

**«Шаг в будущее Осетии»**

**Секция: Системные проекты**

**Тема:**

**Организация туристического агентства «Снежный барс»**

**Автор:**

**Михайлова Лариса Ивановна**

**Профессиональный лицей № 4, группа 11, курс 2**

**Научный руководитель: Галегова Любовь Давидовна**

**преподаватель основ экономики организации**

**и основ менеджмента ПЛ № 4**

**Организация работы туристического агентства «Снежный барс»**

**Михайлова Лариса Ивановна**

**Россия, РСО-Алания, г. Владикавказ**

**Профессиональный лицей № 4, 11 группа, 2 курс**

**Не верь, что я забыл родные наши горы,  
Густой, безоблачный, глубокий небосвод  
Твои задумчиво-мечтательные взоры  
И бедный наш аул, и бедный наш народ.**

**К.Л.Хетагуров**

**Я начинаю свое повествование со слов великого осетинского поэта, «Леонардо да Винчи осетинского народа» - К.Л. Хетагурова. Немало строк посвятил поэт и художник родному краю и непокорному осетинскому народу. В давние времена наш народ нашел убежище в горах Кавказа и сумел выжить! Символом народа служит отважный и смелый снежный барс, прокладывающий тропу в неведомые горные лабиринты. Каждому жителю республики известно, что на государственном гербе как Южной, так и Северной Осетии изображен снежный барс на фоне горных цепей. Его изображение использовали скифы и аланы. И от них он перешел к осетинам. Впервые на гербе Иристона (Осетии) снежного барса изобразил грузинский ученый царевич Вашухти Багратиони в 1735 году. (Гюль Федосеева, 1991). Именно поэтому я назвала туристическое агентство «Снежный барс».**

**Цель данного агентства - открыть потенциальным туристам неизведанные природные ресурсы Осетии, показать необыкновенную красоту родного края и его историю.**

**Я постараюсь создать туристическое агентство нового типа, предлагая потенциальным туристам услуги, которые помогут преодолеть многие проблемы горного путешествия. Обращу внимание на туристов-иностранцев, они не очень жалуют Осетию, хотя путешествовать любят и довольно любознательны. Говорят, что мания величия иностранных туристов несовместима с российским сервисом. Постараюсь решить опасения и возникающие проблемы не только иностранцев, но и россиян.**

## Исследование туристического бизнеса РСО - Алания

Разрушить горы, построить дома; останками гор засыпать море — и опять построить дома. Некоторые .... до сих пор считают это прекрасной идеей. О величии наших гор может судить только тот, кто увидит наши горы, а еще лучше, покорит их.

На просторах интернета я насчитала 83 агентства в республике. Наиболее известные – DM-Travel, Айрин-Тур, Британника, ЕВРОТУР, Горные просторы и т.д. Агентство Айрин-Тур существуют на рынке более 20-ти лет, ЕВРОТУР с 1997 года. Предмет деятельности – продажа туров по зарубежным странам и по России. Услуги агентств - это организация туров, бронирование гостиниц, открытие виз, услуги гида, транспортное сообщение. Некоторые агентства предоставляют информацию о погодных условиях во время тура. К сожалению, многие агентства не отвечают требованиям туристов по уровню сервиса.

Я провела анкетирование среди населения Владикавказа, прибегающим к услугам турагентств: «DM-Travel», «Айрин-Тур», «Британника», «Поездочка» по десятибалльной шкале. Тема анкетирования: «Качество, сервис, быстрота обслуживания, система скидок, услуги гида».

	DM-Travel	Айрин-Тур	Британника	Поездочка
Количество респондентов: 198	50	65	48	35
1. качество услуг	30	53	40	32
2. сервис	48	50	40	34
3. стоимость услуг	47	58	45	25
4. система скидок	40	50	30	20
5. услуги гида	-	22	45	-

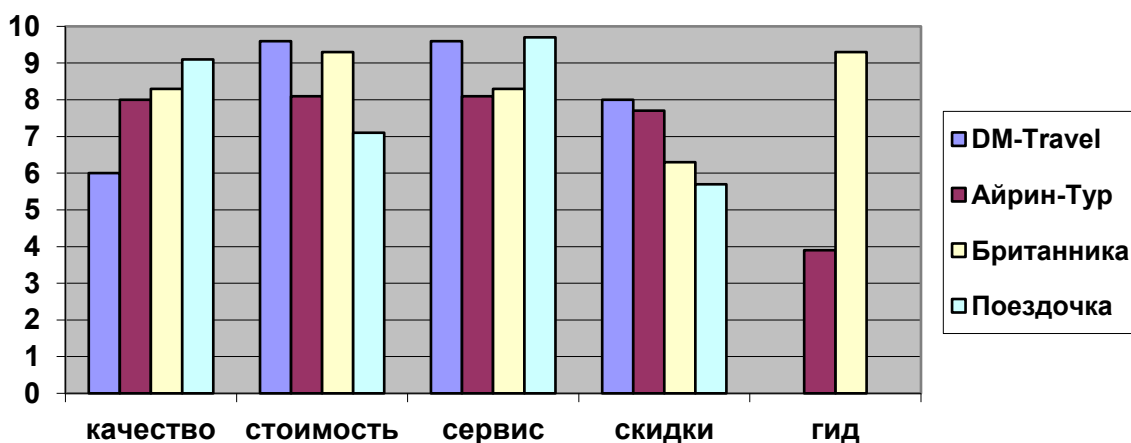


Диаграмма 1 Сервис

По диаграмме можно определить, в каком направлении надо работать руководству каждого агентства. В двух агентства услуга экскурсовода не предусмотрена.

Официальным организатором турбизнеса по республике являлся до 17.10.2016г. государственный национальный туроператор Казбек-тур, который просуществовал всего 2 года. Преимуществом данного оператора было финансирование из бюджета РФ. Хотя стратегия на улучшение инвестиционного климата РСО – Алания предусматривала, как одно из основных направлений: продвижение уникальных туристических продуктов, создание туристической инфраструктуры. (Стратегия развития РСО – Алания, [www.intoregions.ru/](http://www.intoregions.ru/)).

Досуг по известным турбазам нашей республики, таким как «Дзинага», «Цей», «Урсдон», «Россельмаш» и другим организуется в основном частным образом. Выглядит это так: представитель туристической базы с прайс-листом и видами оказываемых услуг обходит туристические фирмы, оставляет документы и контактные данные. Заказчика – туриста – турфирма связывает с представителем той или иной туристической базы или отеля, в дальнейшем между ними заключается договор о взаимном сотрудничестве. Одна из немногих фирм «Горные просторы», реализует краткосрочные туры по

республике и Осетии, отдавая приоритет Цейскому ущелью. Его с удовольствием посещают альпинисты, в том числе немногочисленные иностранцы.

Проследить за оборотом денежных средств довольно сложно. Туристические базы также оказывают свои услуги в рамках социальных программ – это организация детского отдыха и льготные путевки для граждан республики.

Считаю, что данный бизнес имеет ряд недостатков. Самый главный – республика имеет все возможности привлечь дополнительные денежные средства, но при этом не использует ресурсы республики в полной мере.

#### Организация туристического агентства «Снежный барс»

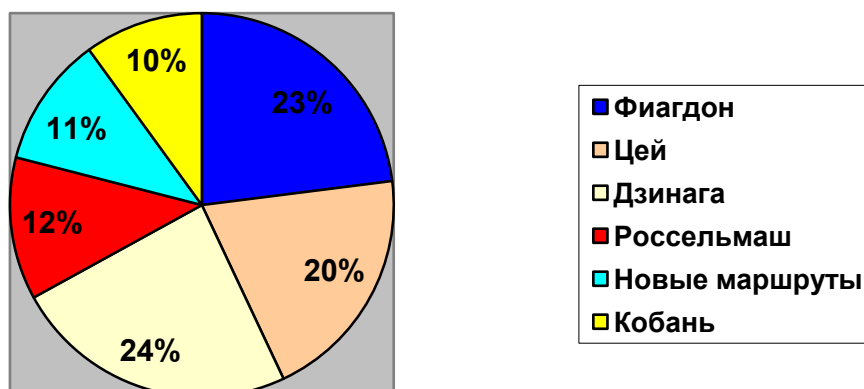
Я планирую создать туристическое агентство, предлагающее туры по РСО - Алании и Северо-Кавказскому региону. За основу будут взяты, как известные маршруты, так и новые. Услуга бронирования гостиниц возможна, но в основном это будут туристические походы с проживанием в палатках, туры выходного дня, рафтинг, автобусные экскурсии по достопримечательным местам Владикавказа, тематические экскурсии, в горной местности на квадроциклах. Я планирую новую услугу - экипировки туристов, которую не оказывает ни одно турагентство в республике. Для этого понадобится создание мини-ателье из трех человек. Да, наверное, звучит не совсем привычно мини-ателье при турагентстве. Иностранцы гости нашего города или туристы смогут пройти разработанный мною тренинг «200 слов для иностранца», в оборудованном при агентстве классе. Таким образом, мне надо снять помещение из тех комнат, представляю рисунок -3Д проект агентства. Приложение № 1. Для организации работы мне понадобится начальный капитал для аренды помещения, оснащения мини-ателье оборудованием и оборотными фондами, оснащение учебного класса и рабочих мест для двух операторов.

#### Горные просторы

Я провела опрос среди граждан г. Владикавказа на тему:

«Какое место в Осетии Вы считаете наиболее привлекательным для отдыха?»

Диаграмма 2 Маршрут



Хочу отметить, что жители города хорошо относятся к отдыху в горах. Есть люди, которые хотят отдохнуть, но не знают, как это сделать: нет машины, нет достаточно средств для отдыха на туристической базе, человек располагает одним выходным. Например, жители с удовольствием посещают Аланский мужской монастырь, расположенный в Куртатинском ущелье, так как в определенные дни организован автобус, но познавать это замечательное место туристам приходится самостоятельно. Осетия славится живописными местами для отдыха, памятниками культуры народа, множеством легенд и сказаний.

Я предлагаю известные туристические маршруты по Дигорскому ущелью: Высокогорная Дигория - это самая удаленная юго-западная часть Северной Осетии, расположенная в верховьях реки Урух и ее истоков. Дикая и необыкновенно величественная природа, большая удаленность от проторенных дорог – то, что привлекает путешественников больше всего. (Приложение 2, <https://etokavkaz.ru/> ).

Презентация наиболее интересных мест: Кадаргаван, глубина реки Урух более 200 метров, характеризуется самым узким местом под названием «Чертов мост» (Приложение 3); каньон Ахсинта (Приложение 4).

Многую будут использованы маршруты, которые в основном используют «туристы-дикари». Предлагаю вашему вниманию фотоотчет одного из таких маршрутов по Куртатинскому ущелью. (Приложение 5, [www.svastour.ru/статьи/походы/](http://www.svastour.ru/статьи/походы/) ).

После моих бесед со старожилками нескольких горных сел, я выяснила, что есть маршруты, которые знают только они. Я побывала в некоторых из этих мест. Итак, Куртатинское ущелье, сел. Зивгиш, и его представитель Казбек Елканов. Место примечательно наличием небольшого зверинца, где и можно увидеть снежного барса, который расположен рядом с рестораном «Туар». Более того Казбек обратил внимание на находящееся там святое место (Дзуар). Старожил предложил несколько краткосрочных маршрутов и рассказал легенду о Мидаграбинском водопаде и привел другие исторические факты. (Приложение 6).

Я провела анкетирование среди коренных жителей 17 сел республики:

1. Что бы могло заинтересовать туриста в вашем поселении?
2. Знаете ли Вы какую-нибудь легенду или быль о вашем селе?
3. Хотите ли вы иметь дополнительный заработок?
4. Можете ли Вы выступить в качестве экскурсовода?

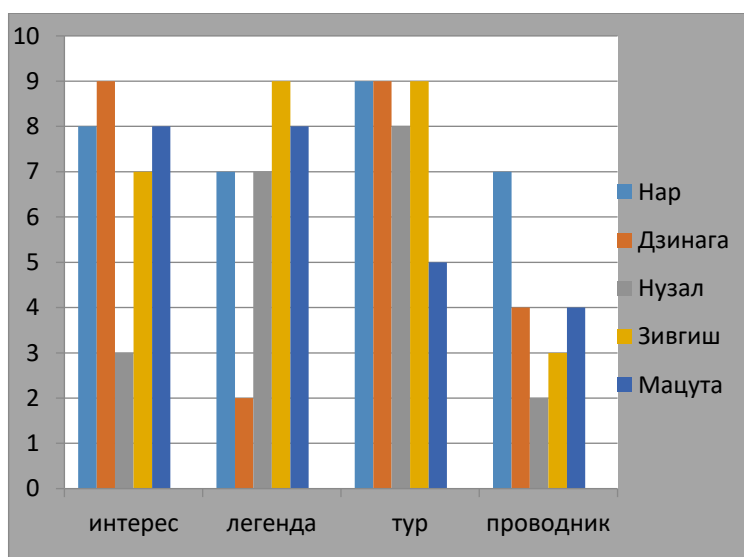


Диаграмма 3 Интерес

По диаграмме видно, что жители сел. Дзинага считают его самым интересным для организации экскурсий. Многие старожилы согласились поработать в качестве проводника и рассказали интересные легенды.

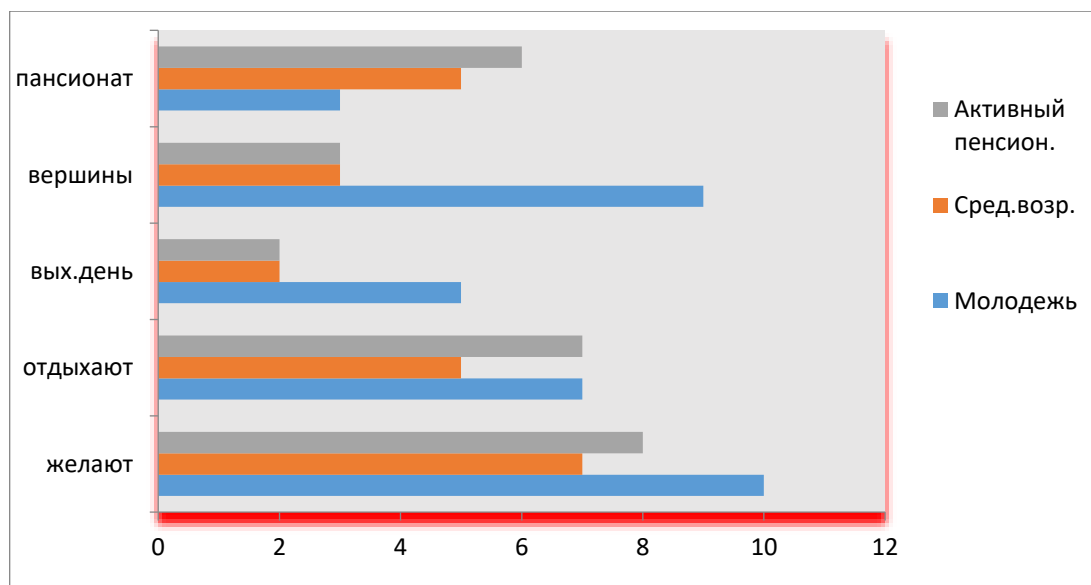
В планах агентства проведение тематических экскурсий для жителей и гостей города, в том числе организованных групп школьников и студентов.

Я разработала маршрут «Нузальская часовня», изучила историческую и этнографическую литературу, ибо без знания прошлого невозможно понять настоящее. Нузальская часовня – популярнейший памятник средневековья Осетии, находится в Алагирском ущелье, в старинном высокогорном селении Нузал. (Кузнецов В.А.,1990). Исторические сведения и некоторые неподтвержденные данные о Нузальской часовне. (Приложение 7).

Я провели анкетирование среди 300 жителей и гостей города разного возраста:

1. Вы хотите отдохнуть в горах?
2. Отдыхали ли Вы когда-нибудь в горах Осетии?
3. Хотели бы Вы отдохнуть в горах в выходной день?
4. Вы предпочитаете покорять вершины?
5. Вы отдаете предпочтение пансионату или турбазе?

Диаграмма 4 Отдых



Анкетирование показало, что молодежь любит активный отдых в горах - гонять на квадроцикле, взобраться на вершину, покорить горную реку или проехать на лыжах. Пенсионеры предпочитают спокойный отдых в пансионате или на турбазе.

Почти все респонденты любят горы и хотят там отдыхать, но не все отдыхают. Я предложу не совсем обычные услуги для туристического бизнеса и думаю смогу



заинтересовать ими.

### **Иностраный турист**

Иностраный турист не очень жалует нашу республику ввиду отсутствия элементарной рекламы. Здесь я планирую заключить договор с факультетом международных отношений СОГУ о взаимном сотрудничестве. Ну а далее, я думаю, помогут отзывы иностранцев в социальных сетях, так как для них отзыв имеет большое значение. В моей фирме будут работать переводчики, на начальном этапе переводчиком буду я, так как владею английским языком на профессиональном уровне. Наши туристические фирмы такой вид услуги не предоставляли. Опыт работы с иностранцами у меня есть. Во время проведения конкурса «Аланика», я выступала волонтером-переводчиком. В своей потенциальной фирме для привлечения иностранных туристов я планирую предоставлять подробные маршруты на английском языке. Как минимум, проблема языкового барьера для иностранца будет решена. Мною разработан тренинг «200 слов для зарубежного гостя». (Приложение 8). Кроме того в нашем мини-классе мы окажем услугу обучения иностранному языку и культуре общения для граждан республики, выезжающих за рубеж. Здесь у нас появится возможность дополнительного заработка

В качестве бонуса гости-иностранцы получают в подарок сувениры национальной тематики. Поможет мне в этом руководитель кружка национальной куклы ПЛ № 4. Представляю национальные куклы. В качестве дополнительной услуги будет предоставлена фотосессия, как во время похода, так и в национальном костюме по желанию туриста. Представляю фотообразцы.

### **Ателье**

Я провела опрос среди случайных прохожих, хотя не буду скрывать, подходила в основном к молодежи и в социальных сетях среди иностранцев по поводу того, как они относятся к идее создания мини-ателье для экипировки туриста при туристической фирме. Также я задала вопрос о целесообразности создания учебного класса также при туристической фирме, для устранения языкового барьера. Получила в основном

положительные ответы. Молодежь Осетии предпочитает активный отдых, для которого должно быть подобрано соответствующее снаряжение.

Итак, наш совет: Начинайте сборы в поездку не с общего списка «Что надо взять?», а со списка «Без чего я обойтись НЕ могу?». Затем выложите все из ранее упакованного чемодана, возьмите зубную щетку, и вдвое больше денег. А обо всем остальном позаботимся мы.

При создании костюма будут учтены горные маршруты и рафтинг. Считаю, что расширить таким образом возможности турбизнеса может человек, имеющий непосредственное отношение к созданию одежды подобного рода.

Чтобы просто в выходной сходить за грибами - ягодами в ближайший лесок для защиты от возможного дождика достаточно взять с собой легкий и дешевый плащ-дождевик. А вот для походов в горы и длительных туристических переходов в сложных климатических условиях с сильным ветром и проливным дождем уже не обойтись без мембранных штормовых курток и брюк. Также каждому туристу необходима одежда из флиса - теплые флисовые куртки, брюки - традиционная одежда для туризма и практичная повседневная в любое время года. Флис давно зарекомендовал себя как очень легкий и теплый, а главное дышащий материал. Слайд-шоу.

Для работы мини-ателье по экипировке туриста мною будет приглашена группа девушек, состоящая из 3 человек, которые могут вначале работать за небольшую оплату.

Мы закупаем термобелье и сырье для костюмов у надежных поставщиков. Костюмы и мембранные куртки изготавливаются в нашем ателье. Потенциальный турист может ознакомиться с моделями туристической одежды на сайте фирмы с подробным описанием и стоимостью услуги. Заказ можно оформить по электронной почте, если фигура типовая, и на месте, при нестандартной фигуре.

## **Выводы**

- 1. Туристический бизнес предоставляет возможность выпускникам лицея совместить на первый взгляд несовместимое. То есть объединить модельный, языковой и туристический бизнес.**
- 2. Единственный индикатор качества – это рост числа постоянных клиентов.**
- 3. Анализ специальной литературы и моделирование себя в качестве руководителя туристического агентства позволили обратить внимание на проблемы туристического бизнеса и выявить способы их решения.**
- 4. Анализ помог расширить диапазон оказываемых услуг за счет создания мини-ателье и обучающего тренинга для иностранных туристов .**

### Литература и информационные ресурсы

1. Хадарцева А.А., Хетагуров Коста. Весь мир-мой храм, любовь - моя святыня. - М:Современник, 1989-319 с.
2. Гюль Федосеева, Из истории герба Владикавказа. - Владикавказ: Респ.книжн.типография, 1991 – 27с.
3. Стратегический план развития республики [www.intoregions.ru/](http://www.intoregions.ru/)- Владикавказ, 2013.
4. Кузнецов В.А. Реком, Нузал и Царазонга. Владикавказ «ИР», 1990.
5. <https://etokavkaz.ru/>
6. [www.svastour.ru/статьи/походы/](http://www.svastour.ru/статьи/походы/)