [Европа](http://www.pac.ru/component/option,com_tour/area,240717/) – это регион, в котором «Pac Group» располагает всеми возможностями делать интересный и качественный продукт круглогодично. В ассортименте компании большинство туристических европейских направлений: [Италия](http://www.pac.ru/component/option,com_tour/country,213115/), [Франция](http://www.pac.ru/component/option,com_tour/country,213098/), [Великобритания](http://www.pac.ru/component/option,com_tour/country,240733/), [Австрия](http://www.pac.ru/component/option,com_tour/country,213119/), [Швейцария](http://www.pac.ru/component/option,com_tour/country,213113/) и Скандинавские страны. В этом сегменте рынка компания развивается как универсальный оператор, предлагает и групповые программы, и поездки для индивидуальных туристов. Экскурсионные туры по Европе от «Pac Group» хорошо известны на рынке, как эталон высокого качества.

2.3 Тенденции в изменении предложения

Великобритания это регион, на территории которой существует большое количество экскурсионно-позновательных объектов, которые посещают туристы со всего мира. Не возможно за одну поездку ознакомится только с важнейшими туристическими регионами Великобритании, Англия и Шотландия. Данные регионы изобилуют как историческими архитектурными объектами различных эпох, так и живописными природными объектами. Поэтому туристы, побывавшие раз в Великобритании, захотят непременно посетить эти страны снова, и узнать о них с других точек познания.

Это приводит к увеличению групповых и индивидуальных туров и повышению предложений по этому направлению.

Из представленных предложений на рынке существуют разнообразные по продолжительности и цене туры. Причем можно выбрать не только туры в Англию, но и комбинированные туры – в Англию и Шотландию.

Самым популярным из предложений на рынке являются образовательные туры (семейные программы изучения английского языка, курсы для детей и молодежи и т.п.) в основном в период летних каникул, в школах и университетах Великобритании.

Также популярны экскурсионные туры (Лондон разных эпох, Виски тур по Шотландии, прогулки по Англии, комбинированные туры Англия-Шотландия-Уэльс и т.п.).

В последнее время с учащением внимания туристов к своему здоровью совершаются лечебные туры и СПА-программы (курортный город Бат).

Любители моды и покупок совершают выходные шопинг туры.

В эти разнообразные программы мы предлагаем добавить тур по мистическим местам Великобритании. Этих мест достаточно, но туроператоры не очень активно предлагают подобные туры, хоть и спрос на них с каждым годом увеличивается.

По результатам социологического опроса было выявлено, что до 2006 г. россияне предпочитали классический отдых заграницей: пляжный, экскурсионный, оздоровительный, в том числе и в Англии. Но после 2006 г. наметилась тенденция в изменении предложения по стандартным направлениям заграничного отдыха. Людям захотелось чего-то новенького, необычного, уникального, потому что ехать во второй раз в одну и ту же страну, желания у туристов мало. Поэтому туроператоры начали разрабатывать инновационные турпрограммы по различным направлениям. Англия была в числе тех стран, где появились новые программы отдыха. Раньше туры в Англию, представляли собой классические экскурсионные программы по Лондону и его окрестностям, и подобные экскурсии содержали стандартные объекты. Но, начиная с 2008 г., туроператоры стали предлагать такие туры в Англию как «тур по барам Лондона», «ночной Лондон» (посещение ночных заведений города).

Также в последнее время туристов привлекает что-то мистическое, необъяснимое, и вследствие этого, на этот спрос стали появляться такие предложения, например, как наш тур «Мистическая Великобритания». Здесь господствует экономический закон: на каждый спрос – есть своё предложение. Наш мистический тур, появился вследствие интереса туристов к данному направлению в туризме.

2.4 Анализ спроса

По данным Совета по въездному туризму Великобритании наконец 2007г., удорожание виз и сложности в их получении снизили поток иностранных туристов в страну. Так, если в январе рост числа туристов составил почти 4%, то в марте – всего 2,3%, а в апреле еще меньше - 1,7%. За последние четыре месяца небольшой приток туристов наблюдался лишь из ближних стран, в то время как из дальних стран, особенно из тех, гражданам которых нужно оформлять въездную визу, он постоянно уменьшался.

Правда и доля экстремалов в туризме не высока, всего 2-3%. Но, тем не менее, ежегодно спрос на мистические туры растет. Из числа российских граждан, поездки в Великобританию (экскурсионные, мистические, образовательные) увеличились за 2008 г. на 31%.

На период конца 2008г. начала 2009г. как уверяют в Российском союзе туриндустрии, отказов в визах туристам из России практически нет, а сроки оформления для турфирм - неделя.

Анализ выездного потока показывает, что расширяются туристские предпочтения российских граждан: наряду с традиционным интересом к странам с тёплыми морями, у россиян всё более популярными становятся страны, где отдых можно совместить с интересной культурно-познавательной мистической программой, а также с лечением (в санаториях или СПА-центрах).

Серьезных исследований относительно того, будет ли востребован этот вид туризма, у нас не проводилось. Социологические опросы говорят о скептицизме россиян. Но за последние несколько лет, период 2005-2008гг., в России появился интерес к поездкам в замки и дома, славящиеся присутствием привидений и полтергейста. В «мистическом туризме», сегодня самые популярные направления — Англия, Шотландия, Чехия.

Процент таких заказов в индивидуальном туризме пока не превышает 2-3%. Как правило, знакомиться с привидениями, духами и вампирами едут в основном студенты, насмотревшиеся фильмов и начитавшиеся ужасов, а также люди в возрасте от 25-40 лет, любящие экстремальное времяпрепровождение, среднего и высшего класса, уставшие от пассивного отдыха.

По возвращении все экстремалы говорят о том, что привидений не видели, но слышали шаги, шум... И спасала их в эти минуты только надежда на то, что все это — хорошо поставленный спектакль.

Впрочем, по словам туроператоров, люди едут за привидениями не только в замки, но и на места захоронений, а также охотиться за призраками. Поэтому агентства все чаще создают мистические месседжи и подогревают интерес российской публики к потустороннему миру. Стоимость таких поездок колеблется от 20 до 60 тыс. рублей, все зависит от программы и продолжительности поездки.

В настоящий момент усиливается спрос на нестандартные направления. Все больше туристов понимает, что не хотят ограничиваться стандартными турами.

В период разработки тура были размещены вопросы об актуальности мистического туризма на специализированных сайтах «Форум. Туризм.ru» и «Отзыв.ru». Вопрос звучал следующим образом: «Интересно ли было бы для Вас посетить Великобританию с целью посещения замков с приведениями? Готовы ли Вы отдать за подобный тур (8 дней\7 ночей) – 1000 евро?». Результаты имели следующий характер: в опросе участвовало 42 респондента. 39 респондентов изъявили желание поехать в мистический тур по Англии. 3 респондента - затруднились ответить. Главное, что никто из респондентов не проявил равнодушие к данному виду туризма.

Диаграмма 1. Соотношение ответов на поставленный вопрос.

На вопрос о сумме данного тура, все однозначно ответили, что для поездки в Великобританию это оптимальный размер денежных средств. Великобритания стоит этих денег. Многие ответили, что в подобный тур поедут студенты большими компаниями и те туристы, которые уже видели «классическую» Великобританию.

Диаграмма 2. Соотношение туристов, для которых будет привлекательна мистическая Великобритания.

2.5 Анализ туристического потенциала и инфраструктуры региона и его использование

Делая анализ туристического потенциала и инфраструктуры Великобритании в целом, следует отметить тот факт, что на территории этого региона существует большое количество экскурсионно-позновательных объектов, которые посещают туристы со всего мира.

Англия – это территория, на которой одновременно можно повстречать памятники-свидетели различных эпох от каменного века (Стоунхедж) до средневековья (величественные замки Центральной Англии и деревенские дома Восточных графств).

Лондон. Оживленная столица Великобритании – один из наиболее впечатляющих городов мира, отличительной особенностью которого являются отменные манеры его обитателей. В Лондоне масса достопримечательностей, включая всемирно известные исторические места, множество великолепных магазинов и несравнимая ни с чем ночная жизнь.

Познакомиться с Лондоном можно несколькими способами: это и обзорная экскурсия, и экскурсия по Темзе, и знаменитые лондонские двухэтажные автобусы, которые доставят туристов в любой конец города. Традиционно это знакомство начинается в районе Вестминстер, где перед туристами предстают красоты Вестминстерского аббатства, являющегося коронационной церковью Великобритании и усыпальницей королей, знаменитый на весь мир Биг-Бэн, здание Парламента и Резиденция Ее Величества Королевы Букингемский дворец. Далее – Трафальгардская площадь и Лондонский Тауэр, бывший в разное время и крепостью, и королевским дворцом, и тюрьмой, и местом казней. Здесь туристам покажут бесценную, отделанную драгоценностями, корону британских монархов. Неизменный интерес туристов вызывает символ Лондона – готический Мост Тауэр. Одна из диковинок Собора Святого Павла - "галерея шепотов", в которой, приложив ухо к стене, можно услышать слова, сказанные шепотом Вашим спутником, находящимся от Вас в 33 метрах.

Столица - это не только исторические здания, но и великолепные парки: самый известный из королевских парков Хайд-парк, самый старый – Сент-Джеймс парк и один из самых элегантных - Regent's Park, расположенный рядом с Музеем мадам Тюссо. Очереди перед музеем, главным экспонатом которого являются Генрих VIII с его шестью женами и представители британской королевской фамилии, не исчезают с момента его открытия в 1884 году.

Шотландия - это горы и озера, в одном из которых водится таинственная Несси, волынки, виски клетчатые юбки и подворья, кишащие мистикой. Хотя Шотландия и считается частью Великобритании, все-таки сама по себе представляет отдельную страну.

Это страна красивых горных вершин, покрытых вереском, глубоких и леденящих горных озер, широко раскинувшихся среди сказочных замков и теплого душевного гостеприимства, чаще всего выражаемого в виде стакана виски, медленно потягиваемого у камина с потрескивающим торфом. Любопытнейшая достопримечательность, известная на весь мир - таинственная Несси, якобы обитающая в озере Лох-Несс. Длина озера - 39 км, максимальная глубина - до 230 м, температура воды на глубине круглый год составляет около 5,5С. Кроме "лохнесского чудовища" в районе озера неоднократно наблюдали и НЛО. Ежегодно здесь бывает около полумиллиона туристов, мечтающих увидеть Несси, из них 300 тысяч посещают Музей лохнесского чудовища в деревне Драмнадрочит.

Столица Шотландии, Эдинбург — величественный и древний город, увенчанный замком, возвышающимся высоко над улицами на огромной гранитной скале.

Итак, можно сделать вывод, что Англия и Шотландия являются важнейшими туристическими регионами Великобритании, в которых задействованы практически все возможные ресурсы. Данные регионы изобилуют как историческими архитектурными объектами различных эпох, так и живописными природными объектами.

Свыше 10% территории Англии занимают национальные парки и так называемые ландшафтные территории, они есть во всех частях страны. Самые крупные по размерам национальные парки расположены в Шотландии (Нортумберленд, Нордворкмурс, Ворюдир Далес), Уэльсе (Эксмур, Дартмур) и Северной Англии (Дервент). Национальные парки и ландшафтные территории ежегодно посещают свыше 15 млн. человек, особенно в выходные и праздничные дни.

Туристские ресурсы Лондона велики и многообразны, из европейских городов с ним можно сравнить только Париж и Санкт-Петербург. Его главный ресурс — сам город: широкая Темза с пересекающими ее мостами, с которых открывается вид на набережные, застроенные старинными домами, дворцами и соборами. В познавательных целях туристы посещают многочисленные достопримечательные места, которыми так богата страна.

Наряду с познавательным, в Лондоне предоставлены большие возможности и для других видов туризма. Конгрессовый туризм; в городе находится научный центр Великобритании — Королевское Общество, университеты, Гринвичская обсерватория — одна из крупнейших в мире, различные высшие учебные заведения и научные учреждения. Спортивный туризм; большое количество стадионов и других спортивных площадок. Значительно развит парусный спорт: в стране свыше 30 тыс. яхтсменов и 2 млн. членов ассоциации парусного спорта. Распространены также: верховая езда, рыбная ловля и охота. Деловой туризм; Лондон — крупнейший в Великобритании промышленный, торговый и финансовый центр. Образовательный туризм – города университеты Оксфорд, Кембридж.

Шотландия также является очень привлекательной для туристов, прежде всего город Эдинбург с его средневековым замком Марии Стюарт, музеем искусств, старинными зданиями, Королевским ботаническим садом. Здесь широко развит познавательный туризм. Также большое развитие получил экологический туризм, поскольку много туристов приезжает отдыхать в шотландские национальные парки. В горных районах Шотландии развивается спортивный туризм: охота, рыбная ловля в многочисленных озерах, конный и горнолыжный спорт.

Великобритания – это всемирно признанный туристический центр, родина многих выдающихся исторических персонажей, страна удивительной красоты с развитой инфраструктурой, замечательным историческим наследием, культурой и традициями.

3. Характеристика нового продукта

3.1 Обоснование турпродукта

В турагентствах мы привыкли видеть туры в жаркие страны. Затем идут страны Европы. Но многие туристы даже не знают, что есть еще один вид туризма, так называемый мистический отдых. Существует очень много стран, которые являются загадкой для всего мира. Жизнь в таких странах просто не поддается описанию, она волнующая, загадочная, мистическая, поэтому, не стоит упускать момента и посетить одну из таких стран.

Сегодня российский турист, побывавший во многих странах, жаждет чего-то необычного и ищет острых впечатлений. Мы предлагаем разработку мистического тура в Великобританию, одна из самых загадочных европейских стран. В легендах Англии и Шотландии очень много внимания уделяется нечистой силы.

Мистические туры – это сравнительно новое направление российского туризма. Постепенно становиться модным и востребованным.

Мистические туры являются обучающими или ознакомительными в зависимости от категории клиентов. Люди, которые впервые едут в Великобританию, чтобы посмотреть места связанные с привидениями, получают лишь представление о них, знакомятся с традициями страны. Мистика в таких путешествиях представлена в виде легенд и поверий, которые рассказывает гид при осмотре достопримечательностей.

Мистический тур – это посещение того места, где когда-то, по легенде, происходили загадочные события. Эти путешествия не опасны, они связаны с загадкой и историей. Никакой натуральной мистики там, возможно, и нет.

Наш тур «Мистическая Великобритания» представляет собой очень необычную и достаточно сложную программу, включающую в себя посещение мест, которые вряд ли увидит простой турист, приехавший с экскурсионными целями. В туре происходит масса мистических и совершенно потрясающих историй.

Через взаимодействие с открытыми природными пространствами, особенно в местах Силы, происходит восстановление организма, его психического и творческого потенциалов, раскрывается интуитивное восприятие мира.

Это весьма дорогой, но зрелищный отдых для любителей европейских легенд. Стоимость за английскую сказку - от 700 до 1000 евро за 8-10 дней вполне оправдана: посещение магических графств Англии мистического Эдинбурга с его ведьминскими магазинами. Туристам можно предложить заночевать в шотландских замках с привидениями. В этом сезоне, так уверяют в Российском союзе туриндустрии, отказов в визах туристам из России практически нет, а сроки оформления для турфирм - неделя.

Продолжительность этих туров различна и зависит от целей и вида поездки (от 7 до 15 дней).

Целевая аудитория: Мистические туры существуют для избранных. Это своеобразные программы, на которые выезжают люди, уже в давно сформированных группах, хорошо знающие друг друга. В этих турах люди уезжают в глухие удаленные места и живут в экстремальных условиях (ночевки в замках), связанных зачастую с риском для жизни.

Эта программа также может быть ориентирована на руководителей, деловых людей, для того, кого уже трудно чем-либо удивить.

Также знакомиться с привидениями, духами и вампирами едут в студенты, насмотревшиеся фильмов и начитавшиеся ужасов, а также люди в возрасте от 25-40 лет, любящие экстремальное времяпрепровождение, среднего и высшего класса, уставшие от пассивного отдыха.

На основе проведенного анализа выбранного сегмента рынка мистических туров можно выявить стратегию позиционирования тура «Мистическая Великобритания». В нашем случае это будет стратегия нахождения своей ниши на рынке г. Екатеринбурга. Т.к. в нашу задачу входит разработать концепцию нового турпродукта, следовательно, нам необходимо понять, какую нишу он займет на местном рынке. Поэтому данная стратегия позиционирования актуальна.

Объективное позиционирование представляет собой выбор уникальных характеристик в нашем туре. В этой связи, как и многие другие турфирмы, мы продемонстрируем те уникальные места, которые смогут посетить туристы, поехав в наш тур.

Лондон, город, от глухих закоулков на окраинах до всемирно известных мест, таких, как Тауэр, Английский банк и Кенсингтонский дворец.

Фавориткой в рейтинге английских привидений считается призрак Анны Болейн, второй жены Генриха VIII, обитающий в замке Бликлинт-холл в графстве Норфолк. Королева, обвиненная в супружеской и государственной измене, была обезглавлена 19 мая 1536 года. Призрак Анны Болейн часто видят сидящим в одной из спален ее родового замка, при этом отрубленная голова лежит у нее на коленях. Иногда королева прогуливается по комнатам, держа голову в руках. Бывают и более жуткие видения: обезглавленная Анна мчится в карете…

Каждый год в ночь под Рождество в коридорах Букингемского дворца, громыхая цепями, появляется человек в монашеском одеянии. Это монах-привидение, с которым неоднократно сталкивались обитатели дворца. Оказывается, в стародавние времена на месте Букингемского дворца стояла лечебница для прокаженных, построенная религиозным орденом. По всей видимости, дух одного из членов ордена и наводит ужас на наших современников.

И таких подобных мест огромное количество (см. Приложение №2).

Субъективное позиционирование необходимо для воздействия на восприятие потребителей. Для стимулирования этого восприятия мы можем предложить рекламу тура «Мистическая Великобритания», чтобы создать имидж для этого тура.

«ЛЮБИТЕЛЯМ ПОЩЕКОТАТЬ НЕРВЫ…»

Тур «Мистическая Великобритания» позиционируется как единственный, свежий (новый) тур по мистическим местам в Великобританию на екатеринбургском рынке. Аргументацией может выступить проведенный выше анализ имеющихся программ в г. Екатеринбурге. Тур актуален на сегодняшний день, т.к. избалованная публика все больше жаждет острых ощущений. Именно поэтому возникла идея о создании нового турпродукта, что приведет к большой популярности «мистического туризма».

3.2 Обоснование предлагаемого маршрута, продолжительности тура, уровня размещения, набора услуг в пакете, выбора трансфера

Тысяча людей стремится в места, пользующиеся дурной славой, в надежде встретиться с призраками, вампирами и прочей нечистью. Больше всего экскурсий по местам с привидениями можно провести в Великобритании.

В разработке нашего тура мы предлагаем совершить тур в Великобританию, а именно в Англию и Шотландию. Именно Шотландия и Англия считаются древнейшими рекордсменами по количеству призраков на квадратный метр. Данный тур представляет собой линейный маршрут.

Тур начинается из аэропорта «Кольцово» г. Екатеринбург, откуда туристы прилетают (через 2 ч.) в аэропорт «Шереметьево-2» г. Москва. Так как прямых выездов не предусмотрено с этим и связанна пересадка в Москве. Вылет из Москвы в аэропорт Лондона «Хитроу» (3,5ч.) регулярным рейсом компании Аэрофлот, т.к. на направления в Великобританию стоимость билетов меньше (от 360 у.е.), чем у компании British Airways (от 445 у.е.).

В первый день туристы посещают Лондон, чтобы полностью погрузиться в атмосферу мистической Англии. В последующие дни туристам важно посетить графства Англии - Сомерсет и Норфолк. Самые устрашающие и кишащие призраками места. Туристы выезжают в Шотландию, так как эта страна является очень привлекательной для них, прежде всего город Эдинбург с его средневековым замком Марии Стюарт, музеем искусств, старинными зданиями, Королевским ботаническим садом.

После полученного адреналина и насыщенных экскурсий туристам будет приятно окунуться в мир отдыха и гармонии. Для этого мы предлагаем посетить Спа-центр Эдинбурга «One Spa».

Продолжительность составляет 8 дней 7 ночей. Это оптимальное количество дней для посещения подобного тура. Потому что турист успеет полностью включиться в мир привидений и не устать. Две недели будет слишком много, чтобы утомить туриста и будет иметь более высокую стоимость, которая устроит не всех желающих поехать в этот тур, чем программа на 8 дней.

Цена тура на одного человека зависит от количества тур-дней. Чем продолжительнее тур, тем при прочих равных условиях он дороже будет стоить.

Для данного тура уровень размещения в отеле 3\*. Потому что туристы, которые едут в подобные путешествия больше интересуются самой программой, нежели условия проживания. Поэтому 3\* это наиболее оптимальный вариант.

Трансфер по всей территории Великобритании осуществляем на комфортабельных экскурсионных автобусах вместимости 15-20 человек. Трансфер из Лондона в Эдинбург осуществляется по железной дороги Британии, 2 класса комфортности.

В тур пакет включено:

Перелет;

Трансфер;

Размещение;

Экскурсионная программа;

Это основные и неотъемлемые составляющие тура.

Посещение СПА-центра.

Поскольку тур является комбинированным, поэтому в разработку тура «Мистическая Великобритания» мы добавили эту услугу.

3.3 Программа мистического комбинированного тура в Великобританию (8дн./7н.)

1день: вылет из Екатеринбурга (2ч.). Вылет из Москвы (3,5ч.). Прибытие в Лондон. Встреча в аэропорту «Хитроу» с представителем принимающей компании. Трансфер в отель. Размещение в отеле. Свободное время.

2 день: завтрак в отеле. Экскурсия по местам с привидениями (на микроавтобусе перемещаются от объекта к объекту): Лондонский Тауэр, Букенгемский дворец, Виндзорский замок, Кенгсингтонский дворец, Английский банк, замок Вудсток. Ночная экскурсия в дом на Беркли-сквер Королевский театр на Друри лейн.

3 день: завтрак в отеле. Отъезд в графство Англии Сомерсет (замок Данстер с привидениями) и Нортфолк (замок Бликлинт-холл). Прибытие в Лондон.

4 день: завтрак в отеле. Трансфер на ж/д вокзал Kings Cross (время в пути 5ч.). Размещение в отеле Эдинбурга. Свободное время.

5 день: завтрак в отеле. Экскурсия по замкам Эдинбурга: замок Балморал, замки Гратс и Друм, замок Стерлинг. Ночная экскурсия в Эдинбургский замок (Edinburgh Castle), прогулка по Грассмаркет (Grassmarket), Greyfrias (церковь и кладбище), Edinburgh Dungeon (подземелье Эдинбурга).

6 день: завтрак в отеле. Экскурсии по мистическим местам: подворье «Mary Kings Close»(поземная цепь улиц), подвальное помещение «Niddry street». Ночная экскурсия в подземелье Blair street vault».

7 день: завтрак в отеле. Отдых в СПА-центре «One Spa». Вечером Трансфер на ж/д станцию Эдинбурга в Лондон.

8 день: завтрак в отеле. Трансфер в аэропорт. Вылет в Москву.

В стоимость тура включено:

Оформление документов и визовая поддержка;

Авиабилет Москва-Лондон-Москва, а/к Аэрофлот;

Размещение в отеле выбранной категории с завтраком;

Билет на поезд Лондон-Эдинбург-Лондон (2 класс);

Экскурсии по программе с профессиональным гидом;

Транспортное обслуживание по программе тура;

Медицинская страховка.

Оплачивается дополнительно:

Консульский сбор посольства Великобритании

Входные билеты в замки в Эдинбурге

При желании доплата за ж/д билет 1класса по маршруту Лондон-Эдинбург-Лондон

3.4 Определение поставщиков услуг

В связи с разработкой и организацией тура нам потребуются следующие поставщики услуг.

Транспортные услуги:

Авиаперелет Екатеринбург-Москва. Москва-Екатеринбург.

Авиакомпания S7 Airlines.

Билет туда - обратно на 1 взрослого – экономкласс.

Авиаперелет Москва-Лондон. Лондон-Москва.

Авиакомпания Аэрофлот.

Билет туда - обратно на 1 взрослого – экономкласс.

Трансфер и услуги экскурсовода.

Транспортная компания «TourBas».

Железнодорожный переезд Лондон-Эдинбург-Лондон.

Королевские Железные дороги – 2 класс.

Размещение:

Отель Alexandria 3\* (Лондон).

Номера среднего размера, в хорошем состоянии, традиционные, оформлены в пастельных тонах, с ванной среднего размера, в хорошем состоянии. Традиционное здание. Вестибюль среднего размера, в очень хорошем состоянии. Отель идеален для путешественников. В номере: телевизор, спутниковое ТВ, прямой телефон, фен, напряжение: 240В

Отель Castle Apartments 3\* (Эдинбург).

Отель Castle Apartments предоставляет комфортабельное размещение в апартаментах, которые обслуживаются 24 часа в сутки. В отеле есть все необходимые удобства, чтобы Вы могли себя чувствовать комфортно вдалеке от дома. Отель располагается неподалеку от улицы Princes Street, станции Waverley, правительственных офисов, а также, ресторанов, ночных клубов и магазинов. В номере: холодильник, телевизор, спутниковое ТВ, радио, прямой телефон, кофе, чай, кухня, мини-бар, утюг, сервис в номер, напряжение: 220 В, будильник, порт для компьютера. В отеле: бар, автостоянка, обслуживание круглосуточно, прачечная, комната для некурящих.

Spa – салон «One Spa».

Spa – салон «One Spa» оказывает полный спектр косметологических услуг: уход за кожей лица и тела, программы для улучшения общего состояния спины, пресса, ног, а также гидромассаж, парафинотерапия и аппаратная косметология, услуги мастеров маникюра и педикюра.

Экскурсионное обслуживание:

Компании «Brithish buro» (в Лондон) и «Edinburg mait» (Эдинбург) предоставляет туристической группе русскоговорящего сопровождающего. Договаривается о времени проведения и цене экскурсий. Услуги гида-экскурсовода.

3.5 Ценообразование

Наш тур представляет собой конечный продукт, предназначенный для потребителя, поэтому цены на все услуги – розничные.

Цена тура зависит от его вида. Цена индивидуального тура выше, чем группового, поэтому чтобы наш тур «Мистическая Великобритания» более доступным для потребителей (туристов) мы делаем его групповым. Также на цену турпродукта влияет еще целый ряд факторов: - класс обслуживания (степень комфортности отели - 3\*, ж/д Трансфер – 2 класс).

- вид путешествия (авиационный);

- формы обслуживания (групповой тур); - сезонный характер предоставления услуг (с февраля по май и с октября по декабрь).

В нашем случае нам необходимо ориентироваться не на среднего туриста при образовании цен на тур, а на определенную типовую группу (людей, имеющих большое желание посетить места с привидениями). В условиях сложившейся рыночной экономики мы стремимся не подаваться стихии рынка, поэтому в нашей разработке тура мы попытаемся сами сформировать выгодные нам, и потребителям цены, т.е. провести собственную ценовую политику. Здесь целесообразно использовать гибкий подход к ценообразованию, т.е. цена на турпродукт должна обладать маневренностью и динамичностью.

Цель нашей ценовой стратегии, рассчитана на завоевание и поддержание лидерства на рынке, в данном направлении. Эта стратегия рассчитана для самых ранних стадий жизненного цикла турпродуктов – новичков, что характерно для нашего разрабатываемого тура. Цена будет рассчитываться на основе точного определения структуры затрат. Такая стратегия позволит довольно таки долгое время работать с достаточной прибылью. Такие цены будут доступны для нашей целевой аудитории и не вызовет желание у конкурентов бороться за лидирующее положение на рынке.

Метод ценообразования: ценообразование с ориентацией на спрос. Данный метод основан на изучении желаний потребителей и установлении цен, приемлемых для целевого рынка. Этот метод применяется в том случае, если цена является решающим фактором в приобретении турпродукта клиентами. А так как тур дорогостоящий, то цена тура будет интересовать туриста не меньше, чем программа тура. При этом выявляется потолок цен - максимальная сумма, которую потребитель будет готов уплатить за данную услугу.

Цены тура:

Сопровождение переводчика

|  |  |
| --- | --- |
| Трансфер Хитроу (аэропорт) — Лондон (отель) | 120 |
| Трансфер Гетвик (аэропорт) – Лондон (отель) | 135 |
| Трансфер ж/д станция – Лондон (отель) | 105 |
| Дополнительный час | 40 |
| Обслуживание в ранние/поздние часы (22.00 – 06.00) | 35 |

Тарифы на транспортное обслуживание (группы)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Посадочная способность автобуса, чел. | 16 | 22 | 29 | 53 |
| Трансфер отель — ж/д вокзал | 175 | 195 | 225 | 325 |
| Трансфер Хитроу/ Сити (аэропорт) — Лондон (отель) | 200 | 230 | 245 | 370 |
| Трансфер Гэтвик (аэропорт) — Лондон (отель) | 280 | 340 | 355 | 465 |
| Трансфер Стенстед/Льютон (аэропорт) – Лондон (отель) | 290 | 370 | 395 | 520 |
| Трансфер Саутемптон (порт) - Лондон (отель) | 505 | 540 | 600 | 735 |
| Экскурсия по городу – 4 часа | 245 | 300 | 315 | 465 |
| Экскурсия по городу – 8 часов | 435 | 490 | 505 | 715 |

Входные билеты в замки и музеи по программе оплачиваются на месте, примерно 130 у.е.;

Трансфер аэропорт-отель-аэропорт для индивидуалов и групп, если на одном и том же рейсе прибывает менее 15 РАХ;

оформление выездных документов – 20 у.е.;

Консульский сбор – 3445 руб. (оплачивается туристом самостоятельно в визовом центре);

Страховка от невыезда - 20 у.е. (является обязательной для всех туров с 01.04.08);

Авиаперелет Москва-Лондон-Москва - 310 у.е.;

Авиаперелет Екатеринбург-Москва-Екатеринбург – 110 у.е.

Размещение в отеле 3\*, номер стандарт + завтрак Sng 130 у.е., Twn 76 у.е. в Лондоне;

Размещение в отеле 3\*, номер стандарт + завтрак Sng 115 у.е., Twn 70 у.е. в Эдинбурге;

Посещение СПА-салона «One Spa» - 50 у.е. 1 час;

Аренда микроавтобуса 1 час – 75 у.е.

Услуги гида-экскурсовода 1 час – 12 у.е.

3.6 Выводы по конкурентоспособности маршрута

В результате разработки тура «Мистическая Великобритания» можно сделать выводы, что тур обладает рядом факторов, влияющих на его конкурентоспособность.

Качество и надежность тура соответствует требуемым стандартам, а именно:

соответствует назначению (соответствует ожиданиям и физическим возможностям потребителей);

точен и своевременен к исполнению (объем, сроки и условия обслуживания соответствуют требованиям, предусмотренным в туре);

комплексный (обеспечивает возможность получения не только основных, но и дополнительных услуг);

комфортный (тур предоставляется в комфортных условиях обслуживания)

эргономичный (продолжительность обслуживания, протяженность и сложность туристского маршрута, используемые транспортные средства, мебель и другие предметы оснащения соответствуют физиологическим и психологическим возможностям туристов)

обслуживающий персонал этичен (гарантия вежливости, доброжелательности и коммуникабельности персонала).

Данный тур является привлекательным и престижным для потребителей, он соответствует требованиям, предусматривающим дополнительные удобства для туристов (трансфер, надежные авиакомпании, комфортабельное проживание, профессиональные гиды, полноценное питание).

Мы предлагаем оптимальную программу обслуживания. Она учитывает потребности клиентов и тематику обслуживания (мистического туризма), с точки зрения содержания, состава услуг их количества и порядка предоставления.

В связи с проведенным анализом, можем сделать вывод, что наши цены конкурентоспособные. Потому что данный тур находится в средней ценовой категории. Целевая аудитория подобрана в соответствии со спросом и ценой тура.

Мистический тур является уникальным, не встречающимся на рынке Екатеринбурга и по всем критериям является конкурентоспособным.

Приложение №1

Расчет стоимости тура

1. Постоянные затраты

з\п директора - 25 000 руб.

з\п менеджера оклад + проценты - 12 000 руб.

з\п бухгалтера - 4 000 (4 квартала) + 5 000 (2 полугодия) + 6000 (год) = 32 000/12 месяцев = 2 700 руб. в месяц

аренда офиса – 1 кв.м. – 1500 руб.; 15 кв.м. – 22 500 руб.

интернет – 1 000 руб.

телефон – 2 000 руб.

коммунальные услуги – 1 000 руб.

реклама – 20 000 руб.

ИТОГО: 86 200 руб. в месяц

2. Переменные затраты

S7 Авиаперелет Екатеринбург-Москва-Екатеринбург

1 билет = 1900 руб. \* 20 человек = 38000 руб.

Аэрофлот Авиаперелет Москва-Лондон-Москва

1 билет = 300 евро = 12900 руб. \* 20 человек = 258000 руб.

Трансфер Аэропорт-Отель

Автобус на 20 человек = 230 евро = 9890 руб.

Железнодорожный транспорт Лондон-Эдинбург-Лондон

1 билет = 46 евро = 1978 руб. \* 20 человек = 39560 руб.

Трансфер Отель-Аэропорт

Автобус на 20 человек = 230 евро = 9890 руб.

Проживание в Лондоне

4 ночи Twin = 76 евро = 760 евро = 32680 руб. (10 номеров на 20 человек)

Проживание в Эдинбурге

3 ночи Twin = 70 евро = 700 евро = 30100 руб. (10 номеров на 20 человек)

Экскурсии

2 день. 2 экскурсии = 110 евро (3,5 ч.) + 30 евро (1 ч.)= 140 евро = 6020 руб.

3 день. 1 экскурсия = 160 евро (7,5 ч.) = 6880 руб.

5 день. 2 экскурсии = 110 евро (4 ч.) + 80 евро(3 ч.) = 190 евро = 8170 руб.

6 день. 2 экскурсии = 70 евро (2,5 ч.) + 30 евро (2 ч.)= 100 евро = 4300 руб.

Сумма экскурсий: 25370 руб.

Аренда микроавтобуса

2 день. 4,5 ч. \* 75 евро = 337,5 евро = 14512,5 руб.

3 день. 7,5 ч. \* 75 евро = 562,5 евро = 24187,5 руб.

5 день. 7 ч. \* 75 евро = 525 евро = 22575 руб.

6 день. 4,5 ч. \* 75 евро = 337,5 евро = 14512,5 руб.

Сумма аренды микроавтобуса: 75787,5 руб.

Услуги гида-экскурсовода

2 день. 4,5 ч. \* 12 евро = 54 евро = 2322 руб.

3 день. 7,5 ч. \* 12 евро = 90 евро = 3870 руб.

5 день. 7 ч. \* 12 евро = 84 евро = 3612 руб.

6 день. 4,5 ч. \* 12 евро = 54 евро = 2322 руб.

Сумма услуг гида-экскурсовода: 12126 руб.

Spa – салон

2 часа = 100 евро = 4300 руб. \* 20 человек = 86000 руб.

ИТОГО: 617403,5 руб. (с группы)

3. Налог 26 %

617403,5 руб. /100% \*26% = 160524,91 руб.

4. Себестоимость на группу из 20 человек.

(617403,5 + 160524,91) \* 2 группы в месяц + 86200 / 2 = 821028,41 руб.

5. Прибыль 20 % с каждого тура

821028,41 \* 20% / 100 % = 164205,68 руб.

6. Стоимость на группу из 20 человек.

821028,41 + 164205,68 = 985234,09 руб.

7. Стоимость на 1 человека.

985234,09 / 20 человек = 49261,704 р. = 1145 евро

Приложение №2

ИСТОРИИ И ЛЕГНДЫ МИСТИЧЕСКОЙ ВЕЛИКОБРИТАНИИ

Лондонский Тауэр. Изо дня в день в лондонском Тауэре толпятся туристы. Но когда наступает ночь, лестницы и коридоры погружаются во тьму и тишину, появляется фигура, похожая на человека. Очертания ее расплывчаты; видение мерцает белесым светом и бесшумно скользит по замку. Чаще всего призрачную тень роскошно одетой женщины можно увидеть пасмурными ночами. В правой руке она держит свою голову. Это дух Анны Болейн, второй жены короля Генриха VIII. Он, обвинив ее в супружеской измене, велел заточить королеву в Тауэр, а затем приказал обезглавить.

Виндзорский замок (Лондон). По залам Винздорского замка бродит неприкаянный призрак герцога Бэкингема, который придворный астролог вызвал по просьбе его сына, да так и забыл вернуть его обратно. Но, чаще всего, замок посещает король Генрих 8. Скрип его деревянной ноги по ночам оглашает коридоры и анфилады. И королевская семья, и прислуга, и охрана жестоко страдают от досаждающих им призраков.

Кенсингтонский дворец (Лондон). Каждый год в ночь под Рождество в коридорах Кенсингтонского дворца, громыхая цепями, появляется человек в монашеском одеянии. Это монах-привидение, с которым неоднократно сталкивались обитатели дворца. Оказывается, в стародавние времена на месте Кенсингтонского дворца стояла лечебница для прокаженных, построенная религиозным орденом. По всей видимости, дух одного из членов ордена и наводит ужас на наших современников.

Замок Вудсток (Англия). В замке Вудсток самая древняя его часть зовется «Башней прекрасной Разамунды». В 12 веке Разамунда Клиффорд была возлюбленной Генриха 2. Согласно преданиям, он спрятал её в башне, которая была окружена лабиринтом, и попасть туда мог только сам король. Но однажды ревнивая королева выследила супруга и проникла в башню. Она предложила любовнице мужа выбор – смерть от кинжала или от яда. Розамунда предпочла яд. И до сих пор призрак красавицы поджидает своего короля. В 17 веке английский парламент решил описать имущество замка за долги. Чиновники, прибывшие туда, были встречены крайне недружелюбно. Дух Розамунды переворачивал их кровати, швырял камни, а однажды вылил на спящих бочку холодной воды.

Замок Бликлинт-холл (Нортфолк). Фавориткой в рейтинге английских привидений считается призрак Анны Болейн, второй жены Генриха VIII, обитающий в замке Бликлинт-холл в графстве Норфолк. Королева, обвиненная в супружеской и государственной измене, была обезглавлена 19 мая 1536 года. Призрак Анны Болейн часто видят сидящим в одной из спален ее родового замка, при этом отрубленная голова лежит у нее на коленях. Иногда королева прогуливается по комнатам, держа голову в руках. Бывают и более жуткие видения: обезглавленная Анна мчится в карете…

Замок Данстер (Сомерсет). Сотрудники сувенирной лавки Данстера утверждают, что неоднократно видели в замке загадочного человека в зеленом, а посетители ощущают общую «угрожающую атмосферу».

Замок Стерлинг (Шотландия). Самое известное и страшное привидение в Шотландии обитает в замке. В одном случае речь идет о маленьком ребенке, замученном или умершем от страха в детской комнате замка. Говорят, что здесь иногда появляется его плачущий призрак. В другой истории говорится о призраке молодой женщины, которая когда-то жила в этом замке со своим похотливым дядей. Спасаясь от его грязных домогательств, она выбросилась из окна верхнего этажа. Очевидцы утверждают, что видели ее призрак, кричащий с оконного карниза. В третьей истории рассказывается о призраке ужасного бледнолицего мужчины. Одно время замок пустовал, и двое моряков решили скоротать здесь ночь. Внезапно их разбудил звук шагов на лестнице. Кто-то вошел в комнату. Увидев его, один из моряков, бедняга, так испугался, что выпал из окна и разбился насмерть. Другого моряка, пережившего этот ужас, потом нашли на улице. От страха он лишился чувств.

Букенгемский дворец (Лондон). Каждый год в ночь под Рождество в коридорах Букингемского дворца, громыхая цепями, появляется человек в монашеском одеянии. Это монах-привидение, с которым неоднократно сталкивались обитатели дворца. Оказывается, в стародавние времена на месте Букингемского дворца стояла лечебница для прокаженных, построенная религиозным орденом. По всей видимости, дух одного из членов ордена и наводит ужас на наших современников.

Эдинбургский замок (Эдинбург). Немало привидений в замке Эдинбурга где, то и дело, гибли королевские особы и их приближенные. В Эдинбургском замке бродит волынщик, когда-то сгинувший в подземном лабиринте, и безголовый барабанщик, появившийся здесь неизвестно откуда лет пятьсот назад.

Подворье Mary Kings Close (Эдинбург). Подворье Mary Kings Close уже несколько веков пользуется дурной славой. Подворье оказалось отрезанным от внешнего мира более 200 лет назад, когда в 1753 году в этом районе решила построить здание Эдинбургской королевской биржи. Не долго думая, верхние этажи домов снесли, а нижнюю часть использовали в качестве фундамента. Теперь это мрачный лабиринт навечно похороненных улиц.

Подвальное помещение Niddry street (Эдинбург). Подвальное помещение Niddry street , где в музее были представлены орудия пыток, и наглядные примеры их использования. И здесь бродят призраки умерших из –за данных орудий пыток людей.