

Министерство науки и образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное

учреждение высшего образования

«Нижегородский Государственный Педагогический Университет

имени Козьмы Минина.

Проектная работа на тему: «Процесс проектирования

туристско-рекреационного продукта «Величественный

Санкт-Петербург».

Выполнил: учитель истории и обществознания

МАОУ СШ №4 г. Бор

Максимова Ю.М.

Нижний Новгород

2018 г.

Содержание

1. Общее описание проекта
2. Этапы проекта
3. Сетевой график реализации проекта
4. Материальные ресурсы проекта
5. Оценка риска проекта

Вывод

1. Общее описание проекта.

Заказчиком был отправлен запрос на проектирование туристско-рекреационного тура выходного «Величественный Санкт-Петербург». В начале работы была задумана идея проекта, а так же его название, цель и задачи проекта, продукт проекта, время и место реализации проекта. После изучения целевой аудитории потребителей, было необходимо рассмотреть их потребности. Формируя участников проекта, были указаны требования к их умениям и навыкам работы в проектировании. В ходе работы были оговорены результаты реализации проекта, выделены ограничения и критические факторы успеха проекта.

Таблица №1 «Описание проекта».

Описание проекта	
Название проекта:	Разработка туристско-рекреационного тура «Величественный Санк-Петербург».
Заказчик:	Туроператор «Санрайз тур»
Цель проекта:	Разработка туристско-рекреационного тура, содержащего в себе культурно-познавательный блок и ориентированный на аудиторию средних лет, вне зависимости от пола и семейного положения.
Задачи:	1. Поиск поставщиков услуг входящих в состав проектируемого тура;

	2. Оценка ожиданий представителей целевой аудитории относительно проектируемого тура и их готовности приобрести его в будущем; 3. Анализ предложений в выбранном сегменте рынка туристских путешествий г. Санкт-Петербург; 4. Расчёт себестоимости проектируемого тура; 5. Составление программы тура и его документальное оформление.
Продукт проекта:	Документально оформленный в соответствии с требованиями компании и ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» Туристско-рекреационный тур выходного дня, содержащий в себе культурно-познавательный блок и ориентированный на аудиторию средних лет, вне зависимости от пола и семейного положения
Место и время реализации проекта:	г. Санкт-Петербург. 17.10.2018 – 09.11.2018 гг.
Целевая аудитория и ее потребности:	Потребитель среднего возраста (25-55 лет), образование высшее или средне специальное, пол не имеет роли, профессиональная принадлежность-сфера культуры, сфера образования (приоритетные), СМИ. Основной потребностью для туристов выбирающих данный продукт, является отдых в сочетании с культурно-познавательным процессом изучения культурно-исторических ценностей.

Участники проекта с указанием требований к их компетентности и опыту:	1.Заказчик проекта– тур оператор «Санрайз тур». 2.Руководитель проекта — Голованов Владимир Владимирович 3.Бухгалтер — Евдокимова Татьяна Петровна 4. Консультант (историк-экскурсовод)— Волкова Анастасия Игоревна 5. Менеджер 1 — Васильева Ольга Леопольдовна 6. Менеджер 2—Маршикова Динара Олеговна
Критерий поставки продукта проекта:	Разработанный тур выходного дня, имеющий пакет всех необходимых документов: программа тура, технологическая карта тура, информационный листок тура
Критерием приёмки продукта проекта	Соответствие разработанного тура требованиями компании предъявляемым к описанию новых туров, и ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».
Результат реализации проекта:	Вывод заказчиком на рынок туристско-рекреационного тура «Величественный Санкт-Петербург». Это позволит компании расширить ассортимент предлагаемых продуктов и укрепить свои позиции на рынке туристских услуг г. Санкт-Петербурга.

Ограничения проекта:	Бюджет: 100000 Сроки: 17.10.2018 – 09.11.2018 гг.
Критические факторы успеха проекта:	1.хорошо определенные рамки проекта; 2.высокая квалификация персонала проекта; 3.достаточное финансирование.

Далее необходимо проанализировать сегментацию потребителей, готовых приобрести туристско-рекреационный тур «Величественный Санкт-Петербург».

Таблица №2 Сегментация потребителей

1. Географический признак	
Страна, город	Россия, в т.ч. Нижний Новгород .
2. Социально-демографический признак	
Возраст	25-55лет
Пол	Женщины,мужчины
Семейное положение	Не имеет значения
Уровень дохода	Средний, выше среднего
Образование	Высшее, средне специальное.
Национальность	Не имеет значения
3. Психологический признак	
Социальный слой	Достаток средний, выше среднего
Стиль жизни	Не имеет значение
Отношение к разным видам отдыха	Активный , культурно-познавательный отдых

4. Поведенческий признак	
Степень случайности покупки	Редко
Степень потребности в товаре	1 раз в год
Степень готовности купить товар	Интерес, желание, возможность
Эмоциональное отношение	Положительное
Мотив поездки	Культурно-познавательный отдых

Важным элементом проектирование, является формирование команды проекта.

Таблица №3 Участники проекта

1.	Руководитель проекта	Голованов В.В.	• обеспечивает ежедневное управление проектом, командой проекта, в разрезе всех основных управленческих функций (управление по срокам, затратам, рискам и др.).
2.	Менеджер среднего звена №1	Васильева О.Л.	• Работает над проектом • Следует базовому плану • Создаёт продукт проекта
3.	Менеджер среднего звена №2	Маршикова Д.О.	• Работает над проектом • Следует базовому плану • Создаёт продукт проекта
4.	Консультант (историк-экскурсовод).	Волкова А.И.	• Консультирует по тематическим вопросам связанным с экскурсионной тематикой.

5.	Бухгалтер	Евдокимова Т.П.	Руководит финансированием проекта.
----	-----------	--------------------	--

2.Этапы проекта.

В ходе работы над проектом, были разработаны фазы, этапы проекта. К каждой фазе работы указаны длительность её выполнения и, ответственные за её исполнение участники.

Таблица №4 « Этапы проекта».

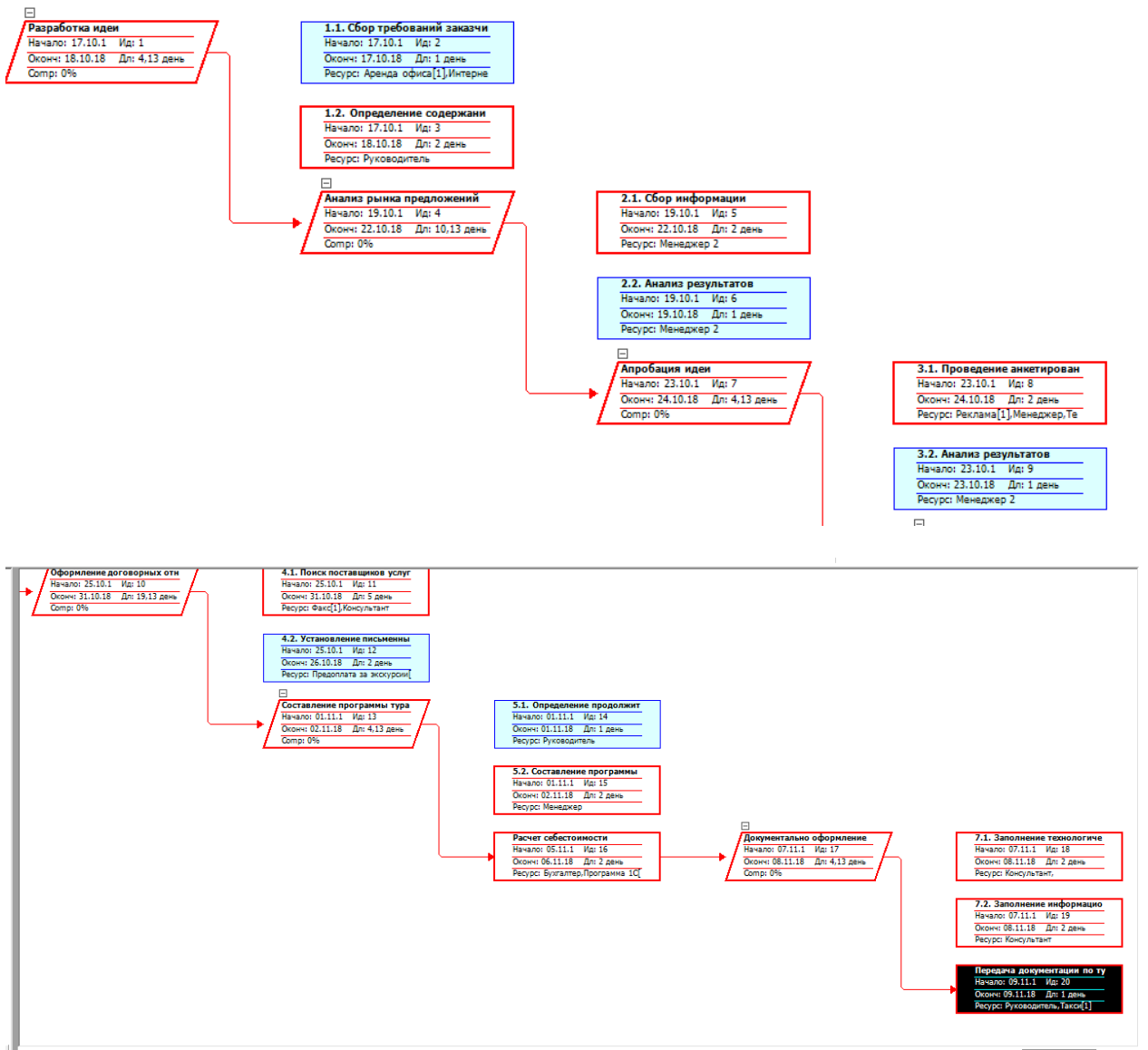
№	Фаза (работа)	Длительность (дни)	Предшествующая работа	Ответственный
1.	Разработка идеи			
	1.1. Сбор требований заказчика и сходных данных	1		Руководитель
	1.2. Определение содержание проекта	2		Менеджер, руководитель
2.	Анализ рынка предложений		1	
	2.1. Сбор информации	2		Менеджер2
	2.2. Анализ результатов	1		Менеджер 2
3.	Апробация идеи		2	
	3.1. Проведение анкетирования	2		Менеджер
	3.2. Анализ результатов	1		Менеджер 2

4.	Оформление договорных отношений с музеями		3	
	4.1. Поиск поставщиков услуг.	5		Консультант
	4.2. Установление договорных отношений	2		Руководитель
5.	Составление программы тура		4	
	5.1. Определение продолжительности тура.	1		Руководитель
	5.2. Составление программы пребывания туристов по дням	2		Менеджер
6.	Расчет себестоимости	2	5	Бухгалтер
7.	Документально оформление по ГОСТ Р50681-94		6	
	7.1. Заполнение технологической карты туристского продукта	2		Консультант
	7.2. Заполнение информационного листа туристского продукта	2		Менеджер 2
8.	Передача документации по туру заказчику	1	7	Руководитель

3.Сетевой график реализации проекта.

Для проектирования туристско-рекреационного тура «Величественный Санкт-Петербург», был построен сетевой график реализации проекта. Сетевой график отражает сроки выполнения запланированных работ и ресурсы, необходимые для их выполнения.

Рисунок № 1 «Сетевой график реализации проекта».



4. Материальные и трудовые ресурсы проекта.

Так же одним из важных этапов работы над проектированием является определение материальных и трудовых ресурсов, финансовых ресурсов. К каждому из ресурсов указывается сумма затрат, которая в итоге складывается в общую стоимость проекта.

Таблица № 5 «Материальные и трудовые ресурсы проекта».

№	Фаза (работа)	Материальные ресурсы		Трудовые ресурсы (исполнители)		Финансовые ресурсы (затраты)	Итого
		наименование	стоимость*	наименование	ставка (руб/час)	стоимость	
1	1.1. Сбор требований заказчика и исходных данных	Канцтовары Бумага	1000р 500р	Руководитель	250 р.ч. – 2000р	Интернет – 500р Аренда офиса – 3500р Коммунальные услуги – 800р	9800р

						Кофе-брейк – 1500р	
2	1.2. Определение содержание проекта			Руководитель Менеджер	250 р. – 2000р 160 р. – 1280р		3280р
3	2.1. Сбор информации			Менеджер 2	160 р. – 1280р		1280р
4	2.2. Анализ результатов			Менеджер	160 р. – 1280р		1280р
6	3.1. Проведение анкетирования	Реклама	5000р	Менеджер	160 р. – 1280р	Телефонная связь – 1000р	7280р
7	3.2. Анализ результатов			Менеджер 2	160 р. – 1280р		1280р
8	4.1. Поиск поставщиков услуг.	Факс	4500р	Консультант	160 р. – 1280р		5780р
9	4.2. Установление письменных договорных отношений	Предоплата за экскурсии	15000р	Руководитель	250 р. -2000р		17000р

10	5.1. Определение продолжительности тура.			Руководитель	250 р. -2000р		2000
11	5.2. Составление программы пребывания туристов по дням			Менеджер	160 р. -1280р		1280р
12	Расчет себестоимости	Программа 1С	2000р	Бухгалтер	160 р. – 1280р		3280р
13	7.1. Заполнение технологической карты туристского продукта			Консультант	160 р. -1280р		1280р
14	7.2. Заполнение информационного листа туристского продукта			Консультант	160 р. -1280р		1280р

15	Передача документации по туру заказчику	Такси	1000р	Руководитель	250 р. – 2000р		3000р
Итого (затраты на проект)			29000р		22800р	7300р	59100

Рисунок № 2 «Фрагмент листа ресурсов».

		Название ресурса	Тип	Ед. измерения	Краткое название	Группа	Макс. единиц	Стандартная ставка	Ставка сверхурочных	Затраты на исполн.	Нарастание в	Основной календарь
1		Менеджер	Трудовой		Менедже		100%	160,00 Р/ч	0,00 Р/ч	0,00 Р	Пропорциональ	Стандартный
2		Руководитель	Трудовой		Руководи		100%	250,00 Р/ч	0,00 Р/ч	0,00 Р	Пропорциональ	Стандартный
3		Факс	Материальн		Ф			4 500,00 Р		0,00 Р	Пропорциональ	
4		Менеджер 2	Трудовой		Менедже		100%	160,00 Р/ч	0,00 Р/ч	0,00 Р	Пропорциональ	Стандартный
5		Канцтовары	Материальн		К			1 000,00 Р		0,00 Р	Пропорциональ	
6		Консультант	Трудовой		Консульта		100%	160,00 Р/ч	0,00 Р/ч	0,00 Р	Пропорциональ	Стандартный
7		Бухгалтер	Трудовой		Бухгалтер		100%	160,00 Р/ч	0,00 Р/ч	0,00 Р	Пропорциональ	Стандартный
8		Интернет	Материальн		И			500,00 Р		0,00 Р	Пропорциональ	
9		Аренда офиса	Материальн		А			3 500,00 Р		0,00 Р	Пропорциональ	
10		Телефонная связь	Материальн		Т			1 000,00 Р		0,00 Р	Пропорциональ	
11		Коммунальные услуги	Материальн		К			800,00 Р		0,00 Р	Пропорциональ	
12		Бумага	Материальн		Б			500,00 Р		0,00 Р	Пропорциональ	
13		Реклама	Материальн		Р			5 000,00 Р		0,00 Р	Пропорциональ	
14		Предоплата за экскурс	Материальн		П			15 000,00 Р		0,00 Р	Пропорциональ	
15		Программа 1С	Материальн		П			2 000,00 Р		0,00 Р	Пропорциональ	
16		Такси	Материальн		Т			1 000,00 Р		0,00 Р	Пропорциональ	
17		Кофе брейк	Материальн		К			1 500,00 Р		0,00 Р	Пропорциональ	

Рисунок № 3 «Фрагмент календаря».

Октябрь 2018

Воскресенье	Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота
		1.1. Сбор т 1.2. Определение содержание проекта, 2 ден		2.2. Анализ	2.1. Сбор информации, 2 день	
22	23	24	25	26	27	28
2.1. Сбор информации, 2	3.1. Проведение анкетирования, 2 день 3.2. Анализ		4.2. Установление письменных договорных отн	4.1. Поиск поставщиков услуг., 5 день		
29	30	31	ноя 1	2	3	4
4.1. Поиск поставщиков услуг., 5 день			5.1. Опреде 5.2. Составление программы пребывания тури			
5	6	7	8	9	10	11
Расчет себестоимости, 2 день		7.1. Заполнение технологической карты турист 7.2. Заполнение информационного листа тури		Передача д		
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25

Рисунок № 4 «Фрагмент таблицы использования ресурсов».

[illegible]

Рисунок № 5 «Фрагмент таблицы использования задач».

	Режим Нагрузка	Название задачи	Трудовой	Продолжит- тельность	Начало	Окончание					21 окт '18							28 окт '18	
							С	Ч	П	С	В	П	В	С	Ч	П	С	В	П
1		Разработка идеи	24 ч	4,13 день	17.10.18 9:00	8.10.18 18:00	16ч	8ч											
2		1.1. Сбор	8 ч	1 день	17.10.18 9:00	7.10.18 18:00	8ч												
		Руководитель	8 ч		17.10.18 9:00	7.10.18 18:00	8ч												
		Канцтовары	1 ч		17.10.18 9:00	7.10.18 18:00	1ч												
		Интернет	1 ч		17.10.18 9:00	7.10.18 18:00	1ч												
		Аренда офиса	1 ч		17.10.18 9:00	7.10.18 18:00	1ч												
		Бумага	1 ч		17.10.18 9:00	7.10.18 18:00	1ч												
		Кофе брейк	1 ч		17.10.18 9:00	7.10.18 18:00	1ч												
3		1.2.	16 ч	2 день	17.10.18 9:00	8.10.18 18:00	8ч	8ч											
		Руководитель	16 ч		17.10.18 9:00	8.10.18 18:00	8ч	8ч											
4		Анализ рынка	24 ч	10,13 день	19.10.18 9:00	2.10.18 18:00			16ч			8ч							
5		2.1. Сбор	16 ч	2 день	19.10.18 9:00	2.10.18 18:00			8ч			8ч							
		Менеджер 2	16 ч		19.10.18 9:00	2.10.18 18:00			8ч			8ч							
6		2.2. Анализ	8 ч	1 день	19.10.18 9:00	9.10.18 18:00			8ч										
		Менеджер 2	8 ч		19.10.18 9:00	9.10.18 18:00			8ч										
7		Апробация идеи	24 ч	4,13 день	23.10.18 9:00	4.10.18 18:00							16ч	8ч					
8		3.1. Проведение	16 ч	2 день	23.10.18 9:00	4.10.18 18:00							8ч	8ч					
		Менеджер	16 ч		23.10.18 9:00	4.10.18 18:00							8ч	8ч					
		Телефонная	1 ч		23.10.18 9:00	4.10.18 18:00							0,5	0,5					
		Реклама	1 ч		23.10.18 9:00	4.10.18 18:00							0,5	0,5					
9		3.2. Анализ	8 ч	1 день	23.10.18 9:00	3.10.18 18:00							8ч						
		Менеджер 2	8 ч		23.10.18 9:00	3.10.18 18:00							8ч						
10		Оформление	56 ч	19,13 день	25.10.18 9:00	1.10.18 18:00									16ч	16ч			8ч
11		4.1. Поиск	40 ч	5 день	25.10.18 9:00	1.10.18 18:00									8ч	8ч			8ч
		Факс	1 ч		25.10.18 9:00	1.10.18 18:00									0,2	0,2			0,2
		Консультант	40 ч		25.10.18 9:00	1.10.18 18:00									8ч	8ч			8ч
12		4.2	16 ч	2 день	25.10.18 9:00	6.10.18 18:00									8ч	8ч			

Рисунок № 6 «Фрагмент листа задач».

		Режим Нагрузка	Название задачи	Продолжи тельность	Начало	Окончание	Предыдущие задачи	Название ресурса
1			4 Разработка идеи	4,13 день	Ср 17.10.18	Чт 18.10.18	1	
2			1.1. Сбор требований заказчика и	1 день	Ср 17.10.18	Ср 17.10.18	1	Аренда офиса[1], И
3			1.2. Определение	2 день	Ср 17.10.18	Чт 18.10.18	1	Руководитель
4			4 Анализ рынка предложений	10,13 день	Пт 19.10.18	Пн 22.10.18	1	
5			2.1. Сбор информации	2 день	Пт 19.10.18	Пн 22.10.18	1	Менеджер 2
6			2.2. Анализ результатов	1 день	Пт 19.10.18	Пт 19.10.18	1	Менеджер 2
7			4 Апробация идеи	4,13 день	Вт 23.10.18	Ср 24.10.18	1 4	
8			3.1. Проведение анкетирования	2 день	Вт 23.10.18	Ср 24.10.18	1	Реклама[1], Менед:
9			3.2. Анализ результатов	1 день	Вт 23.10.18	Вт 23.10.18	1	Менеджер 2
10			4 Оформление договорных отношений с музеями	19,13 день	Чт 25.10.18	Ср 31.10.18	1 7	
11			4.1. Поиск поставщиков	5 день	Чт 25.10.18	Ср 31.10.18	1	Факс[1], Консультан
12			4.2. Установление письменных договорных	2 день	Чт 25.10.18	Пт 26.10.18	1	Предоплата за экс

5.Оценка риска проекта.

В каждом проекте есть риски, поэтому их необходимо оговаривать и искать меры по предотвращению. Под риском в проектной деятельности определяются вероятные события, в результате которого субъект, принявший решение, теряет возможность достичь запланированных результатов проекта или его отдельных параметров, имеющих временную, количественную и стоимостную оценку.

Таблица № 6 «Оценка риска проекта».

№	Фаза (работа)	Риски	Вероятность возникновения риска	Меры по предотвращению
1	1.Разработка идеи			
	1.1. Сбор требований заказчика и исходных данных	Риск не уложиться в поставленные сроки реализации проекта	Средняя	Четко разработать план проекта, контролировать исполнение
	1.2. Определение содержания проекта			

2	2.Анализ рынка предложений			
	2.1. Сбор информации			
	2.2. Анализ результатов			
3	3.Апробация идеи			
	3.1. Проведение анкетирования			
	3.2. Анализ результатов			
4	4.Оформление договорных отношений с музеями			
	4.1. Поиск поставщиков услуг.			
	4.2. Установление договорных отношений			
5	5.Составление программы тура			

	5.1. Определение продолжительности тура.			
	5.2. Составление программы пребывания туристов по дням			
6	6.Расчет себестоимости	Неверно выбранный объем финансирования	Средняя	Лимитирование концентрации риска
7	7.Документально оформление по ГОСТ Р50681-94			
	7.1. Заполнение технологической карты туристского продукта			
	7.2. Заполнение информационного листа туристского продукта			
8	8.Передача документации по туру заказчику	Неудовлетворенность заказчика проектом	Средняя	Заранее закрепленные в договоре требования и выполнение их

				Исполнителями
--	--	--	--	---------------

Рисунок №7 «Фрагмент диаграммы Ганта».

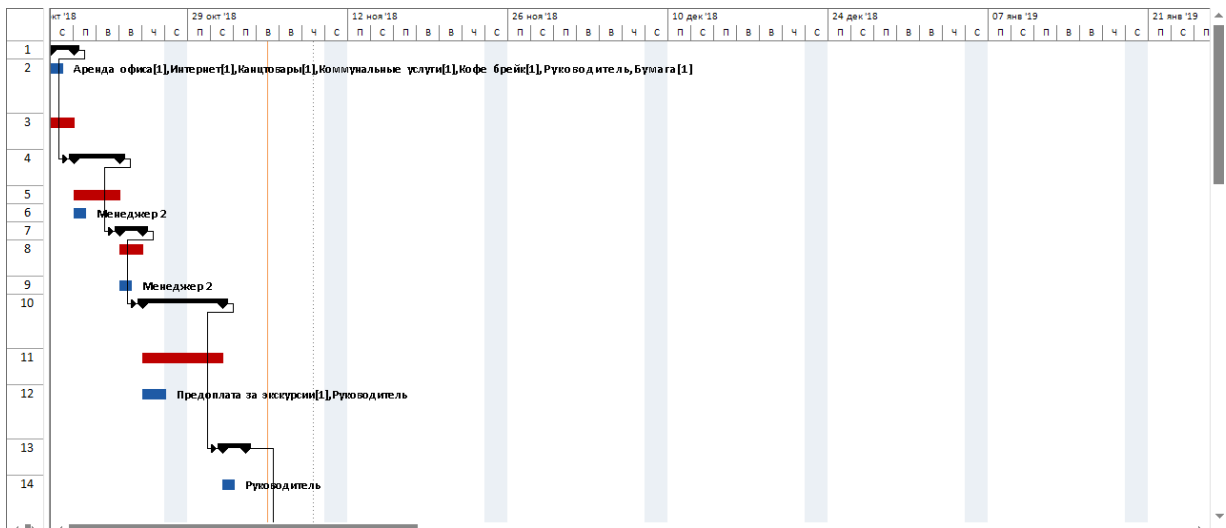


Диаграмма Ганта — это инструмент планирования, управления задачами, который придумал американский инженер Генри Гант (Henry Gantt). На диаграмме видны не только сами задачи, но и их последовательность. Диаграмма Ганта предназначена для отображения разных стадий работы в проектировании. Визуально диаграмма Ганта представляет собой простой набор полосок, который состоит из двух основных осей: дела и время. Данная диаграмма — своеобразный стандарт в области управления проектами, поскольку при его помощи появляется возможность наглядного отражения структуры выполнения этапов.

Выводы

В ходе работы по проектированию туристско-рекреационного тура «Величественный Санкт-Петербург», было выявлено, что общая длительность проекта составляет 16 дней, с 17.10.2018 - 07.11.2018, без включения 2 выходных в неделю (суббота, воскресенье).

Так же необходимо указать критические задачи, которые обозначены номерами пунктов: 1.2. Определение содержание проекта; 2.1. Сбор информации; 3.1. Проведение анкетирования; 4.1. Поиск поставщиков услуг; 5.2. Составление программы пребывания туристов по дням; 6. Расчет себестоимости; 7.1. Заполнение технологической карты туристского продукта; 7.2. Заполнение информационного листа туристского продукта; 8. Передача документации по туру заказчику.

Основные риски проекта: Риск не уложиться в поставленные сроки реализации проекта (решение: четко разработать план проекта, контролировать исполнение); Неверно выбранный объем финансирования (решение: лимитирование концентрации риска); Неудовлетворенность заказчика проектом (решение: заранее закрепленные в договоре требования и выполнение их исполнителями).

Далее необходимо обратиться к таблица № 5 «Материальные и трудовые ресурсы проекта», чтобы показать затраты на проектирование туристско-рекреационного тура «Величественный Санкт-Петербург». Исходя из данной таблицы затраты на материальные ресурсы составляют 29000 рублей, затраты на трудовые ресурсы составляют 22800 рублей, затраты на финансовые ресурсы составляют 7300 рублей. В итоге получается общая сумма затрат на проектирование туристского продукта «Величественный Санкт-Петербург», которая равна 59100 рублям.

Библиография.

1. Асмолова М.Л. Искусство презентации и проведения переговоров/ М.: РИОР:ИНФРА-М, 2013.
2. Кавасаки Г. Стартап: 11 мастер классов от Гая Кавасаки/2-е изд. – М.: ООО «Юнайтед пресс», 2011.
3. Нёлке М. Техники креативности (пер. с нем. М.Э. Рёш). – М.: Омега-Л: СмартБук, 2009.
4. Ньютон Р. Управление проектами от А до Я/ пер. с .англ. – 4-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2012.
5. Руководство к Своду знаний по управлению проектами (Руководство PMBOK®) (третье издание). - Project Management Institute, Inc (США).