

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**(ФГБОУ ВО «АмГУ»)**

Факультет международных отношений  
Кафедра международного бизнеса и туризма  
Направление подготовки 43.03.02 - Туризм

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
Зав.кафедрой  
\_\_\_\_\_ Л.А. Понкротова  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

на тему: Особенности экскурсионного обслуживания во въездном туризме

Исполнитель

студент группы 234-об \_\_\_\_\_

Е.В. Юрченко

Руководитель

ст.преподаватель \_\_\_\_\_

О.В. Мирошниченко

Нормоконтроль

инженер \_\_\_\_\_

О.В. Шпак

Благовещенск 2016

## РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 63 страницы, включающих 3 приложения, 30 литературных источников, 12 таблиц и 9 рисунков.

ЭКСКУРСИЯ, ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, МЕТОДИКА ПОКАЗА, МЕТОДИКА РАССКАЗА, КЛАССИФИКАЦИЯ ЭКСКУРСИИ, ЭКСКУРСИОННАЯ УСЛУГА, МАРШРУТ, ЭКСКУРСОВОД, ТУРИЗМ, ВЪЕЗДНОЙ ТУРИЗМ, ВЫЕЗДНОЙ ТУРИЗМ, ВНУТРЕННИЙ ТУРИЗМ.

Целью данной работы является создание и разработка нового экскурсионного маршрута, ориентированного на китайского потребителя для туристских предприятий Амурской области.

Бакалаврская работа содержит три главы.

В первой главе рассмотрены понятия, методы и особенности экскурсионного обслуживания иностранных туристов.

Во второй главе рассмотрено и проанализировано современное состояние въездного туризма в РФ и Амурской области и особенности обслуживания китайских туристов.

В третьей главе был разработан экскурсионный маршрут для китайских туристов.

Данная выпускная квалификационная работа может быть использована для расширения ассортимента предлагаемых экскурсий для китайских туристов в Амурской области.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретические аспекты экскурсионного обслуживания во въездном туризме	7
1.1 Экскурсия: понятие, классификация и методы проведения	7
1.2 Въездной туризм: понятие и особенности обслуживания иностранных туристов	16
1.3 Особенности экскурсионного обслуживания в туризме	20
2 Современное состояние въездного туризма в РФ и Амурской области: особенности экскурсионного обслуживания китайских туристов	25
2.1 Современное состояние въездного туризма в России	25
2.2 Въездной туризм в Амурской области: динамика и особенности	30
2.3 Особенности экскурсионного обслуживания китайских туристов в России и Амурской области	34
3 Разработка и экономическое обоснование экскурсионного маршрута для китайских туристов в Амурскую область	42
Заключение	52
Библиографический список	55
Приложение А Анкета для исследования	60
Приложение Б Технологическая карта маршрута	61
Приложение В Текст для экскурсии	62

## ВВЕДЕНИЕ

Сегодня туристский рынок Амурской области требует как можно больше подходов в организации экскурсионной деятельности. Это связано в первую очередь с тем, что в последнее время все больше китайцев стали выбирать Россию в качестве туристского направления. Для Приамурья, как для соседствующего с Китаем региона это наиболее важно. Число туристов, посетивших Амурскую область увеличилось, кроме того 99% всего состава являются туристы КНР. В последние несколько лет, въездной поток туристов в Амурскую область увеличился почти в 2 раза. Такое состояние напрямую связано с обменным курсом валют. Падение рубля по отношению к мировой валюте, вызвало у туристов из Китая наибольший интерес для путешествий.

В связи с этим, необходимо создавать мероприятия связанные с привлечением капитала из-за границы. Учитывая ряд факторов, одним из которых является большая занятость китайцев, своевременным будет проведение небольших по времени, но познавательных экскурсий.

Таким образом, актуальность выбранной темы заключается в том, что на сегодняшний день для туристических фирм Амурской области назрела необходимость исследования потребностей туристов из Китая, введение нестандартных методов обслуживания и подходов ведения туристического бизнеса, разработки и внедрения новых туров и экскурсионных программ для туристов из КНР, ориентированных на их потребности.

Объектом исследования данной работы является особенности экскурсионного обслуживания в сфере въездного туризма.

Предметом исследования является разработка экскурсионного маршрута для китайских туристов.

Целью данного исследования является создание и разработка нового экскурсионного маршрута, ориентированного на китайского потребителя для туристских предприятий Амурской области.

Гипотезой исследования стало предложение о том, что создание новых туристских продуктов для китайских туристов актуально и экономически выгодно для региона Приамурья и туристских предприятий области, а также России в целом.

Цель, предмет и гипотеза исследования определили необходимость постановки и решения следующих задач:

- определить сущность понятия «экскурсия»;
- изучить особенности экскурсионного обслуживания иностранных туристов;
- проанализировать обслуживание китайских туристов в Российской Федерации и Амурской области;
- разработать новый экскурсионный маршрут для китайских туристов;
- провести экономическое обоснование экскурсионного маршрута.

Для достижения поставленной цели и проверки выдвинутой гипотезы в ходе исследования были использованы следующие методы:

- методы статистической обработки;
- анкетирование;
- проективные методы.

Практическая значимость работы заключается в том, что материалы исследования могут использоваться: в деятельности туристских предприятий Амурской области по формированию, продвижению и реализации турпродукта.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ВО ВЪЕЗДНОМ ТУРИЗМЕ

## 1.1 Экскурсия: понятие, классификация и этапы подготовки

Первые экскурсии в России появились в XVIII в. под влиянием идей Я.А. Коменского, считавшего, что в обучении необходимо подходить не от рассуждения о предмете, а от реального наблюдения над ним. С 1880 – 90-х гг. под влиянием взглядов К.Д. Ушинского и его последователей начинается развитие экскурсионного дела. В учебную программу отдельных школ, гимназий и коммерческих училищ стали включаться естественнонаучные, затем культурно-исторические и литературные экскурсии. Возникли первые внеучебные экскурсии и путешествия, организованные гимназиями в Крым, на Волгу и за границу.<sup>1</sup>

Экскурсия происходит от латинского «экскурсио». Слово экскурсия проникло в русский язык в 19 веке, и первоначальное значение имело «военный набег, выбегание», после этого – «поездка, вылазка». Позднее произошло видоизменение этого слова (экскурс+ия). Рассмотрим несколько формулировок термина «экскурсия»:

М. П. Анциферов дал понятие что, «экскурсия – есть прогулка, ставящая своей задачей изучение определенной темы на конкретном материале, доступном созерцанию».

Л. Бархаш считал, что «экскурсия – это наглядный метод получения определенных знаний, воспитания путем посещений по заранее разработанной теме определенных объектов (музей, завод, колхоз и т. д.) со специальным руководителем (экскурсоводом)».

«Экскурсия – особая форма учебной и вне учебной работы, в которой осуществляется совместная деятельность учителя-экскурсовода и руководимых им школьников-экскурсантов в процессе изучения явлений действи-

---

<sup>1</sup>Законодательство РФ и правовые основы экс деятельности [Электронный ресурс] // mydocx.ru:офиц.сайт.- Режим доступа: <http://mydocx.ru/2-114052.html> – 20.04.2016.

тельности, наблюдаемых в естественных условиях (завод, колхоз, памятники истории и культуры, памятные места, природа и др.) или в специально созданных хранилищах коллекций (музей, выставка)».

В. Даль даёт самое раннее толкование этому определению «экскурсия – проходка, прогулка, выход на поиск чего-то, для собирания трав».

В Малой советской энциклопедии говорится что «экскурсия – коллективное посещение какой-либо местности, промышленных предприятий, совхозов, музеев и пр., преимущественно с научной, образовательной культурно-просветительной целью».

Большая советская энциклопедия даёт пояснение термину «экскурсия» как «один из видов массовой культурно-просветительной, агитационной и учебной работы, имеющей целью расширение и углубление знаний подрастающего поколения».

Также здесь говорится что «экскурсия – посещение достопримечательных объектов (памятники культуры, музеи, предприятия, местность и т. д.), форма и метод приобретения знаний». Проводится, как правило, коллективно под руководством специалиста-экскурсовода.<sup>2</sup>

В Толковом словаре русского языка слово «экскурсия» поясняется как «коллективная поездка или прогулка с научно-образовательной или увеселительной целью».

Другие толкования более позднего времени не отличаются оригинальностью и ничего не добавляют к ранее сделанным характеристикам.

Б.В. Емельянов в своём учебнике выделяет экскурсионный процесс и задачи, которые стоят перед экскурсией, и выражает их следующим образом:

---

<sup>2</sup>Большая Советская энциклопедия [Электронный ресурс] // bse.sci-lib.com:офиц.сайт.-Режим доступа: <http://bse.sci-lib.com/> – 20.04.2016.

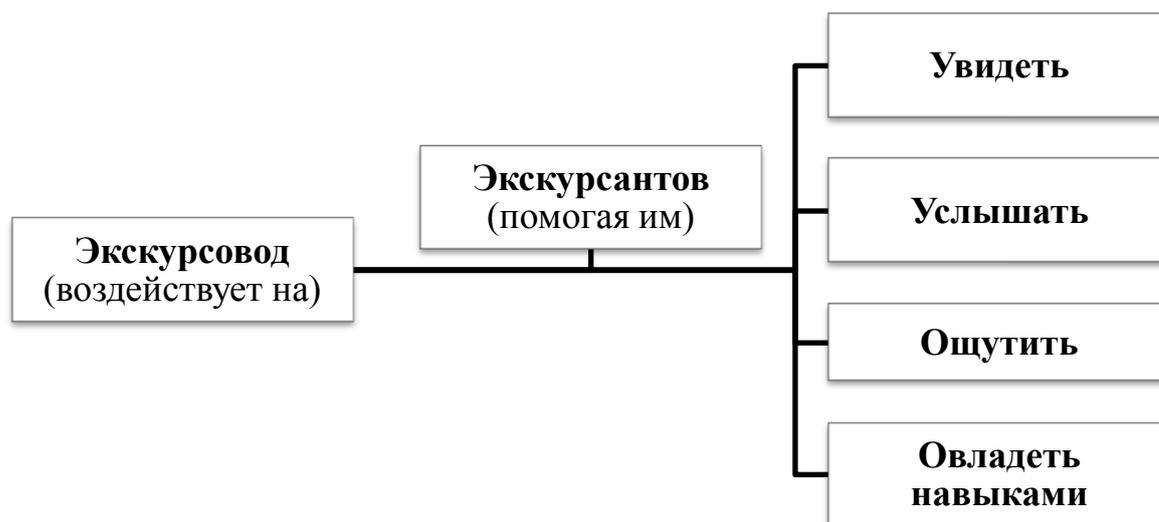


Рисунок 1 – Схема экскурсионного процесса и цели экскурсии

В экскурсионном процессе экскурсовод помогает экскурсантам увидеть объекты, на основе которых раскрывается тема (первая задача), также помогает услышать об этих объектах только необходимую информацию (вторая задача), затем ощутить величие подвига, значение исторического события (третья задача), и в завершении овладеть практическими навыками личного наблюдения и проанализировать экскурсионные объекты (четвертая задача). В решении последней задачи большое место занимает формирование такого качества как – умение видеть.

Умение видеть, сводится к восприятию архитектурных масс, красок, линий всякого рода, группировок масс, красок, линий и их комплексов в условиях перспективы, света, воздуха и угла зрения.<sup>3</sup>

Таким образом, можно сделать вывод о том, что экскурсия — это процесс познания окружающего мира по заблаговременно подобранным объектам, которые служат для раскрытия той или иной темы.

В настоящее время экскурсия выступает как нечто завершённое, неделимое, имеющее свои собственные функции и признаки, нестандартную методику.

<sup>3</sup> Емельянов, Б.В. Экскурсоведение [Электронный ресурс] // tourlib.net : офиц.сайт.-Режим доступа: [http://tourlib.net/books\\_tourism/ekskurs12htm](http://tourlib.net/books_tourism/ekskurs12htm). - 03.05.2016.

Цели, задачи и формы проведения экскурсий можно показать в таблице.

Таблица 1 – Цели, задачи и формы проведения экскурсий

№	Цели	Задачи	Формы проведения
1	Отдых	Поиск лечебных трав, ягод, грибов, фруктов и т.п.	Прогулка
2	Учебная	Освоение учащимися знаний по учебному предмету (ботанике, географии, истории)	Урок внеклассного помещения
3	Научная	Раскрытие экспонатов для краеведческого музея	Экспедиция
4	Общеобразовательная	Расширение общего культурного кругозора	Беседы в туристском походе, путевая экскурсионная информация
5	Культурно-просветительская	Повышение уровня знаний по истории, архитектуре, литературе и другим отраслям	Обзорная многоплановая экскурсия
6	Культурно-воспитательная	Усвоение знаний в сочетании с воспитанием	Тематическая экскурсия

Разделение экскурсий на чётко установленные группы имеет немалое значение для практической деятельности. Лучшую организацию работы экскурсоводов обеспечивает классификация экскурсий, также она облегчает их специализацию с учётом знаний и личных склонностей экскурсоводов. Употребление закономерностей проведения экскурсий определённой группы способствует тому, чтобы каждая экскурсия становилась более эффективной.



Рисунок 2 – Классификация экскурсий

Обзорная экскурсия строится на показе различных объектов таких как: памятников истории и культуры, зданий и сооружений, природных объектов, мест знаменитых событий, элементов благоустройства города, промышленных и сельскохозяйственных предприятий и многое другое. В обзорных экскурсиях события излагаются передним планом. Это всем даёт общее представление города, края, области, республики и государства в целом. Хронологические рамки такой экскурсии – время существования города с первого упоминания о нём до нынешнего времени и перспективы его развития.

Тематическая экскурсия посвящена раскрытию одной темы, и сам процесс восприятия объектов экскурсантами подчинён задаче её раскрытия.

Тематические экскурсии подразделяются:

- исторические;
- историко-революционные;
- военно-исторические;
- производственные;
- природоведческие;
- искусствоведческие;
- литературные;
- архитектурно-градостроительные.

Классификация экскурсий по составу участников является основой учёта особенностей экскурсионной группы при проведении экскурсии. Особое отличие между собой имеют экскурсии для детей дошкольного возраста и для старших классов по языку, глубине экскурсионного анализа, продолжительности и развлекательности. В экскурсиях для туристов с других городов следует ожидать много вопросов, связанных с дополнительными объектами, и экскурсоводу необходимо подготавливаться к ним.

Деление по месту проведения создано на особенностях методики проведения экскурсий для каждой из пяти групп. Городские экскурсии могут быть обзорными и тематическими и предусматривают показ, как всего города, так и некоторых его частей. Загородные экскурсии организовываются за

пределами города, они могут быть как автобусными, так и пешеходными. Протяжённость автобусных экскурсий, как правило, не превышает ста километров. Пешеходные экскурсии организуются в том или ином конкретном месте, куда экскурсионную группу доставляют любым из видов транспорта: специально заказанным или рейсовым автобусом, пригородным поездом, теплоходом, а также воздушным транспортом.

Пешеходные, транспортные и комбинированные, все из названных видов экскурсий имеют свои преимущества. В пешеходных экскурсиях, при небольшом темпе передвижения группы на маршруте, обеспечиваются наиболее благоприятные условия для показа всех экскурсионных объектов и рассказа экскурсовода. Пешеходные экскурсии предлагают возможность её участникам глубже изучить, исследовать объекты, почувствовать себя участниками событий, о которых рассказывает экскурсовод. Продолжительность пешеходных городских экскурсий обычно составляет от 2 до 6 км.

Собственные преимущества имеют также и транспортные экскурсии, они предоставляют возможность познакомиться с большой городской или загородной территорией, включающие в экскурсионный показ объекты, значительно удалённые друг от друга. Среди транспортных экскурсий особое распространение имеют автобусные экскурсии. Они заключаются из двух частей: показа и рассказа по ходу движения автобуса и анализа экскурсионных объектов на остановках при выходе из автобуса. В настоящее время экскурсионные организации в качестве транспортных средств для проведения экскурсий предоставляют также речные теплоходы, специально оборудованные трамваи, вертолёт. Особое впечатление оставляют экскурсии на вертолётках в горных районах. В комбинированных экскурсиях могут сочетаться два вида – с использованием транспортных средств и пешеходные.

В классификации по форме проведения выделяют:

- экскурсия-массовка;
- экскурсия-прогулка;
- экскурсия-лекция (рассказ преобладает над показом);

– экскурсия-концерт посвящается музыкальной теме с прослушиванием музыкальных произведений;

– экскурсия-спектакль основывается на конкретных произведениях художественной литературы и других.

Общими признаками для всех экскурсий являются:

- 1) продолжительность по времени проведения (от одного академического часа (40-45 минут) до одних суток);
- 2) наличие экскурсантов (группы или индивидуальных туристов);
- 3) наличие экскурсовода, который проводит экскурсию;
- 4) наглядность, зрительное восприятие и показ экскурсионных объектов на месте их расположения;
- 5) передвижение участников по заранее составленному маршруту;
- 6) целенаправленность показа объектов, наличие определённой темы;
- 7) активная деятельность участников экскурсии (наблюдение, изучение, исследование объектов).

Если будет отсутствовать хотя бы один из семи признаков названных выше, то это лишает права называть проводимое мероприятие экскурсией.

Помимо общих признаков, у каждого вида экскурсий также есть свои характерные признаки:

– у автобусных это обязательный выход из автобуса для осмотра памятников;

– у музейных – знакомство с материалами экспозиций, размещённых на стендах;

– у производственных является демонстрация действующих объектов (станков, агрегатов, конвейеров, механизмов).

Значение всех признаков экскурсии состоит в том, что их правильное осознание не позволяет ошибочно говорить о сущности экскурсии.

Экскурсия – это результат двух главных процессов: её подготовки и проведения. Они тесно связаны между собой, взаимообусловлены. Даже при

продуманной подготовки, невозможно обеспечить высокое качество экскурсии, если провести её неграмотно.

Экскурсионная методика как совокупность названных частей имеет свои особенности применительно к видам экскурсий (городской, загородной, производственной, музейной) и к каждой теме. Эти особенности определяются задачами, которые ставятся перед каждой экскурсией, а также определяется установка этих целей. Особенности выделяются также видом экскурсии, её темой и составом группы. Также имеются различия в методике проведения экскурсий, как для обычной массовой аудитории, так и для слушателей системы профессиональной учёбы, имеют свои особенности экскурсии пешеходные, автобусные и т.д.

Методика проведения экскурсий в основном направлена на то, чтобы экскурсанты могли легче усвоить содержание экскурсии, и разделяется на две части: методику показа и методику рассказа.

Методика показа – большая часть экскурсионной методики по объёму и сложности подготовки и реализации. Методика рассказа – меньшая часть методики, которая носит по отношению к первой части подчиненный характер. Методика показа сложна потому, что она оригинальна сама по себе и в отличие от методики рассказа не применяется ни в одной из других форм воспитательной и культурно-массовой работы. Поэтому исключено заимствование методических приемов из других методик.

Классификация методических приемов.

В классификации приёмов проведения экскурсии выделяются две основных группы:

Приёмы показа, куда входят:

- приёмы, организующие наблюдение (изучение, исследование) объектов и разрешающие выделить объект из окружающей среды, из целого;
- приёмы, задача которых, опираясь на воображение экскурсантов, сделать заметными изменения во внешнем облике объекта;

– приёмы, которые дают возможность увидеть объекты в надлежащем виде, построенные на движении – приближения экскурсионной группы к объекту, удаление от него и движения вдоль него.

Приёмы рассказа:

– приёмы, построенные на разъяснении объекта, описания его внутреннего вида и вызывающие у экскурсантов зрительные ассоциации;

– приёмы репортажа, которые дают вероятность понять изменения, происходящие в наблюдаемом объекте, и т.д.

Методические приёмы делятся на:

– общие приёмы, которые применяются на всех экскурсиях независимо от того, что показывается и о чём идет рассказ;

– частные, свойственные одному виду экскурсий (производственных, музейных, природоведческих);

– единичные приёмы, используются при наблюдении какого-либо одного уникального объекта, в определённое время года, дня.

При применении методических приёмов экскурсовод обязательно должен учитывать уровень подготовки группы.

Качество проведения экскурсии зависит не только от объёма знаний экскурсовода, но и не меньшую роль играет его умение применять на экскурсионном маршруте изученные приёмы во всём их многообразии.

Исходя из всего вышесказанного, можно сделать следующие выводы:

– методика проведения экскурсий в широком смысле представляет собой определённую систему задач и требований, способов и приёмов показа и рассказа в ходе изучения тематики экскурсий, имеющие различия по своим целям;

– методика проведения конкретной экскурсии является программой действия экскурсовода по демонстрации объектов, организации их наблюдения экскурсантами, применения определённых методических приёмов показа и рассказа;

– методика проведения экскурсий с одной стороны, близка к научной дисциплине, а с другой стороны она представляет собой реализацию требований этой дисциплины на практике.

## **1.2 Въездной туризм: понятие и особенности обслуживания иностранных туристов**

Туризм – это путешествие в свободное время, является одним из видов активного отдыха, который в настоящее время превратился в целую отрасль, мировую индустрию.

По Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в РФ» основными понятиями туризма выделяются внутренний туризм, въездной и выездной.

«Внутренний туризм — туризм лиц, постоянно проживающих в определённом государстве, путешествующих в пределах территории этого государства.

Выездной туризм — туризм лиц, постоянно проживающих в определённом государстве, путешествующих в другую страну.

Въездной туризм — туризм в пределах территории определённого государства лиц, не проживающих постоянно в этом государстве»

Приоритетными направлениями в туризме страны является внутренний и въездной туризм.

Въездной туризм – это многофункциональная система деятельности, целью которой является разработка и продвижение туристического продукта на зарубежных туристических рынках, связанные с обслуживанием прибывающих иностранных туристов на собственной территории.

Субъектом туристической деятельности во въездном туризме является фирма, а потребителем является иностранный турист.

Выделяются некоторые особенности въездного туризма:

1) значительная степень информированности туроператора об особенностях качества туристических услуг международных поставщиков, а также условиях их производства;

2) ориентированность туристического продукта на иностранного потребителя, требующая больших затрат на исследование рынка сбыта и реализацию продукта;

3) особая роль государства, осуществляющего мероприятия в содействии национального турпродукта;

4) преимущества конкурентных туроператоров в создании качественного и заманчивого национального турпродукта;

5) специальные требования к квалификационному уровню сотрудников туристических фирм: владение иностранными языками, совместная работа с туристическими поставщиками, услуги которые отвечают международным стандартам качества, знание правил налогообложения коммерческой деятельности по приёму иностранных туристов;

б) важным условием осуществления въездного туризма является наличие у туристической фирмы полномочий по оказанию визовой поддержки прибывающим туристам из-за рубежа.

К преимуществам въездного туризма относятся:

- увеличение денежного потока, в том числе иностранной валюты;
- создание новых рабочих мест;
- новые места отдыха, как для иностранных туристов, так и для местных.

К недостаткам относятся:

- рост цен на местные товары и услуги (недвижимость, земельные и другие природные ресурсы);
- отток денег в другие страны при импорте туристских услуг;
- экологические и социальные проблемы и др.

Особенности обслуживания туристов во въездном туризме.

Согласно Федеральному закону "Об основах туристской деятельности в РФ", субъектам туристской деятельности, организующим приём и обслуживание иностранных туристов в РФ, необходимо придерживаться определённых требований.

Субъекты туристской деятельности должны организовывать для иностранных туристов групповые и индивидуальные туры по РФ на основании договоров (контрактов) с иностранными партнёрами, а также с отечественными партнёрами, обеспечивающих предоставление услуг по размещению, питанию, транспорту, организации отдыха и оздоровления, развлечению и экскурсионному обслуживанию.<sup>4</sup>

Для предоставления качественного обслуживания иностранным туристам во время их путешествия на транспортных средствах субъекты туристской деятельности должны обеспечить:

- размещение туристов;
- доставку их багажа и его сохранение;
- питание туристов во время путешествия согласно условиям предоставления услуг;
- контроль над оснащением и санитарным состоянием вагонов, автобусов, кают, своевременная подача и отправление транспорта.

При потере на территории РФ иностранным туристом национального паспорта, принимающий его субъект туристской деятельности должен предоставить необходимую помощь для получения туристом необходимых документов. Субъект туристской деятельности должен вести учёт документов, касающихся приёма и обслуживания иностранных туристов в РФ, которым были предоставлены туристские услуги, а именно:

- договор (контракт) с иностранным партнёром о сотрудничестве по обслуживанию иностранных туристов;

---

<sup>4</sup> Туристский вестник. «Государственное регулирование туризма: как у них?»[Электронный ресурс] // vestnik-tour.ru:офиц.сайт.-Режим доступа: [http:// vestnik-tour.ru/](http://vestnik-tour.ru/) – 20.04.2016.

- договор (контракт) с отечественными партнёрами о сотрудничестве по обслуживанию иностранных туристов;
- листок-заказ иностранного партнёра на обслуживание иностранных туристов;
- подтверждение субъектов туристской деятельности иностранному партнёру о готовности приёма иностранных туристов;
- документы, подтверждающие предоставление трансфера, бронирования мест в отеле для туристов и их проживания, проведения экскурсий;
- маршруты и программы туристских путешествий иностранных туристов.

Субъект туристской деятельности, принимающий иностранных туристов, должен вести журнал учёта иностранных туристов, которым предоставляется туристское обслуживание в РФ. В этом журнале следует указывать:

- Ф.И.О. иностранца;
- страна прибытия;
- срок приёма и обслуживания;
- предприятия размещения туристов по маршруту тура.

При приглашении иностранных туристов, субъект туристской деятельности должен обеспечить наличие у иностранного туриста, на момент приобретения им визы или пересечения государственной границы РФ, страхового полиса, выданного страховой компанией, которая имеет право заниматься этим видом деятельности. Это не распространяется на иностранных туристов, прибывших из стран, с которыми РФ имеет соглашения о бесплатном предоставлении экстренной медицинской помощи.

В подтверждении иностранному партнёру о приёме иностранных туристов субъект туристской деятельности обязательно должен указать гарантии принимающей стороны по депортации туристов в случае нарушения ими условий тура и законодательства страны прибытия.

### 1.3 Особенности экскурсионного обслуживания в туризме

Экскурсия – услуга по удовлетворению познавательных потребностей туристов (экскурсантов), которая заключается в коллективном (или индивидуальном) посещении и изучении определённых исторических, природных, культурных и производственных объектов при сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика продолжительностью менее 24 часов без ночёвки.

Экскурсовод (гид) – специально подготовленное профессиональное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания.

Экскурсионная услуга – туристская услуга по подготовке, организации и проведению экскурсий.<sup>5</sup>

Маршрут экскурсии – наиболее удобный путь следования экскурсионной группы, способствующий раскрытию темы. Он строится на последовательности осмотра объектов, наличия площадок для расположения группы, необходимости обеспечения безопасности экскурсантов.

Основные требования, которые должны учитываться составителями маршрута – это организация показа объектов в логической последовательности и обеспечение зрительной основы для раскрытия темы.<sup>6</sup>

Экскурсионное обслуживание – организация и оказание экскурсионных услуг, удовлетворяющих потребности человека в приобщении к духовным и нравственным ценностям, в накоплении знаний, в режиме свободного выбора объектов, методов и средств познания.

Экскурсионное обслуживание туристов должно включать организацию всех видов экскурсий, посещения музеев, выставок, объектов социального характера и других экскурсионных объектов, которые предусматриваются условиями данной экскурсии.

Экскурсионное обслуживание туристов должно осуществляться по определённым программам, которые составляются субъектом туристской дея-

---

<sup>5</sup> ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» [Электронный ресурс] // mydocx.ru:офиц.сайт.-Режим доступа: <http://mydocx.ru/2-114052.html> – 23.04.2016.

<sup>6</sup> ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» [Электронный ресурс] // mydocx.ru:офиц.сайт.-Режим доступа: <http://mydocx.ru/2-114052.html> – 23.04.2016.

тельности, осуществляющим обслуживание, в соответствии с приобретённым туром.<sup>7</sup>

Кроме указанных в программе экскурсионных мероприятий, субъект туристской деятельности может организовывать по желанию туристов дополнительные экскурсионные услуги за отдельную плату экскурсантов.

Экскурсиями могут пользоваться различные категории населения, такие как:

- местные жители;
- отдыхающие;
- школьники;
- студенты;
- участники выставок;
- участники конференций;
- участники совещаний;
- транзитные пассажиры и др.

У субъектов туристской деятельности, которые имеют собственный экскурсионный продукт и самостоятельно его реализуют, должны быть оформлены следующие документы:

- 1) технологическая карта экскурсии;
- 2) контрольный текст экскурсии для экскурсоводов;
- 3) все материалы, которые включены в «портфель экскурсовода»;
- 4) схема маршрутов транспортных экскурсий;
- 5) договор с транспортными предприятиями в том случае если экскурсия будет осуществляться на транспорте;
- 6) договор с музеями, заповедниками и культурными учреждениями, где будет проходить экскурсия;
- 7) прейскурант цен на все предоставляемые экскурсионные услуги.

---

<sup>7</sup> Федеральный Закон «О внесении изменений в Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №12 от 05.02.2007 года.

Для того чтобы работать экскурсоводом, необходимо иметь незаконченное высшее или среднее специальное образование, у которых имеется соответствующий диплом или свидетельство. При проведении экскурсии экскурсовод обязан иметь табличку (бейдж) на которой указывается: название туристской организации и его телефон, а также Ф.И.О. экскурсовода.

Экскурсовод должен проводить экскурсии только при наличии наряд-путевки. Наряд-путевка должна содержать:

- наименование субъекта туристской деятельности;
- номер лицензии;
- Ф.И.О. экскурсовода (гида-переводчика);
- тема экскурсии;
- маршрут и вид транспорта;
- продолжительность;
- часы начала и окончания экскурсии;
- дата проведения экскурсии;
- место сбора группы;
- количество и состав экскурсантов;
- наименование заказчика и его телефон;
- цена;
- подпись лица, выписавшего наряд-путевку и печать.

После окончания экскурсии наряд-путевка возвращается в туристическую организацию, в которой ведётся их учёт.

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ» делает отличия экскурсионных услуг от туристских услуг. «Устанавливая понятие туристской индустрии, законодатель наряду с организациями, занимающимися туроператорской и турагентской деятельностью (туристской деятельностью), включает организации, предоставляющие экскурсионные услуги. Таким образом, туристская деятельность отличается от экскурсионной деятельности».

Согласно определению, сформулированному в ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования», «экскурсионная услуга – это туристская услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов (экскурсантов), включающая разработку и внедрение программ всего экскурсионного обслуживания или отдельных экскурсий, а также организацию и проведение экскурсий».<sup>8</sup>

Из этого определения можно сказать следующее:

- 1) экскурсионной услугой является разновидность туристской услуги;
- 2) удовлетворение познавательных интересов туристов – самая важная цель экскурсии;
- 3) потребителями экскурсии являются туристы или экскурсанты.

Характерные черты, отличающие экскурсию от туристского путешествия:

- a. место её проведения (как за пределами места жительства, так и в собственном месте жительства);
- b. период осуществления от нескольких часов до менее одних суток;
- c. более узкий набор целей поездки или посещения.

Эти немаловажные отличия позволяют отличать экскурсионные услуги от туристских, а экскурсантов от туристов.

Экскурсионные услуги – деятельность экскурсионных организаций, направленная на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей экскурсантов.

Экскурсионное обслуживание определяется местом экскурсии:

- как части туризма;
- как части оздоровления и отдыха;
- как самостоятельного вида деятельности.

Экскурсионные услуги, в частности, как и услуги размещения, перевозки и питания, могут выступать как самостоятельный вид услуг, а могут

---

<sup>8</sup> ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования» [Электронный ресурс] // mydocs.ru:офиц.сайт.-Режим доступа: <http://mydocs.ru/2-114052.html> – 23.04.2016.

входить в набор услуг, оказывающие туристам в рамках туристского путешествия. В последнем случае они должны рассматриваться как один из элементов тура и не имеют самостоятельного значения.<sup>9</sup>

Из выше сказанного можно сделать вывод о том, что экскурсия это, прежде всего поездка или посещение какого либо места в сопровождении экскурсовода по заранее определённом маршруту, целью которых является удовлетворение духовных, информационных, эстетических потребностей граждан продолжительностью менее одних суток.

Экскурсионное обслуживание играет важную роль в организации различных экскурсий. От того насколько будет хорошо организовано экскурсионное обслуживание туристов, будет зависеть спрос потребителей на данную экскурсионную услугу.

Для обслуживания иностранных туристов необходимо придерживаться определённых правил и требований, если будут нарушены права иностранного туриста, то организация, у которой купили экскурсионную услугу, не будет пользоваться успехом у других туристов.

---

<sup>9</sup> Квартальнов, В.А. Организация туристско-экскурсионного обслуживания: учеб. пособие / В.А Квартальнов, В.С. Сенин. – М.: ЦРИБ «Турист», 2006. – 169с

## 2 СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ВЪЕЗДНОГО ТУРИЗМА В РФ И АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ: ОСОБЕННОСТИ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КИТАЙСКИХ ТУРИСТОВ

### 2.1 Современное состояние въездного туризма в России

Международный туризм является важнейшей составляющей инновационного развития любой страны в перспективе многих лет, экономически выгодная и экологически безопасная отрасль экономики, источник денежных поступлений и средство для обеспечения трудовой занятости. Индустрия туризма (включая внутренний туризм) является самой крупной по числу занятых рабочих мест в мире – 297 млн.

В таблице 2 показана динамика международных прибытий основных стран-путешественников в Россию.

Таблица 2 – Динамика поездок иностранных граждан в Россию с целью туризма

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Всего</b>	2213597	2295074	2100601	2133869	2335977	2174058	2664782	2583079	2937447
<b>Темп роста иностранных туристов всего, %</b>		3,68	-8,47	1,58	9,47	-6,93	22,57	-3,06	13,71
<b>Китай</b>	129749	127155	115870	158061	234127	343357	372314	409817	677619
<b>Темп роста туристов из Китая, %</b>		-2,0	-8,87	36,41	48,12	46,65	8,43	10,07	65,34
<b>Германия</b>	345708	332822	333892	347214	346627	375285	380253	349481	358121
<b>Темп роста туристов из Германии, %</b>		-3,72	0,32	3,99	-0,16	8,26	1,32	-8,09	2,47
<b>США</b>	172356	185888	183293	162383	169763	179763	197334	162102	165052
<b>Темп роста туристов из США, %</b>		7,85	-1,39	-11,4	4,54	5,89	9,77	-17,85	1,82
<b>Турция</b>	49479	54593	43756	56376	80754	100918	122728	134702	139305
<b>Темп роста туристов из</b>		10,33	-19,85	28,84	43,24	24,96	21,61	9,75	3,41

Продолжение таблицы 2

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Турции,%</b>									
<b>Израиль</b>	31250	32725	46451	58694	75468	85955	92478	108175	127437
<b>Темп роста туристов из Израиля,%</b>		4,72	41,94	26,35	28,57	13,89	7,58	16,97	17,8
<b>Великобритания</b>	130608	142016	150910	126454	128533	135949	157799	134314	114459
<b>Темп роста туристов из Великобритании,%</b>		8,73	6,26	-16,2	1,64	5,76	16,07	-14,88	-14,78
<b>Италия</b>	129950	143493	113495	122973	125062	118729	117927	107072	109369
<b>Темп роста туристов из Италии,%</b>		10,42	-20,9	8,35	1,69	-5,06	-0,67	-9,2	2,14
<b>Франция</b>	112762	103223	94176	94282	94863	99581	96947	94941	86835
<b>Темп роста туристов из Франции,%</b>		-8,45	-8,76	0,11	0,61	4,97	-2,64	-2,06	-8,53
<b>Испания</b>	79497	105655	95070	86732	100773	70291	70193	60443	79356
<b>Темп роста туристов из Испании,%</b>		32,91	-10,01	-8,77	16,18	-30,24	-0,13	-13,89	31,29
<b>Финляндия</b>	153139	142017	149884	139216	133630	120306	93762	68618	59621
<b>Темп роста туристов из Финляндии,%</b>		-7,26	5,53	-7,11	-4,01	-9,97	-22,06	-26,81	-13,11

Таблица составлена по данным Федеральной службы государственной статистики в рейтинге самых посещаемых стран по туристическим целям в Россию за период с 2007 по 2015 год.

В данной таблице отражена динамика въезда иностранных туристов в РФ за период с 2007 по 2015 год. Исходя из этих значений, можно построить график сравнения, где наглядно будет видно, какие страны преобладают во въездном туризме на территорию Российской Федерации.

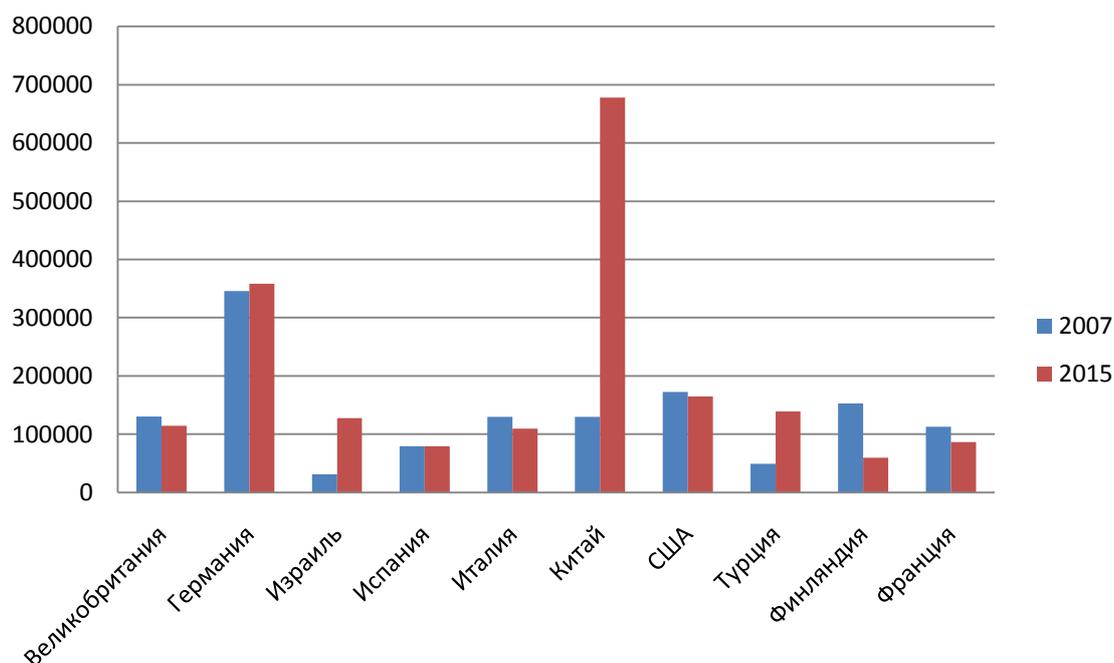


Рисунок 4 – Число поездок иностранных туристов в Россию на графике сравнения 2007 и 2015 год

По итогам данного графика, можно сделать следующие выводы, на 2007 год лидером по въездному туризму была Германия. Туристы из Германии очень любят посещать нашу страну, особенно столицу. Германия и сейчас занимает неплохую позицию во въезде в Россию, она расположена на втором месте по численности поездок. Китайские туристы, которым предоставлена возможность безвизового въезда в страну, потеснили Германию больше чем на 60 тысяч туристов и сейчас находятся на первом месте рейтинга по посещаемости столицы иностранцами.

Также следует отметить что, вследствие обострения отношений России и Западных стран в 2014 году, привело к спаду въездных турпотоков почти со всех стран мира. Особенно заметно это по США и Великобритании. Азиатские рынки оказались более устойчивыми, но и оттуда туристов в России стало меньше на 10-15%, чем в прошлом году. Графически изображено на рисунке 5.

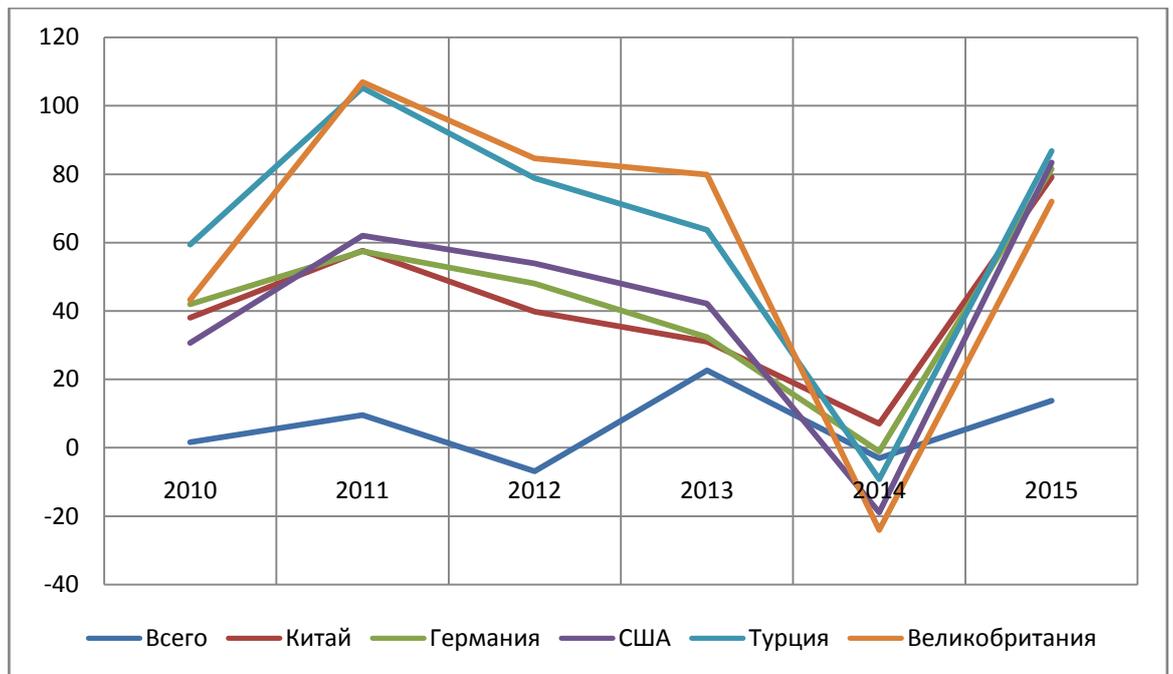


Рисунок 5 – Динамика потоков иностранных туристов в Россию, %

Уже в 2013 году основные западноевропейские рынки начали проседать, уступая место азиатским странам. Такой значительный спад относится ко времени ужесточения визовой политики России в Европе и экономическим кризисом во многих странах. В тот же период времени, с Востока в Россию приехало значительно больше туристов, особенно из Китая.

Туристы из Китая стали на много больше раз приезжать в Россию. Китайских туристов интересуют как шопинг-туры и бизнес-встречи, так и поездки по памятным историческим местам, а также природным красотам страны. Число россиян, посетивших Китай в рамках туристической группы напротив, упало на 60%.

Для того чтобы понять как изменился туристический обмен между такими странами как Россия и Китай, необходимо посмотреть на динамику въезда и выезда обозначенных стран с туристическими целями.

Таблица 3 – Число поездок китайских туристов в Россию с целью туризма

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Всего</b>	2213597	2295074	2100601	2133869	2335977	2487394	2664782	2583079	2937447
Китай	129749	127155	115870	158061	234127	343257	372314	409817	677619
Доля принятых китайских туристов, %	5,86	5,54	5,51	7,41	10,02	13,80	14,0	15,86	23,06

Таблица 4 – Число поездок российских туристов в Китай с целью туризма

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Всего</b>	9367492	1131697	9542107	12605053	14495894	16325045	18291737	17611569	12107146
Китай	1651715	2059326	999202	1440364	1502344	1328850	1067542	766306	417203
Доля отправленных российских туристов в Китай, %	17,63	28,37	10,47	11,42	10,36	8,13	5,83	4,35	3,44

Сравнивая результаты исследования, можно предположить, что интерес у российских граждан к Китаю снизился. В 2015 году по сравнению с 2007 годом турпоток российских туристов в Китай сократился больше чем в два раза. За 2015 год россияне совершили чуть больше 400 тыс. туристических поездок по безвизовому каналу, что на 60% меньше результатов прошлого года, когда в Китай выехало больше 700 тыс. российских туристов.

Существенные показатели наблюдаются во въездном туризме в Россию. Рост турпотока связан как с падением рубля, так и с более активной рекламой туризма в России за пределами страны. Россия стала активно участвовать в туристических выставках на территории КНР, продавая свои услуги, также в 2011 году была запущена программа «China Friendly» для китайских туристов в которой различные организации привлекают туристов из Поднебесной.

Туристы из Китая продолжают пользоваться преимуществами слабого рубля и все чаще приезжают в Россию с туристическими целями. В этом году чаще всего китайские туристы посещали Москву. На столицу России при-

шласть почти половина безвизовых китайских путешественников — 215 тыс., что в два раза больше, чем в 2014 году.

В 2015 году в Санкт-Петербурге въездной турпоток из Китая вырос с 29 тыс. до 48 тыс., по сравнению с прошлым годом. Власти города признают, что азиатские путешественники являются самым перспективным направлением для сотрудничества в настоящее время, поэтому разрабатывают для них новые интересные маршруты. К примеру, в 2015 году в Санкт-Петербурге появились несколько новых «красных» экскурсий, которые связаны с историей социалистической революции.

Также интересно, что 98% китайцев, приезжающих в одну из столиц, обязательно посещают и другую.

Китайским туристам стали более интересны и регионы России, например, в Иркутской области их число увеличилось с 10 тыс. до 15 тыс. В Новосибирске рост прибытий составил 168%, хотя общее их количество невелико — 5,1 тыс. в первых трех кварталах 2015 года против 1,9 тыс. за аналогичный период прошлого года.

Интересует китайцев также и Свердловская область, причём не только с точки зрения отдыха. Основной поток приезжающих в этот регион из Китая пришёлся на бизнес-туристов по безвизовым спискам (а это более тысячи поездок).<sup>10</sup>

## **2.2 Въездной туризм в Амурской области: динамика и особенности**

Амурская область уникальна для туризма – сегодня это уже ни у кого не может вызывать сомнений. Особая природа, наличие памятников культурно-исторического наследия, здравницы, расположенные в экологически чистой среде, географическое положение региона – это всё является основными факторами, которые определяют развитие этой перспективной отрасли. 2011-й год можно считать годом коренного перелома в развитии туризма в

---

<sup>10</sup> Китайцы устремились в Россию [Электронный ресурс] // [www.gazeta.ru:офиц.сайт.-Режим доступа: http://www.gazeta.ru/business/2015/10/27/7847843.shtml](http://www.gazeta.ru:офиц.сайт.-Режим доступа: http://www.gazeta.ru/business/2015/10/27/7847843.shtml) - 23.04.2016.

Амурской области. В этот этап времени амурский туризм возвели в ранг региональной политики, и соответственно наметилась положительная динамика развития въездного туризма.

Инфраструктура туристских услуг, существующая на данный момент, не соответствует потребностям активно развивающегося туризма, однако, она может стать ядром для создания более современной инфраструктуры, отвечающей мировыми стандартами и учитывающей экологические требования. Амурская область, занимая территорию Верхнего Приамурья в пределах Дальнего Востока, располагает высоким потенциалом природных рекреационных ресурсов.

Экономико-географическое положение города Благовещенска определило основное направление туристических потоков. В целом на 2014 год по области преобладает как въездное, так и выездное направление. В период с 2007 по 2014 год включительно, Китай остался самой посещаемой амурскими туристами страной. Но следует отметить, что также набирают обороты по посещаемости и другие страны Азии, особенно Тайланд. В таблице показана динамика путешествий амурских туристов во всех направлениях, в том числе путешествий в Китай и Тайланд.

Таблица 5 – Выездной туристский поток Амурской области в 2007 – 2014 гг.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Число отправленных туристов из Амурской области, всего:	97075	102580	78590	83434	81824	89125	66318	63337
Темпы роста туристов отправленных всего, %		5,67	-23,4	6,16	-1,93	8,92	-25,56	-4,50
Число отправленных туристов из Амурской обл. в Китай	89940	95119	72071	72732	68905	55939	36112	33833
Темпы роста туристов отправленных в Китай, %		5,76	-24,23	0,92	-5,26	-18,82	-35,44	-6,31
Доля туристов отправленных в Китай в общем числе туристов из Амурской области, %	92,65	92,73	91,71	87,17	84,21	62,76	54,45	53,42
Число отправленных туристов из Амурской обл. в Тайланд	975	1193	1183	3900	5152	18552	19567	17205

Продолжение таблицы 5

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
--	------	------	------	------	------	------	------	------

Темпы роста туристов отправленных в Тайланд, %		22,36	-0,84	229,67	32,10	260,09	5,47	-12,07
Доля туристов отправленных в Тайланд в общем числе туристов в Амурскую область, %	1,00	1,16	1,51	4,67	6,29	20,81	29,50	27,16

Из данных в таблице видно, что число амурских туристов, желающих посетить Китай в качестве туристов, значительно сокращается. В 2014 году по сравнению с 2007 годом турпоток амурских туристов в Китай сократился больше чем в 2,5 раза. Темпы роста на китайском направлении стабильно отрицательные, чего не скажешь о темпах роста путешествий амурских туристов в другие страны. В 2012 году общее число путешествий по другим направлениям увеличивается в основном из-за того, что в России появилось развитие чартерных программ в Тайланд и Вьетнам.

Доля на Китай в выездном направлении сократилась за семь лет больше чем в 2 раза с 92,65 % до 53,42 %, но, несмотря на снижение турпотока осталось больше чем 50 %, что позволяет Китаю сохранить первое место в рейтинге выездного туризма из Амурской области. При этом если раньше главной целью туристской поездки был шопинг, то сегодня амурские туристы ездят в Поднебесную в основном отдыхать и лечиться.

Для того чтобы понять что происходит в обратном направлении, необходимо составить таблицу, где отражается число туристов из Китая въезжающих в Амурскую область.

Таблица 6 – Въездной туристский поток Амурской области в 2007 – 2014 гг.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Число принятых туристов в Амурскую область, всего:	9114	10553	14214	17299	23314	17734	24138	32055
Темпы роста туристов принятых, всего:		15,8	34,69	21,70	34,77	-23,93	36,11	32,80
Число принятых китайских туристов	9108	10524	14168	17265	23293	17676	24137	32030
Темпы роста принятых китайских туристов, %		15,54	34,62	21,86	34,91	-24,11	36,55	32,70
Доля китайских туристов в общем числе туристов, принятых в Амурской области, %	99,93	99,72	99,67	99,80	99,90	99,67	99,99	99,92

Число туристов из Китая, посетивших Амурскую область, в отличие от выездного направления, увеличилось. Кроме того, 99% всего потока это китайские туристы. За последние 7 лет въездной поток туристов в Амурскую область увеличился почти в два раза. Только в период с 2012 по 2013 год темп роста въездного туризма в наш регион «подскочил» на 36,11%.

Если сравнить, приведенные в пункте 2.1 таблице 2, данные въезда китайских туристов в целом в Россию с аналогичным въездом в Амурскую область, то он составляет почти треть от общего числа въезда в Россию.

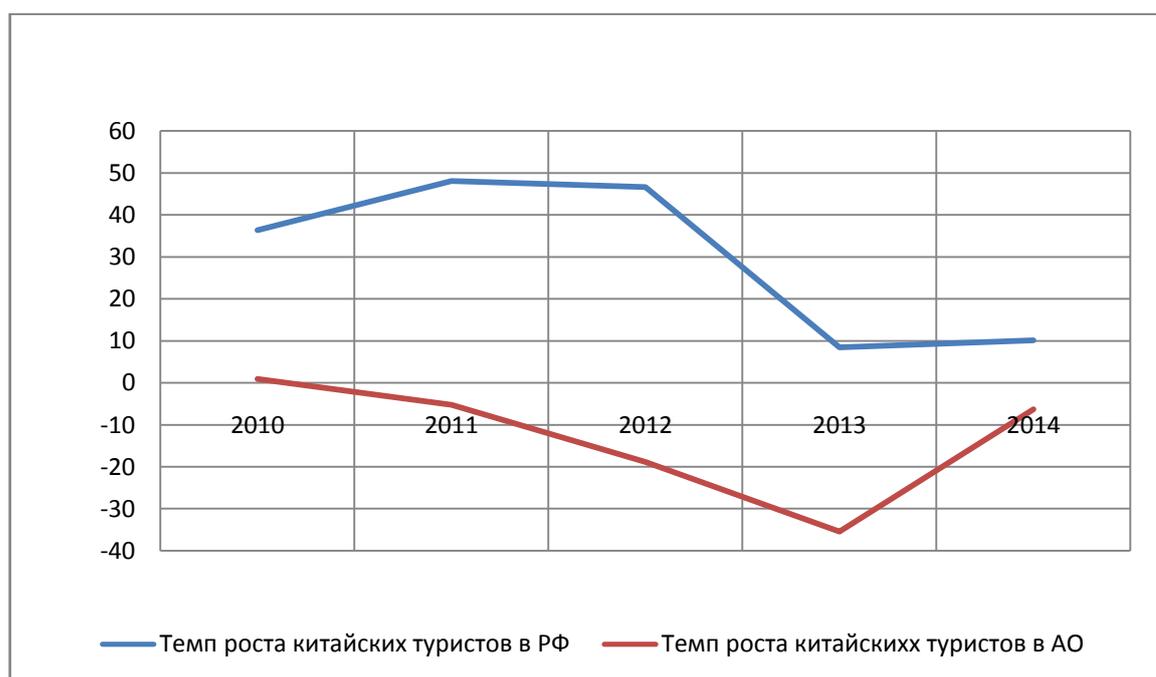


Рисунок 7 – Динамика въездного потока иностранных туристов всего в РФ и Амурской области

Можно предположить, что увеличение въездного потока благоприятно скажется на экономике нашего региона, учитывая то, что Китай, как было сказано ранее, уже три года является лидером по расходам на международный туризм.

Начиная с 2011 по 2015 год, Амурская область находится на третьем месте в России по популярности среди китайских туристов.

Амурская область заняла третье место в стране по популярности среди китайских туристов, В 2015 году в регионе побывало больше 67 тысяч «безвизовых» китайских туристов, что на 43% больше, чем в 2014 году.

Первое место заняла Москва (240 тысяч), а из дальневосточных соседей также в рейтинге также занимает свою позицию Приморский край (120 тысяч).

В первые три месяца 2016 года на территории Амурской области снова зарегистрирован въезд рекордного количества туристов из КНР. По данным министерства внешнеэкономических связей, туризма и предпринимательства Амурской области, в период с января по март Приамурье посетили 7 335 китайских туристов. В прошлом году за аналогичный период их количество достигало 7 008 человек.

При этом число амурских туристов, желающих посетить Китай, продолжает сокращаться. Если в прошлом году за три первых месяца из Амурской области в КНР отправились 1 045 туристов, то в этом году их количество снизилось до 939. При этом, как отмечают в турфирмах, значительную часть тех, кто едет сегодня в Китай через Благовещенск, составляют жители других регионов страны. И если раньше главной целью таких поездок был шопинг, то сегодня наши туристы ездят в Поднебесную в основном отдыхать и лечиться.

### **2.3 Особенности экскурсионного обслуживания китайских туристов в России и Амурской области**

Разбирая особенности обслуживания для иностранных туристов, следует иметь в виду, что комплекс задач включает в себя организацию отдыха, поездок и путешествий с посещением исторических, культурных, природных и иных объектов.

Для качественного обслуживания иностранных туристов необходимо в первую очередь удовлетворить потребности экскурсантов.

Иностраный турист предпочитает своему выбору те услуги, которые удовлетворяют одновременно несколько потребностей, такие как посещение музеев, осмотр основных достопримечательностей города, покупательские потребности и др.

Таблица 7 – Перечень экскурсионных программ для иностранных туристов в России

Название экскурсии	Маршрут и продолжительность экскурсии	Цена, руб.
Купола и минареты	Владимир – Боголюбово – Гороховец – Нижний Новгород – Казань – Раифа – Свияжск (6 дней/5 ночей)	17990
Красный тур в Москву	Москва, Горки Ленинские (3 дня/2 ночи)	2190
Две столицы Великой России	Москва, Санкт-Петербург (4 дня/3 ночи)	2860
Москва - Золотое Кольцо	Москва, Суздаль, Кострома, Ярославль (4 часа)	190
Псков	Псков - Пушкинские горы - Изборск - Печоры (3 дня/2 ночи)	8240
Революционные столицы России	Москва, Санкт-Петербург, Горки Ленинские (5 дней/4 ночи)	2200

Самыми важными потребностями у экскурсантов является осмотр музейных и выставочных экспозиций, исторических достопримечательностей города которые, как правило, включены в каждую обзорную экскурсию.

Музей является одним из самых посещаемых и доступных мест, именно поэтому качество обслуживания должно соответствовать необходимому уровню.

У иностранных туристов интерес к историческим музеям России не пропадает уже десятки лет, и до нынешнего года их число растёт с хорошей скоростью.

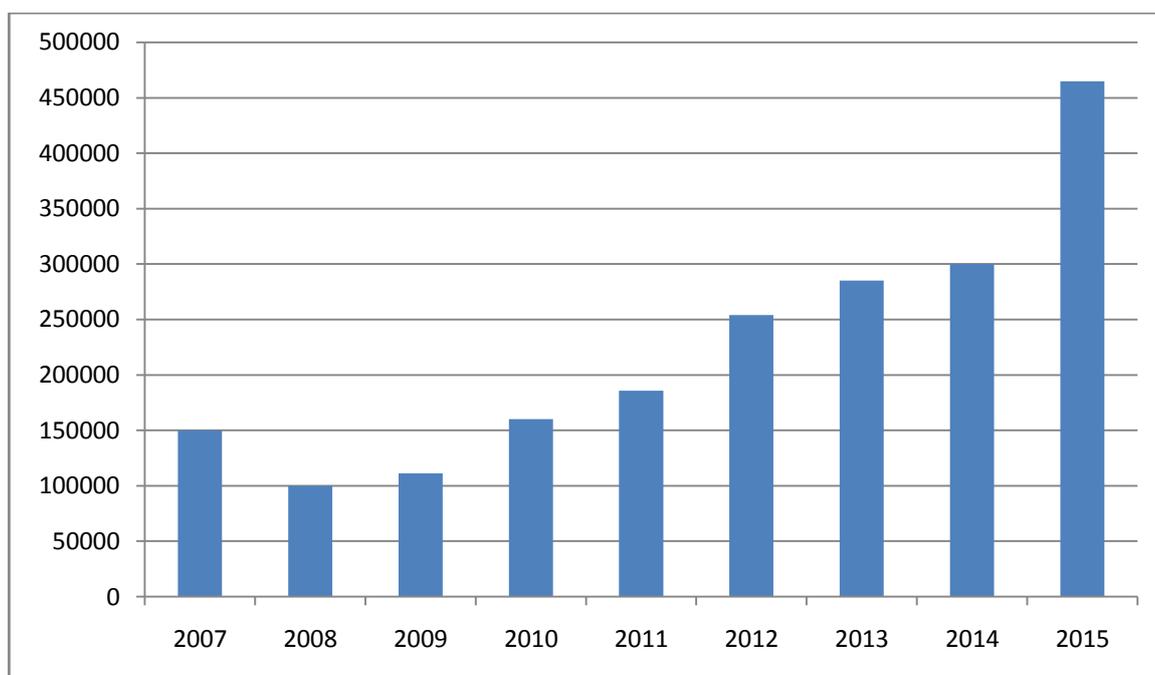


Рисунок 8 – Число посещений музеев России иностранными туристами 2007-2015 гг.

За истекший год оно выросло почти на 100 000 человек и составило 465 711 человек против 373 058 человек в 2014 году и это только на музеи центральной России. Во многом прирост был обеспечен активизацией иностранных туристов со стороны Китая из-за ослабления рубля.

Увеличение количества таких посещений можно считать положительной чертой в развитии качества обслуживания. Данные представленные на рисунке 8 служат показателем для удовлетворения музейного спроса у иностранных туристов.

Обслуживание иностранных туристов осуществляют музеи:

- естественнонаучные: геологические, ботанические, зоологические и другие;
- исторические: общеисторические, историко-революционные, военно-исторические, археологические, музеи боевой и трудовой славы;
- искусствоведческие: музеи русского, зарубежного, народного изобразительного искусства, театральные, музыкальные;
- литературные;

– технические: автомобильные, железнодорожного транспорта, космонавтики и другие;

– мемориальные: экспозиции, которые посвящаются выдающимся историческим событиям, государственным, общественным и военным деятелям, деятелям науки, культуры и искусства.

Музеи Амурской области также являются важным элементом в обслуживании иностранных туристов. Любой турист посещающий Амурскую область не сможет не посетить исторический музей, ведь именно там посетитель погружается в волшебный, удивительный и прекрасный мир застывшего времени. Часы, которые проводит турист в музее, обычно запоминаются на всю жизнь.

В Амурской области по состоянию на 2015 год музейную деятельность осуществляют 19 музеев.

Говоря о количестве музеев в Амурской области, целесообразно провести анализ динамики их посещаемости иностранными туристами, который представлен графически на рисунке 9.

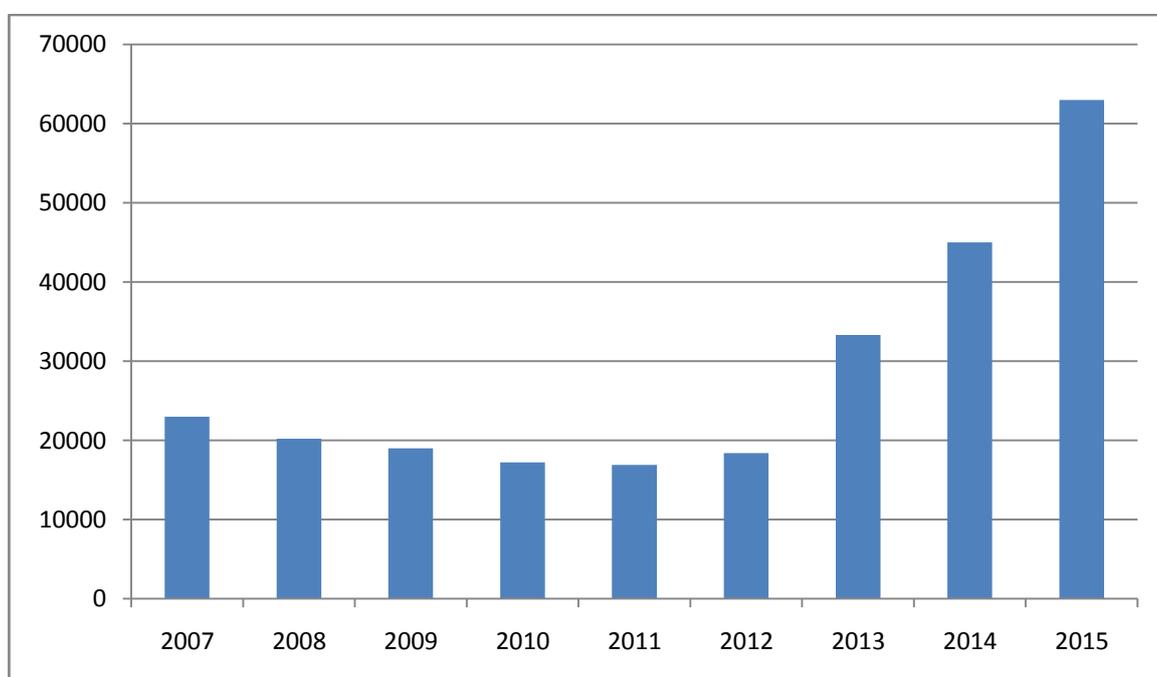


Рисунок 9 – Количество посещений музеев Амурской области в 2007 – 2015 гг.

Проанализировав данные о количестве посещений амурских музеев иностранными туристами, можно сделать вывод о том, что число посещений музеев с 2007 года уменьшалось, и в последние три года спрос на посещение у туристов вырос. Так как было сказано ранее в пункте 2.2, 99% иностранных туристов занимают граждане из Китая.

К особенностям обслуживания туристов из Поднебесной относится требование аккредитации гидов – переводчиков, осуществляемой ответственными органами по утвержденным правилам. Следует отметить, что для высокого качества обслуживания китайских туристов, в музеях проводятся экскурсии на китайском языке.

Также необходимо отметить, что одной из основных особенностей в обслуживании китайских туристов является транспорт.

Большинство китайских гостей прибывают на территорию России воздушным путём через международные аэропорты. Но в приграничных регионах туристы прибывают водным путём на паромах. Далее в обоих случаях туристов встречают комфортабельные автобусы и действуют по маршруту. В автобусах также могут располагаться информационные листы с телефонными номерами гостиниц, ресторанов и дополнительными услугами на китайском языке.

Также в обслуживание иностранных туристов включают услуги питания и размещения.

Обслуживание китайских туристов осуществляют множество экскурсионных организаций г. Благовещенска. Культурно-просветительную деятельность в области занимают 267 самостоятельные общедоступные библиотеки, 351 учреждение культурно-досугового типа, 21 киноустановка с числом мест в зрительных залах 4,4 тыс., Амурский областной краеведческий музей имени Г.С. Новикова-Даурского. Также в г. Благовещенске 18 муниципальных музеев, два театра: «Амурский областной театр драмы» и «Амурский областной театр кукол», муниципальное учреждение искусства «Гындинский

драматический театр» и концертная организация - «Амурская областная филармония».

Проведя анализ экскурсионной деятельности г. Благовещенска стоит отметить, что достаточно обширное количество туристских фирм предоставляют услуги, как горожанам, так и иностранным туристам.

Таблица 8 – Экскурсионные программы, предлагаемые для туристов из КНР в Амурской области

<b>Название экскурсии</b>	<b>Цена, руб</b>
ГБУ «Агентство по туризму Амурской области»	
Добро пожаловать в город Благовещенск	145
Благовещенск – центр Амурской области	115
Благовещенск – город торговли и развлечений	115
Туристическое агентство «Кокос»	
Тайны старого города	300
Благовещенск. Вход со двора или изнанка	300
Муравьевский парк	750
Туристическая фирма «Амуртурист»	
Аэрокосмический музей	450
Вечерний Благовещенск	150
По историческим и памятным местам	150
Экскурсионное агентство «Блага – Тур»	
Экскурсия на Бурейскую ГЭС	1200
История города в названиях улиц	300
Экскурсионная поездка в село Константиновка	650
Амурский областной краеведческий музей им Н.Г.Новикова-Даурского	
Здравствуй, музей!	300
Достопримечательности Благовещенска	300
Веселые посиделки в избе крестьянина-переселенца	400

Ниже представлены основные достопримечательности, пользующиеся высоким спросом у китайских туристов в Амурской области:

- 1) набережная р. Амур (Благовещенск);
- 2) триумфальная арка (Благовещенск);

- 3) кафедральный собор Благовещения Пресвятой Богородицы (Благовещенск);
  - 4) памятник Челноку (Благовещенск);
  - 5) памятник пограничнику с собакой (Благовещенск);
  - 6) Гавриило-архангельский мужской монастырь (Благовещенск);
  - 7) речной артиллерийский катер времен ВОВ (Благовещенск);
  - 8) площадь Победы (Благовещенск);
  - 9) памятник Петру и Февронии (Благовещенск);
  - 10) памятник в честь награждения Амурской области орденом Ленина (Благовещенск);
  - 11) памятник Снегурочке - продавщице мороженого (Благовещенск);
  - 12) скульптура железного быка (Благовещенск);
  - 13) памятник казакам-первопоселенцам (Благовещенск);
  - 14) памятник судостроителям, погибшим на фронтах Великой Отечественной войны 1941-1945 гг. (Благовещенск);
  - 15) стела судостроительного завода (Благовещенск);
- В том числе музеи:
- 16) Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского (Благовещенск);
  - 17) палеонтологический музей (Благовещенск);
  - 18) Ивановский историко-краеведческий музей (с. Ивановка);
  - 19) краеведческий музей (Белогорск);
  - 20) музей космодрома «Восточный» (Углегорск);

Из вышеизложенного видно, что на сегодняшний день, появилась большая потребность в хорошо организованных турах для китайских туристов с высококвалифицированными переводчиками китайского языка, которые представляют свои услуги качественного обслуживания.

Большая часть китайских туристов предпочитает приезжать в Россию на короткий срок (1-2 дня). Это связано с тем, что на одно рабочее место в КНР претендует несколько квалифицированных специалистов. Поэтому ту-

рист, зачастую не успевает посетить полноценную культурную программу, состоящую из нескольких мероприятий.

Поэтому актуальным будет проведение небольших по времени, но познавательных мероприятий для туристов из Китая, приехавших на один – два дня, с целью знакомства с Россией.

В связи с этим, можно рассчитать программу маршрута автобусной экскурсии, которая должна длиться примерно на 3-4 часа и на большую группу из 10-20 человек, в зависимости от вместимости автобуса. Экскурсию целесообразно проводить от места прибытия китайских туристов – таможи города Благовещенска или от мест размещения организованных групп туристов.

### 3 РАЗРАБОТКА И ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ЭКСКУРСИОННОГО МАРШРУТА ДЛЯ КИТАЙСКИХ ТУРИСТОВ

Экскурсия представляет собой наглядный процесс познания человеком окружающего мира, построенный на заранее подобранных объектах, находящихся в естественных условиях. Иностранному туристу она помогает открыть неизвестные стороны или вообще поменять мнение о посещаемой им стране. Экскурсии нужны и могут быть востребованы, поэтому был разработан экскурсионный маршрут «Мы за мир!».

Содержание такой экскурсии посвящено раскрытию исторического периода в годы японской интервенции. В 1919 году, когда ещё на территории Амурской области проживало около 100 тысяч китайского народа, на Дальний Восток наступили японские интервенты. Чтобы не быть погибшим в эти суровые времена, китайский народ вместе с русскими населением Дальнего Востока стояли плечом к плечу в войне против японцев. Ивановка богата революционными, боевыми и трудовыми традициями. 22 марта 1919 г. японские интервенты сожгли село, зверски расправились с мирным населением.

Это событие, а также активное участие сельских жителей в хозяйственном и культурном строительстве в довоенный и послевоенный периоды послужили мотивами организации общественного музея в селе Ивановка, на базе которого 1 июля 1988 г. открыт Ивановский филиал АОКМ им. Г.С.Новикова-Даурского.

Экскурсионный маршрут «Мы за мир!» представляет собой путешествие в село Ивановка, Ивановского района Амурской области.

Ивановка – крупнейшее село Амурской области, располагается на левом берегу реки Ивановка (левый приток Зеи). Расположено в 35 км от города Благовещенск. В Ивановке, как и по всей Амурской области, проживали граждане КНР.

Для изучения спроса на экскурсионный маршрут «Мы за мир!» было проведено анкетирование. Опрос и анкетирование являются ведущими методами проведения социологических и маркетинговых исследований. Полученные от небольшой группы людей данные можно распространять на большую группу, потому что большинство представителей группы сходно реагируют на товар, цену, рекламу и пр. Нет необходимости опрашивать всех представителей группы, поскольку ее мнение с высокой точностью может представить небольшая выборка, поэтому было решено опросить 30 человек в разных местах города Благовещенска.

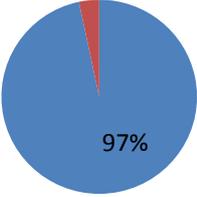
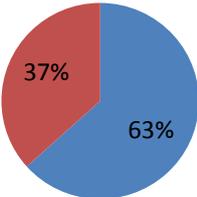
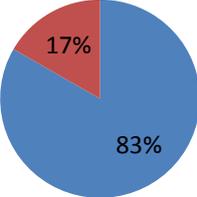
Для опроса была составлена и переведена на китайский язык анкета из ряда несложных вопросов:

- назовите цель Вашего приезда в Амурскую область?
- продолжительность Вашего пребывания?
- сколько поездок в год Вы можете сделать?
- интересна ли Вам история Амурской области?
- заинтересует ли Вас экскурсия в сельскую местность?
- хотели бы Вы познакомиться с сельским бытом Амурской области, где проживал Ваш народ?

Анкетирование проводилось в АО Краеведческом музее и на площади Победы. Всего опрошено 30 китайских граждан.

По данным анкетного опроса, приехали в Амурскую область на 2 дня – 26 человек из 30, на 1 день приехало 4 человека. Из результатов анкетного опроса следует, что в основном китайские туристы приезжают на непродолжительный срок 2 дня.

Таблица 9 – Результаты анкетирования туристов из КНР

Интересна ли Вам история Амурской области?	29 человек 97,00% опрошенных	 <p>3% 97%</p>
Заинтересует ли Вас экскурсия в сельскую местность?	19 человек 63,00% опрошенных	 <p>37% 63%</p>
Хотели бы Вы познакомиться с сельским бытом Амурской области, где проживал Ваш народ?	25 человек 83,00% опрошенных	 <p>17% 83%</p>

По результатам опроса можно сделать вывод, что основной массе опрошенных китайских туристов интересна история Амурской области и больше половины туристов хотели бы побывать в сельской местности для знакомства с бытом сельчан, где проживали их предки. Из чего можно сделать вывод, что даже без маркетингового продвижения экскурсионного маршрута «Мы за мир!», больше половины, приезжающих в Благовещенск китайских туристов могли бы им воспользоваться.

Экскурсионный маршрут представляет собой поездку в село Ивановка продолжительностью 4 часа на комфортабельном автобусе. При выходе из автобуса экскурсантов встречает работник музея.

Экскурсионный маршрут рассчитан на группу от 10 до 20 человек и как на Российского покупателя, ценящего свою историю, так и на иностранных

граждан преимущественно из Китая, которые приезжают в Россию за впечатлениями и экзотикой.

Название экскурсии: «Мы за мир!»

Вид экскурсии: обзорная.

Целевая аудитория: китайские туристы.

Продолжительность: 4 ч.

Цель экскурсии – дать посетителю общее представление об истории основания села, познакомить с его достопримечательностями, местными традициями, а также с жизнью и бытом сельского народа, в том числе, где проживали их предшественники.

Задачи экскурсии:

- воспитание гордости и чести за свой народ;
- формирование исторического сознания;
- создание ситуации соприкосновения с историческим предметным миром, формирование способности его восприятия через подлинные исторические предметы.

Содержание и основные вопросы экскурсии:

- знакомство с историей села;
- знакомство с историей и содержанием музейной коллекции села Ивановка;
- общее знакомство с основными достопримечательностями села;
- знакомство с сельским бытом и жителями села Ивановка.

Особенность экскурсии:

В селе Ивановка сооружены монументы ивановским воинам, множество памятников и других архитектурных комплексов, даты создания которых относятся чаще к периоду 1918-1922 годов, когда на этой территории проживал китайский народ вместе с русскими. Большинство из них еще не коснулась реставрация, и они в полной мере хранят в себе дух прошедшей эпохи. Также на территории села Ивановка находится большое озеро, где в летний период цветут прекрасные лотосы.

По месту проведения и объектам показа: экскурсия по музейным экспозициям, обзорная экскурсия по Ивановке, знакомство с местными достопримечательностями. Методическая разработка экскурсии согласно методике представлена в таблице 9.

Таблица 10 – Методическая разработка экскурсионного маршрута «Мы за мир!»

Участки (этапы)	Места остановок	Объект показа	Время	Основное содержание информации	Указания по организации	Методические указания
Музей	Вход в музей	Музей	25 мин.	Вступительная беседа 1. История создания музея	Проводится на месте приема группы.	Вступительную беседу следует начать с представления темы и маршрута.
Первый объект	Улица	Памятник 36 мирным жителям с. Ивановка, заживо сожженным японскими интервентами 22 марта 1919г.	15 мин.	1. История создания памятника	Экскурсовод рассказывает о истории создания памятника	Используется прием соучастия
Второй объект	Улица	Памятник 257 мирным жителям с.Ивановка, расстрелянным японскими интервентами 22 марта 1919 г.	10 мин.	1. История основания памятника	Экскурсовод рассказывает о истории а и причине строительстве памятника	Используется прием соучастия, показ военных принадлежностей
Третий объект	Улица	Памятник "Покаяние" жертвам японской интервенции	10 мин.	Памятник жертвам, погибшим от японской интервенции	Экскурсовод рассказывает о трагической истории, минута молчания	Используется прием ритуала, показ старинных фотографий
Четвертый объект	Улица Ленина, 158	Площадь победы	20 мин.	1. История о жизни китайского народа на территории Дальнего востока	Экскурсовод рассказывает о том как жили в то время китайские граждане, прогулка по площади	Используется прием рассказа с чем связано создание площади, свободное время для фотографий
Пятый объект	Улица	Памятник учителю А.А. Матьцину казненному белогвардейцами в 1919 г.	10 мин.	1. Биография А.А.Матьцина 2. История о его вкладе в победу	Экскурсовод рассказывает о исторических событиях связанных с объектом	Используется прием ознакомления с его работами

Основой методики проведения экскурсии является показ и рассказ.

В экскурсии используются методические приемы экскурсионного рассказа для того, чтобы рассказ в экскурсии был более эффективным. Методические приёмы экскурсионного рассказа строятся на отображении его внешнего и внутреннего вида, пояснении его связи с окружающим миром, призваны преобразовывать словесные образы в зрительные, а также быть психологическим регулятором общения экскурсовода с группой.

При проведении экскурсии методы показа и рассказа реализуются путём ряда приёмов, таких как:

1 словесная или смысловая реконструкция (воссоздание какого-либо события по представленным в экспозиции материалам);

2 сравнение с соответствующими периодами в общественной жизни народа, сопоставление с событиями общеисторического значения.

Маршрут (путь следования экскурсионной группы) – тематический, и разработан в соответствии с планом экскурсии. При этом учитывалось расположение экспонатов, возможность их обзора, целесообразность и удобство передвижения группы по экспозиции.

Во время экскурсии группа расположена так, чтобы экскурсанты, все без исключения, могли видеть тот экспозиционный материал, с которым на настоящий момент ведётся работа.

Постоянные экспозиции размещены по всему селу Ивановка. Кроме этого имеется краеведческий музей и озеро лотосов.

Тематика постоянных экспозиций:

– памятник 36 мирным жителям с. Ивановка, заживо сожженным японскими интервентами 22 марта 1919 г. Установлен в 1958 г.

– памятник 257 мирным жителям с.Ивановка, расстрелянным японскими интервентами 22 марта 1919 г. Установлен в 1958 г

– памятник "Покаяние" жертвам японской интервенции. Открыт 16.07.1995 г.

– памятник учителю А.А.Матыцину, казненному белогвардейцами в 1919 г. Установлен в 1967 г

– братская могила Я.Г.Воронова и Л.М.Кирея. В 1957 г. здесь установлен обелиск.

– памятник (могила) Г.Бондаренко, 19-летнему партизанскому командиру. В 1920 г. на могиле установлен обелиск.

– бюст А.И.Галушкину, земляку, чекисту, погибшему в Евпатории. Открыт 16.08.1988 г.

– памятник воинам Ивановского района, погибшим в Великой Отечественной войне.

– дендрарий - заложен в 1984 г. в честь 120-летия с. Ивановка.

– дом природы - открыт в 1999 году.

Маршрут данной экскурсии начинается около входа в музей, ведь музей. В музее хранятся традиции, культура, память о значимых событиях в жизни общества, духа времени. Музей интересен тем, что в послевоенный период послужил мотивом в организации общественного музея в селе Ивановка, на базе которого 1 июля 1988 г. открыт Ивановский филиал АОКМ им. Г.С.Новикова-Даурского.

Программа экскурсионного маршрута представлена в таблице 11.

Таблица 11 – Программа экскурсионного маршрута «Мы за мир!»

Время	Мероприятие	Примечания
09-45	Встреча экскурсантов в месте отправки автобуса	— для групп граждан КНР от Благовещенской таможни (или согласно программы прибытия туристов от их гостиницы); — для российских граждан – отправление из центра города (площадь Ленина).
10-00	Посадка в автобус, отправление от точки начала маршрута, знакомство с гидом, знакомство с городом Благовещенск (по пути следования)	
	Рассказ гида о времени японской интервенции, об участии Дальнего Востока в ней. Рассказ о восстановлении Амурской области после гражданской и Великой Отечественной войне.	

Продолжение таблицы 11

Время	Мероприятие	Примечания
10-45	Приезд в село Ивановка, выход из автобуса	

11-00	Знакомство туристов с селом Ивановка, рассказ о «восстании из пепла», посещение исторических памятников посвященные ивановским героям, посещение братской могилы. Прогулка по площади победы, рассказ гида о истории села от заселения до настоящего времени.	
12-30	Проезд до озера Лотосов; Обед	В теплое время года
13-15	Посадка в автобус. Поездка обратно в Благовещенск	
14-00	Прибытие экскурсантов на место назначения	- прибытие согласно программе тура возле гостиницы, или в другом назначенном месте

Экскурсионный маршрут «Мы за мир!» включает:

- обзорная экскурсия по селу Ивановка;
- прогулка по площади победы;
- экскурсия в зоопарк (по желанию группы);
- любование озером Лотосов (июль - сентябрь);
- обед в местном кафе «Вольник».

Расчёт стоимости экскурсионного маршрута.

Для того чтобы убедиться в том, что предлагаемый экскурсионный маршрут будет приносить прибыль для туристической фирмы, необходимо провести некоторые расчёты. В первую очередь, рассчитать калькуляцию экскурсионного маршрута.

Таблица 12 – Калькуляция экскурсионного маршрута «Мы за мир!»

Наименование статей	Показатели		
	В %	Стоимость, руб.	
		На группу 20 человек	На 1 человека
Аренда автобуса		4000	200
Услуги экскурсовода		2400	240
Обед		4000	200
<b>Итого переменных затрат</b>		<b>10400</b>	<b>640</b>
Накладные расходы	10	1040	64
Полная себестоимость		11440	572
Прибыль	20	2288	114,4
<b>Продажная цена</b>		<b>13728</b>	<b>686,4</b>

Переменные затраты непосредственно влияют на производство экскурсионной программы. Аренду автобуса (Mercedes Sprinter Tourist 20 чел. +1) предоставляет организация «Перевозка 24», цена прописана на 4 часа, соот-

ветственно 1 час – 1000 рублей (таблица 12). Оплата услуг экскурсовода, тоже не является постоянной, так как экскурсовод, являясь внештатным сотрудником, получает деньги непосредственно за проведенную экскурсию.

Затраты на экскурсионный маршрут «Мы за ми!» составляют 640 рублей на одного человека,  $640 \times 20 = 10400$  на группу.

В туристических фирмах средний уровень накладных расходов колеблется от 5% до 20%. Условно можно принять уровень накладных расходов равный 10%.

Полная себестоимость маршрута получается путём суммы затрат и накладных расходов. Прибыль туристической фирмы составляет 20% от стоимости тура на одного туриста.

Итого получаем что, цена за экскурсию на одного человека составила 686,40 рублей, на группу из 20 человек 13728 рублей.

Продажная цена на одного человека составила 686,4 рублей, что является оптимальной для китайского потребителя, так как по данным ГБУ «Агентство по туризму Амурской области» в среднем один путешественник из КНР оставляет в амурской столице около 3 500 юаней.

В третьей главе работы, для разработки нового экскурсионного маршрута для туристов из Китая был предложен экскурсионный маршрут «Мы за мир!», который представляет собой поездку в село Ивановка продолжительностью 4 часа и рассчитана на группу от 10 до 20 человек.

Для изучения спроса на экскурсионный маршрут «Мы за мир!» было проведено анкетирование, которое выявило, что спрос на экскурсию данного рода есть. Что впоследствии были проведены расчёты, позволяющие судить об экономической эффективности данного экскурсионного мероприятия. А именно, рассчитана калькуляция экскурсионного маршрута «Мы за мир!», произведён расчёт переменных затрат связанных с маршрутом «Мы за мир!». На основании чего произведён расчёт экскурсионного маршрута.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итоги работы нужно подчеркнуть следующее: туристский продукт – это услуга, которая удовлетворяет потребности туристов во время

путешествия и подлежащая оплате с их стороны. Успех любой фирмы на рынке зависит в первую очередь от привлекательности производимого продукта.

В ходе выполнения данной бакалаврской работы, были определены следующие задачи:

- определить сущность понятия «экскурсия»;
- изучить особенности экскурсионного обслуживания иностранных туристов;
- проанализировать обслуживание китайских туристов в Российской Федерации и Амурской области;
- разработать новый экскурсионный маршрут для китайских туристов.

В первой главе бакалаврской работы показано, что экскурсия является одной из ведущих составляющих в организации тура. Хорошо организованная экскурсионная деятельность приведёт большие туристские потоки.

В ходе решения первой задачи можно сказать, что экскурсия это организация и оказание экскурсионных услуг, связанные с обслуживанием прибывающих туристов.

Для решения второй задачи выяснено, что экскурсионное обслуживание иностранных туристов имеет свои особенности и действует согласно законам, которые связаны с национальными предпочтениями туристов. Каждая страна своеобразна и поведенческие особенности каждого туриста имеют свои черты в процессе потребления услуг.

Во второй главе был проведён анализ современного состояния въездного туризма в РФ и Амурской области и особенности обслуживания китайских туристов.

В ходе решения третьей задачи рассмотрены как выездной, так и въездной турпотоки в Россию и в Амурской области за девять лет, а также особенности обслуживания во въездном туризме.

На фоне падения турпотока из России в КНР, поток китайских туристов в Россию увеличился в 3 раза в период с 2010 по 2015 год.

Туристская индустрия представляет приоритетный интерес и большие перспективы для Амурской области. В целом по области преобладает выездное направление, но турпоток Амурских туристов в Китай за 5 лет сократился больше чем в 2 раза. Однако, число туристов в обратном направлении (из КНР), посетивших Амурскую область, за тот же период увеличилось почти в 2 раза.

Такое состояние, напрямую связано с падением курса рубля по отношению к мировым валютам. Туристам из Китая стало выгодно тратить деньги в нашем регионе, что, естественно, благоприятным образом отразится на экономике Амурского региона. В связи с этим, возникла необходимость создания мероприятий, связанных с привлечением капитала из-за границы.

В третьей главе бакалаврской работы, в ходе решения четвертой задачи, предложено разработать экскурсионный маршрут «Мы за мир!», который представляет поездку с село Ивановка продолжительностью 4 часа и рассчитана на группу от 10 до 20 человек.

Для изучения спроса на экскурсионный маршрут «Мы за мир!» проведено анкетирование, выявившее спрос на экскурсию такого рода. Проведен ряд расчетов, позволяющий судить об экономической эффективности данного экскурсионного мероприятия. А именно рассчитана калькуляция экскурсионного маршрута «Мы за мир!».

На основании проведенного исследования, можно сделать вывод, что экскурсионный маршрут «Мы за мир!» обладает основными критериями для успешной разработки, а именно выявлено что он будет пользоваться спросом у китайских туристов, а также экскурсионный маршрут будет приносить прибыль туристическим фирмам. Прибыль конечно не велика, но необходимо учитывать то, что у фирм города Благовещенска уже существуют свои маркетинговые стратегии, с помощью которых они вполне смогут повысить спрос на данный маршрут который позволит расширить диапазон клиентов предприятия. В будущем, для Амурской области и для России в целом этот

маршрут будет являться источником поступлений иностранной валюты, оказывающим влияние на платежный баланс страны.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1 Американо-японская интервенция на Дальнем Востоке в 1918—1922 годах [Электронный ресурс] //biografia.ru:официальный сайт.-Режим доступа: <http://www.biografia.ru/arhiv/razgrom02.html> – 25.04.2016.

2 Амурская область станет дружелюбнее для китайских туристов [Электронный ресурс] //asn24.ru:официальный сайт.-Режим доступа: <http://www.asn24.ru/news/top/8488> – 25.04.2016.

3 Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского [Электронный ресурс]//museumamur.org:официальный сайт.- Режим доступа: <http://museumamur.org/afisha-03.05.2016>.

4 Аренда автобуса на заказ Благовещенск – Амурская область [Электронный ресурс] // perevozka24.ru:официальный сайт.-Режим доступа: <http://perevozka24.ru/arenda-passazhirskogo-transporta/avtobus/amurskaya-oblast/blagoveschensk-amurskaya-obl> – 25.04.2016.

5 Барышев, А.Ф. Маркетинг в туризме и гостеприимстве: учеб. пособие/А.Ф. Барышев.– М.: Финансы и статистика, 2007. – 160 с.

6 Блага-Тур, экскурсионное агентство [Электронный ресурс]// blaga-tour.ru:официальный сайт.- Режим доступа: //blaga-tour.ru/.- 03.05.2016.

7 Богатые китайцы больше всего тратят на туризм [Электронный ресурс]// tio.kz:официальный сайт.-Режим доступа: <http://www.tio.kz/news/bogatye-kitaicy-bolshe-vsego-trajat-na-tourism.html>.- 03.05.2016.

8 Большая Советская энциклопедия [Электронный ресурс] // bse.sci-lib.com:официальный сайт.-Режим доступа: <http://bse.sci-lib.com/> – 20.04.2016.

9 В 2015 году турпоток из Китая в Россию вырос на 51% [Электронный ресурс]// tourprom.ru:официальный сайт.-Режим доступа: <http://www.tourprom.ru/news/30465/>.- 03.05.2016.

10 Восколович, Н.А. Маркетинг туристических услуг: учеб. пособие/ Н.А. Восколович.–М., 2009. – 145 с.

11 ГБУ Амурской области «Агентство по туризму Амурской области» [Электронный ресурс]// [www.amurvisit.ru:офиц.сайт.-Режим доступа: http://www.amurvisit.ru/tour/770.-23.04.2016](http://www.amurvisit.ru:офиц.сайт.-Режим доступа: http://www.amurvisit.ru/tour/770.-23.04.2016).

12 ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» [Электронный ресурс] // [mydocs.ru:офиц.сайт.-Режим доступа: http://mydocs.ru/2-114052.html – 23.04.2016](http://mydocs.ru:офиц.сайт.-Режим доступа: http://mydocs.ru/2-114052.html – 23.04.2016).

13 ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования» [Электронный ресурс] // [mydocs.ru:офиц.сайт.-Режим доступа: http://mydocs.ru/2-114052.html – 23.04.2016](http://mydocs.ru:офиц.сайт.-Режим доступа: http://mydocs.ru/2-114052.html – 23.04.2016).

14 ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» [Электронный ресурс] // [mydocs.ru:офиц.сайт.-Режим доступа: http://mydocs.ru/2-114052.html – 23.04.2016](http://mydocs.ru:офиц.сайт.-Режим доступа: http://mydocs.ru/2-114052.html – 23.04.2016).

15 Дальневосточный центр развития экскурсионного сервиса «КОКОС» [Электронный ресурс]// [www.amur-tour.ru:офиц.сайт.- Режим доступа: http://www.amur-tour.ru/tour.- 03.05.2016](http://www.amur-tour.ru:офиц.сайт.- Режим доступа: http://www.amur-tour.ru/tour.- 03.05.2016).

16 Дальний Восток становится у китайских туристов популярным направлением благодаря безвизовому режиму [Электронный ресурс]// [novostivl.ru:офиц.сайт.-Режим доступа: http://novostivl.ru /msg/20030.htm.- 03.05.2016](http://novostivl.ru:офиц.сайт.-Режим доступа: http://novostivl.ru /msg/20030.htm.- 03.05.2016).

17 Достопримечательности села Ивановка [Электронный ресурс]// [www.grabor.esy.es:офиц.сайт.- Режим доступа: http://www.grabor.esy.es/foto/ivanovka/iv\\_dost.htm.- 03.05.2016](http://www.grabor.esy.es:офиц.сайт.- Режим доступа: http://www.grabor.esy.es/foto/ivanovka/iv_dost.htm.- 03.05.2016).

18 Емельянов, Б.В. Экскурсоведение [Электронный ресурс] // [tourlib.net : офиц.сайт.-Режим доступа: http://tourlib.net/books\\_tourism/ekskurs12htm.- 03.05.2016](http://tourlib.net : офиц.сайт.-Режим доступа: http://tourlib.net/books_tourism/ekskurs12htm.- 03.05.2016).

19 Законодательство РФ и правовые основы экс деятельности [Электронный ресурс] // [mydocs.ru:офиц.сайт.-Режим доступа: http://mydocs.ru/2-114052.html – 20.04.2016](http://mydocs.ru:офиц.сайт.-Режим доступа: http://mydocs.ru/2-114052.html – 20.04.2016).

20 ЗАО туристическая фирма «Амуртурист» [Электронный ресурс]//  
www.amurturist.info:официальный сайт.- Режим доступа:  
<http://www.amurturist.info/excursions/>.- 03.05.2016.

21 Ивановский историко-краеведческий музей - официальная информация. [Электронный ресурс]// amur-ivanovka.narod.ru:официальный сайт.-Режим доступа: [http:// amur-ivanovka.narod.ru/muzey/muz.htm](http://amur-ivanovka.narod.ru/muzey/muz.htm).- 03.05.2016.

22 Квартальнов, В.А. Организация туристско-экскурсионного обслуживания: учеб. пособие / В.А Квартальнов, В.С. Сенин.– М.: ЦРИБ «Турист», 2006.–169с

23 Китайские отряды на Востоке России: Сибирь, Урал и ДВ [Электронный ресурс] // war.siberia.forum24.ru:официальный сайт.-Режим доступа: <http://war.siberia.forum24.ru/?1-1-0-00000009-000-10001-0> – 25.04.2016.

24 Китайцы устремились в Россию [Электронный ресурс] // www.gazeta.ru:официальный сайт.-Режим доступа: <http://www.gazeta.ru/business/2015/10/27/7847843.shtml>.- 23.04.2016.

25 Методические рекомендации начинающему экскурсоводу [Электронный ресурс] // sikachi.ippk.ru:официальный сайт.-Режим доступа: <http://sikachi.ippk.ru/index.php?catid=265:2011-04-02-00-17-article>.- 23.04.2016.

26 Молодежный сегмент туристского рынка как объект маркетинговых исследований [Электронный ресурс] // dis.ru:официальный сайт.-Режим доступа: <http://dis.ru/library/527/25195/>.- 23.04.2016.

27 Необъявленная волна: сколько миллионов китайцев въехало в Россию в 2015 году? [Электронный ресурс] // south-insight.com:официальный сайт.-Режим доступа: <http://south-insight.com/node/218139>.- 23.04.2016.

28 Поток туристов из Китая и Тайланда в Россию за первое полугодие вырос на 51% и 44% [Электронный ресурс]// news.chita.ru:официальный сайт.-Режим доступа: [http:// news.chita.ru/77696/](http://news.chita.ru/77696/).- 03.05.2016.

29 Приморье заняло второе место по популярности среди китайских туристов [Электронный ресурс]//primamedia.ru:официальный сайт.-Режим доступа:

<http://primamedia.ru/news/society/26.02.2016/491959/primore-zanyalo-vtoroe-mesto-po-populyarnosti-sredi-kitayskih-turistov.html>.–23.04.2016.

30 Проведение опросов и анкетирование [Электронный ресурс]// delo-voymir.biz:офиц.сайт.-Режим доступа: <http://delovoymir.biz/ru/articles/view/?did=11417>.- 03.05.2016.

31 RATA News – ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса. [Электронный ресурс]// [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru):офиц.сайт.-Режим доступа: [http://www.ratanews.ru/rubricator/rubric\\_37.stm](http://www.ratanews.ru/rubricator/rubric_37.stm).-23.04.2016.

32 Рост турпотока из КНР наблюдают в Амурской области в первые 3 месяца 2016 года [Электронный ресурс] // [www.visit-russia.ru](http://www.visit-russia.ru):офиц.сайт.-Режим доступа: <http://www.visit-russia.ru/newstur/rost-turpotoka-iz-knr-nablyudayut-v-amurskoj-oblasti-v-pervye-3-mesyaca-2016-goda>.- 23.04.2016.

33 Стрекалова, Н.Д. Бизне-планирование: учеб. пособие / Н.Д. Стрекалова. – СПб.: Питер, 2008. – 298 с.

34 Толковый словарь туристских терминов: В.А. Квартальнов [Электронный ресурс]// [tourlib.net](http://tourlib.net):офиц.сайт.-Режим доступа: [http://tourlib.net/books\\_tourism/kvartalnov\\_tourism\\_lit.htm](http://tourlib.net/books_tourism/kvartalnov_tourism_lit.htm).-23.04.2016.

35 Туризм больших чисел [Электронный ресурс] // [www.kommersant.ru](http://www.kommersant.ru) : офиц.сайт.– Режим доступа: <http://www.kommersant.ru/doc/2821008>.- 23.04.2016.

36 Туризм в России: статистический сборник. Гос. ком. РФ по статистике. – М.: Б.И., 2007. – 94 с.

37 Туризм в цифрах. 2003. Госкомстат РФ. Российский союз туриндустрии. – М.: Госкомстат, 2004. – 88 с.

38 Туристическая компания «Май-Тур» [Электронный ресурс] // [maytravel.ru](http://maytravel.ru) :офиц.сайт. – Режим доступа: [http://maytravel.ru/tours/rossiya\\_i\\_sng/](http://maytravel.ru/tours/rossiya_i_sng/).- 23.04.2016.

39 Туристский вестник. «Государственное регулирование туризма: как у них?» [Электронный ресурс] // [vestnik-tour.ru](http://vestnik-tour.ru):офиц.сайт.-Режим доступа: <http://vestnik-tour.ru/> – 20.04.2016.

40 Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]//www.gks.ru:офиц.сайт.-Режим доступа:  
<http://www.gks.ru/dbscripts/cbsd/DBInet.cgi?pl=2379040>.-23.04.2016.

41 Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]//  
russiatourism.ru:офиц.сайт.-Режим доступа:<http://russiatourism.ru/news/> .-  
23.04.2016.

42 Федеральный Закон «О внесении изменений в Федеральный Закон  
«Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №12 от  
05.02.2007 года. [Электронный ресурс] // [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru):офиц.сайт.-Режим  
доступа:[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_65890/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_65890/).-  
23.04.2016.

43 Финансы и бухгалтерский учет в туризме: учеб. для вузов/ Т.В. Ко-  
зырева. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 464 с.

44 Что на самом деле происходит с рынком туризма внутри России?  
[Электронный ресурс]//[thequestion.ru](http://thequestion.ru):офиц.сайт.-Режим доступа:  
<https://thequestion.ru/questions/25674/chto-na-samom-dele-proiskhodit-s-rynkom-turizma-vnutr-rossii>.-23.04.2016.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### 调查问卷 АНКЕТА

你的名字在阿穆尔州访问的目的是什么？ \_\_\_\_\_

Назовите цель Вашего приезда в Амурскую область?

你多少天留在阿穆尔州？ \_\_\_\_\_

Продолжительность Вашего пребывания?

您一年有多少车次办？ \_\_\_\_\_

Сколько поездок в год Вы можете сделать?

您是否有兴趣在阿穆尔州的历史？ 是 (да) 不是 (нет)

Интересна ли Вам история Амурской области?

您是否有興趣遊覽下鄉？ 是 (да) 不是 (нет)

Заинтересует ли Вас экскурсия в сельскую местность?

你了解阿穆尔州，在那里他住你的人的农村生活？ 是(да) 不是 (нет)

Хотели бы Вы познакомиться с сельским бытом Амурской области, где проживал Ваш народ?

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Технологическая карта экскурсионного маршрута «Мы за мир!»

на \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Тема экскурсии:

Продолжительность (ч)

Протяженность (км)

Автор-разработчик

автор, коллектив авторов, организация

Содержание экскурсии

Маршрут экскурсии

в т.ч. варианты маршрута (летний, зимний)



## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Текст для составления экскурсии

Сначала переселенцы и казаки начали разрабатывать целинные земли, покрытые кустарником и мелкими деревьями. Основной статьей семейного дохода была рыбалка, и разведение скота Казачество с прохладцей приняло известие о свободе, пришедшей с революцией 1917 года. Большинство казаков вынуждены были идти в Красную Армию, а часть, оставшаяся с белой армией, эмигрировала в Маньчжурию

Осенью 1918 г. в Амурской области в составе повстанческой армии Г. С. Дрогошевского сформировался "Интернациональный китайско-русский партизанский отряд". В феврале - марте 1919 г. в отряде насчитывалось около 150 китайцев, командовал ими Чэнь Бочуань (псевдоним - "Александр Орлов"). Подразделение Чэнь Бочуаня участвовало в боях под Виноградовской заимкой, у разъезда Юхта и деревни Чудиновки в феврале 1919 г. С конца лета 1919 г. китайцы под командованием Чэнь Бочуаня влились в отряд партизана А.Н. Бутрина ("Старика") и отряд стал называться интернациональным ("1-й интернациональный кавалерийский партизанский отряд "Старика"). В нем были: венгры, татары, украинцы, русские и китайцы - которых насчитывалось около 400 чел.

Под руководством Чэнь Бочуаня "китайские добровольцы" в конце 1919 г. участвовали в боях под селами Тарбагатай и Ерковцы, деревнями Николаево, Белогорка, Медведево, Маргаритовка («Гошский бой») и других. Партизаны-китайцы были в отрядах В.Д. Вострикова («Черный ворон»), В.А. Бородавкина, А.Н. Зубарева-Макарова, И.П. Шевчука. Активное участие китайские партизаны приняли в августе-сентябре 1919 г. в операции под названием «Капитальный ремонт Амурки» по выводу из строя Амурской железной дороги. Даже VII съезд трудящихся Амурской области (проходивший с 16 по 20 декабря 1919 г.) постановил: «Всем иностранцам, принимающим участие в борьбе... объявить от имени съезда благодарность».

В 1919 г. в Приморской области китайцы воевали в партизанских отрядах Шевченко, Ярошенко, Анисимова. В районе бухты св. Ольги действовал русско-китайский партизанский отряд численностью до 700 чел. В июне 1919 г. партизанскими соединениями Приморья, где были и китайские отряды, был проведен ряд удачных операций на Уссурийской железной дороге.