

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ
АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

ФАКУЛЬТЕТ СЕРВИСА И ТУРИЗМА

КАФЕДРА СЕРВИСА И ТУРИЗМА

КУРСОВОЙ ПРОЕКТ

по дисциплине «Управление деятельностью гостиничных организаций»

ПРОЕКТ ВНЕДРЕНИЯ ПРОГРАММЫ INDIA FRIENDLY В ОТЕЛЬ
«RELITA-KAZAN»

Выполнила:

студентка 3 курса

группы 4341

Федорова Юлия Владимировна

Руководители:

д. э. н., проф. А. В. Павлова,

к. э. н., доц. Л. С. Петрик

Дата сдачи _____

Дата защиты _____

Оценка _____

Казань, 2017

Содержание

Введение	3
1. Теоретические аспекты внедрения программы India Friendly в гостиничное предприятие	7
1.1. Тенденции развития въездного туризма в Российской Федерации	7
1.2. Роль индийских туристов в развитии въездного туризма России	15
1.3. Основные задачи и преимущества программы India Friendly	18
2. Проект по внедрению программы India Friendly в отель «Relita-Kazan» .	22
2.1 Общая характеристика деятельности отеля «Relita-Kazan»	22
2.2 Основные требования адаптации гостиницы по программе India Friendly	25
2.3 Оценка экономических затрат и результата реализации проекта India Friendly в отеле «Relita-Kazan»	28
Заключение	32
Список использованных источников и литературы	35

Введение

На сегодняшний день туризм стал немаловажной потребностью современного человека.

Являясь одной из ведущих отраслей мирового рынка, международный туризм также оказывает значительное влияние на экономики стран-реципиентов международных туристских потоков, выполняя ряд экономических функций:

1. производственная функция: заключается в том, что туристские предприятия и организации создают туристский продукт и тем самым участвуют в формировании ВВП и ВРП;

2. содействие занятости населения: прямое содействие осуществляется через создание рабочих мест непосредственно в туристической отрасли, косвенно - в смежных отраслях. Туризм является комплексной сферой услуг, что определяет его масштабность и трудоёмкость. Несколько снизить эффект повышения занятости может внедрение новых технологий, однако, по большей части, оно не способно заменить работников туристической сферы;

3. создание дохода: к прямым доходам от международного въездного туризма можно отнести федеральные и региональные налоги, которые выплачивают участники въездного туристического бизнеса, а также доходы от непосредственных затрат иностранных туристов на проживание, перемещение, питание и тому подобное. Косвенные доходы бюджет получает от загрузки гостиниц, ресторанов, кафе, развлекательных, исторических, культурных центров, а также от создания дополнительных рабочих мест [2, с. 236]. В некоторых странах доходы от международного въездного туризма составляют основу экспортных доходов;

4. нивелирование платежного баланса: в случае положительного сальдо по статье «туризм» (то есть превышения доходов от въездного туризма над расходами от выездного) данная статья помогает выравнивать макроэкономические показатели;

5. сглаживание неравномерности развития регионов: регионы, не развитые индустриально, но обладающие привлекательными природными и культурными ресурсами, способны достигнуть более высокого уровня жизни, развить инфраструктуру и сферу обслуживания за счет привлечения и обслуживания иностранных туристов [6, с. 3].

Российский туризм постепенно завоевывает себе достойное место на мировой арене. Россия обладает огромным потенциалом для развития въездного туризма.

Туристы со всего мира готовы потратить значительные средства на путешествие, поэтому для них важен высокий уровень сервиса. Данный факт обуславливает необходимость модернизации материально-технической базы, использования современных технологий в сфере гостеприимства, а также адаптацию туристского продукта согласно запросам современного иностранного потребителя.

Одним из немаловажных факторов роста привлекательности России как туристической дестинации является приспособление гостиничных предприятий к потребностям и особенностям туристов из разных стран мира.

В настоящее время наблюдается заметный рост числа туристов, приезжающих из Индии. Рост приездов индийцев в Россию напрямую зависит от того, насколько предприятия индустрии туризма и гостеприимства будут адаптированы к приему этого контингента гостей [18].

Среди городов, которые активно посещают туристы из Индии в данный момент: Москва, Санкт-Петербург. Большой интерес для индийских туроператоров представляет Татарстан: в виду культурно-исторического наследия, природных ландшафтов, и хорошей транспортной доступности [19].

Республика Татарстан является одним из лидеров среди регионов Российской Федерации в сфере туризма, показывает устойчивую положительную динамику по основным показателям развития отрасли.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что растёт интерес туристов из Индии к Республике Татарстан (5 место в рейтинге стран по въезду в Республику Татарстан), тем самым перед гостиничными предприятиями встаёт необходимость оборудования их в соответствии с потребностями индийских туристов.

Для адаптации гостиниц к требованиям туристов из Индии была создана программа India Friendly. Данный проект призван помочь отелям приспособиться к индийским туристам, а также стать одним из эффективных инструментов маркетинга и привлечения потенциальных туристов.

Таким образом, данная тема является актуальной для гостиничных предприятий Республики Татарстан и России в целом.

Целью работы является разработать проект по внедрению программы India Friendly в отель «Relita-Kazan».

Задачами данной работы являются:

- 1) изучить теоретические аспекты внедрения программы India Friendly в гостиничное предприятие;
- 2) рассмотреть основные требования адаптации гостиницы по программе India Friendly;
- 3) произвести оценку экономических затрат на реализацию проекта India Friendly в отеле «Relita-Kazan».

Объект исследования - отель «Relita-Kazan».

Предмет исследования - программа India Friendly, ее значение и особенности внедрения в гостиничное предприятие.

При написании работы были использованы следующие методы исследования: анализ литературных источников по выбранной теме, классификация, сравнение, прогнозирование, анализ полученных данных.

Основными источниками, раскрывающими теоретические аспекты внедрения программы India Friendly в гостиничное предприятие, явились работы В.С. Боголюбова, В.И. Трухачёва, О.В. Соловьевой, Е.Е. Коноваловой, А.В. Байкова и других авторов. В данных источниках подробно рассмотрены

тенденции развития основные проблемы и преимущества въездного туризма в России. Главным источником информации об особенностях программы India Friendly стала статья «India Friendly: новый этап в развитии российско-индийских отношений в области туризма и гостеприимства», авторами которой являются А.С. Скобельцына, Е.С. Белякова, П. Навани. В качестве источника статистических данных, анализируемых при написании курсового проекта были использованы статистические показатели с официального сайта Федерального агентства по туризму Российской Федерации.

Работа состоит из 2 глав, введения, заключения и списка использованных источников и литературы.

Объём работы - 38 страниц.

Количество использованных источников и литературы - 30.

1. Теоретические аспекты внедрения программы India Friendly в гостиничное предприятие

1.1. Тенденции развития въездного туризма в Российской Федерации

Туризм - одна из наиболее перспективных отраслей мировой экономики, потенциал которой в России используется в недостаточной степени. При этом практически все российские регионы обладают определенной туристической привлекательностью и существенным потенциалом для развития туристической инфраструктуры [14, с. 1].

Туризм, как одно из направлений сферы обслуживания, вносит свой вклад в обеспечение занятости населения, предоставляя рабочие места в туристских компаниях, гостиницах, турбазах, санаториях и пансионатах, а поддерживаемые государством или работодателями путешествия способствуют снижению социального неравенства, сокращая «социальный разрыв» между различными профессиональными и социальными группами [13, с. 11].

Согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», въездной туризм определяется как туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации [1].

В статье А.А. Прошиной въездной туризм определяется как «деятельностная система, целью которой являются разработка и продвижение национального туристического продукта на зарубежных туристических рынках, связанные с обслуживанием прибывающих иностранных туристов на территории собственного государства» [12, с. 154].

Изменившиеся внешние политические, экономические, а также внутренние социальные и технологические условия функционирования рынка туристских услуг в Российской Федерации за последние три года приводят к необходимости пересмотра важнейших положений стратегии и

тактики развития туристской отрасли, а также приоритетов государственной политики в сфере туризма [5, с. 129].

В настоящее время Россия активно включилась в сферу международного туризма. Россия продолжает укреплять свои позиции в рейтинге конкурентоспособности в сфере туризма Всемирного экономического форума. По итогам 2016 года наша страна поднялась на два пункта и заняла 43 место из 136 стран [27].

Правительство Российской Федерации заинтересовано в росте турпотока. Финансовые вливания в туристическую индустрию позволят развить инфраструктуру в исторических центрах страны. Для многих из них туризм является важным источником доходов.

Особенность географического положения дает России два существенных преимущества:

1) Россия граничит с Европой, которая всегда будет служить главным «поставщиком» туристов.

2) Значительная территория России расположена в Азии. По прогнозам Всемирной туристской организации, именно в данном регионе туризм будет развиваться значительными темпами в ближайшие 20 лет.

Таким образом, данные факты позволят России увеличить число иностранных туристов.

Однако А.В. Байков в своей статье называет ряд факторов, сдерживающих развитие въездного туризма. Среди них:

1. дефицит позитивной информации о стране, отсутствие рекламы России на зарубежных рынках;
2. неразвитость туристской инфраструктуры;
3. отсутствие опыта создания привлекательных и благоприятных инвестиционных условий для развития средств размещения и туристской инфраструктуры в субъектах РФ;
4. неблагоприятный для туристских посещений страны визовый режим;

5. невысокий уровень сервиса, цены на предлагаемые туристские услуги не соответствуют их качеству (особенно в части условий размещения, питания и перевозок);
6. непроработанность законодательной базы;
7. проблемы в сфере торговли товарами и сувенирной продукцией для туристов;
8. недостаточно развита система оплаты товаров по кредитным картам [4, С. 121-122].

Решение данных проблем позволит российскому въездному туризму выйти на более высокий качественный уровень.

Для привлечения мощного потока иностранных туристов необходимо решить три главных проблемы, касающиеся инфраструктуры, квалифицированных кадров, обслуживания и безопасности [9, с. 32].

Развитие въездного туризма имеет огромное значения не только для государства в целом, но и для субъектов Российской Федерации в отдельности. Следует отметить, что въездной туризм имеет весомое значение во многих регионах России и играет важную роль в формировании доходной части бюджета.

Бесспорными туристическими центрами в Российской Федерации являются г. Москва, г. Санкт-Петербург и г. Казань, а также города «Золотого кольца». Также Министерством культуры и Ростуризмом были разработаны маршруты: «Серебряное ожерелье России», «Русские усадьбы», «Шёлковый путь», «Чайный путь», известная Транссибирская магистраль, «Восточное кольцо».

Положительное влияние на развитие туризма в Российской Федерации оказывает проведение крупных спортивных мероприятий: XXII Олимпийские зимние игры и XI Паралимпийские зимние игры 2014 года в г. Сочи, XXVII Всемирная летняя универсиада 2013 года в г. Казани. России предстоит провести не менее значимые мероприятия - Кубок конфедераций FIFA 2017 года, чемпионат мира по футболу FIFA 2018 года и XXIX

Всемирную зимнюю универсиаду 2019 года в г. Красноярске. Событийный туризм позволяет не только укрепить имидж страны на международной арене как открытого и гостеприимного государства, но и создает импульс для развития туристской инфраструктуры, которая будет служить многие годы, привлекая новые туристские потоки в регионы [16, с.213].

Таким образом, соревнование такого высокого уровня как чемпионат мира по футболу является прекрасной возможностью для России улучшить свой имидж за рубежом. Проведение чемпионата мира стимулирует не только инвестиции в инфраструктуру, но и внимание со стороны СМИ, рост экономической активности, социальное развитие, общественную дискуссию о совершенствовании городского хозяйства [7, с.492].

На 2015 год, по данным Росстата, наблюдается динамика роста числа коллективных средств размещения (см. таблицу 1.1.1) [22].

Таблица 1.1.1

Динамика числа коллективных средств размещения 2011-2015 гг. в РФ

	2011 год	2012 год	2013 год	2014 год	2015 год
Число коллективных средств размещения (шт)	13062	14019	14583	15590	20136
в том числе:					
гостиницы и аналогичные средства размещения	8416	9316	9869	10714	13958
специализированные средства размещения	4646	4703	4714	4876	6178

Федеральное агентство по туризму прогнозирует в 2017 году дальнейший рост туристических потоков на внутрироссийских направлениях по сравнению с предыдущим годом.

"По оценкам экспертов, поток туристов на внутрироссийских направлениях летом этого года может вырасти по сравнению с прошлым годом. По итогам минувшего зимнего сезона 2016-2017 годах внутренний турпоток на территории всей страны увеличился в среднем на 9%", - говорится в сообщении пресс-службы ведомства [28].

По данным Ростуризма, количество поездок граждан стран дальнего зарубежья с целью туризма на территорию страны в 2016 году по сравнению с 2015 годом снизилось на 9%. Однако среди 86 рассмотренных стран 48 демонстрирует прирост количества поездок.

В 2016 году утвердилась тенденция активизации азиатских и восточных туристских рынков. Самый заметный рост показали Куба, Иран, Шри-Ланка, Индия, Монголия, Бангладеш, Бахрейн, ОАЭ и другие (см. таблицу 1.1.2). Данную тенденцию наглядно демонстрируют статистические данные с сайта Федерального агентства по туризму [29].

Таблица 1.1.2

Десятка стран-лидеров дальнего зарубежья по росту количества поездок в РФ с целью туризма

Страны	2015 г.	2016 г.	Изменение количества поездок граждан стран дальнего зарубежья, въехавших в РФ с целью туризма за 2016 г. по сравнению с аналогичным показателем 2015 г. (%)
Куба	11 884	26 059	119
Иран	41 431	67 166	62
Шри-Ланка	952	1 505	58
Индия	50 853	70 375	38
Монголия	378 196	522 026	38
Бангладеш	1 357	1 778	31
Бахрейн	906	1 173	29
ОАЭ	1 701	2 178	28
Иордания	3 676	4 681	27
Вьетнам	29 790	36 291	22

Российская Федерация успешно развивает двустороннее сотрудничество в сфере туризма с Кубой. Данный факт является главной причиной роста интереса кубинских туристов к России.

Увеличению туристического потока из Ирана способствуют разные факторы, в том числе и налаживание транспортного сообщения: увеличилось количество авиарейсов между двумя странами.

Также следует отметить значительный рост количества поездок в Россию из Индии. С одной стороны, Россия является относительно недорогой туристической дестинацией, с другой стороны этому способствует лёгкость оформления визы (оформление российской визы занимает 1-2 дня).

Наряду с этим наблюдается уменьшение турпотока из таких стран как Турция, Польша, Пакистан, Тайвань, Египет, Афганистан и другие (см. таблицу 1.1.3).

Таблица 1.1.3

Десятка стран дальнего зарубежья, показывающий отрицательный прирост количества поездок в РФ с целью туризма

Страны	2015 г.	2016 г.	Изменение количества поездок граждан стран дальнего зарубежья, въехавших в РФ с целью туризма за 2016 г. по сравнению с аналогичным показателем 2015 г. (%)
Турция	238 541	42 658	-82
Польша	1 725 157	1 017 462	-41
Пакистан	4 452	2 672	-40
Тайвань (Китай)	13 862	8 854	-36
Египет	14 552	10 596	-27
Афганистан	5 507	4 039	-27
Исландия	2 028	1 513	-25
Саудовская Аравия	2 518	1 971	-22
Албания	1 601	1 264	-21
Бразилия	33 621	27 177	-19

Данная таблица была составлена нами на основании статистических показателей, опубликованных на сайте Федерального агентства по туризму [29].

Ситуация с уменьшением турпотока из Турции и Польши является результатом политических решений. В частности, для граждан Турции в конце 2015 г. изменился порядок въезда в Россию. Это в первую очередь связано с повышением террористической угрозы, исходящей с территории этой страны. Уменьшение турпотока из Польши связано с прекращением действия Соглашения о местном приграничном передвижении.

Увеличение или уменьшение турпотока в Россию также зависит и от качества предоставляемых услуг.

В настоящее время в России существует ряд проблем на пути повышения качества туристских услуг:

- недостаточно развитая туристская инфраструктура в большинстве регионов страны;
- плохое состояние транспортной инфраструктуры (низкое качество дорог и уровень придорожного обслуживания, неудовлетворительное состояние аэропортов и железнодорожных вокзалов);
- устаревшая и недостаточно эффективно используемая ресурсная база в сфере санаторно-курортного, оздоровительного и медицинского туризма;
- плохое экологическое состояние и засоренность прибрежных зон водоемов и природных территорий в местах активного развития туризма;
- недостаточная предпринимательская активность населения в сфере туризма;
- негативный опыт серии банкротств крупных туроператоров и высокие потребительские риски;
- традиционность подходов к формированию туристских программ, низкое разнообразие ассортимента туров по Российской Федерации, способных удовлетворить динамичный и взыскательный спрос современного потребителя;
- отсутствие клиентоориентированной политики управления учреждениями культуры, необходимость модернизации их услуг [16, С. 213-214].

В настоящее время мировой туристический рынок характеризуется высоким уровнем конкуренции, поэтому повышение качества туристских услуг является главным инструментом успешного функционирования на общемировом уровне.

С этой целью необходимо проводить стандартизацию (аттестацию) деятельности инструкторов-проводников в области обеспечения безопасности путешествий, связанных с прохождением туристами (экскурсантами) маршрутов, представляющих повышенную опасность для их жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты и др.). С этой же целью необходима стандартизация (аттестация) деятельности экскурсоводов, гидов, гидов-переводчиков в целях укрепления единства культурно-информационного пространства Российской Федерации, в том числе доведения до российских и иностранных туристов и экскурсантов полной и достоверной информации о материальных и духовных ценностях нашей страны, её историческом и культурном наследии, а также роли и месте туризма в современном мире [3, с. 196].

Следует отметить, что немаловажную роль в повышении качества обслуживания играют гостиничные предприятия. В связи с этим встаёт необходимость приспособить российские средства размещения под потребности иностранных граждан. Для достижения данной цели были созданы такие программы как China Friendly, Halal Friendly, India Friendly. Данные программы призваны создать наиболее комфортную среду обитания для иностранных граждан.

Въездной туризм в России имеет многообещающие перспективы при условии, что туристы смогут воспользоваться всеми возможностями для его развития [8, с. 110].

Таким образом, мы пришли к выводу, что несмотря на снижение количества туристических поездок граждан стран дальнего зарубежья в Россию, виден рост въездного туризма по ключевым странам. Однако рост спроса пока опережает развитие туристской инфраструктуры в Российской Федерации. Изменения в структуре турпотока, в большей степени, связаны с событиями, происходящими на мировой арене (подписание договоров о сотрудничестве в сфере туризма, санкции, введение ограничительных мер, закрытие популярных зарубежных туристских направлений и так далее).

1.2 Роль индийских туристов в развитии въездного туризма России

В последние годы российская индустрия гостеприимства испытывает достаточно большой приток иностранных инвестиций. Это вызвано тем, что Россия представляет собой страну с огромным потенциалом, который необходимо развивать [10, с. 74].

Россию можно назвать страной с огромным туристским потенциалом. Однако не следует забывать, что одной из неотъемлемых частей туристского потенциала является туристская инфраструктура, в которую входят инфраструктуры размещения, питания, досуга и развлечений, транспорт и специализированная инфраструктура [11, с. 132].

Россия - огромная страна с интереснейшими достопримечательностями. Но не только это способствует росту въездного туризма. Прежде всего увеличение турпотока иностранных граждан спровоцировано общеполитической ситуацией в мире, курсом рубля, общемировым интересом к России и так далее.

Прогнозируя рост количества иностранных туристов, российские туроператоры расширяют географию своих контактов, привлекая всё большее количество туристов, а также осваивая новые туристические рынки стран Азии (Индия и Китай) и мусульманских стран (Иран и другие).

Тем самым наблюдается переход на новый этап в развитии отношений России и Индии в сфере гостеприимства.

Индия - быстроразвивающееся государство Южной Азии. Население страны составляет свыше 1,3 миллиардов человек, тем самым занимает 2 место по численности населения в мире после Китая. При этом более 50% населения Индии составляют люди моложе 25 лет [20].

В Индии более 30 языков, но большая доля населения говорит на английском, являющимся одним из государственных, что несомненно является преимуществом в туристической отрасли.

Из этого следует, что потребность в путешествиях среди индийского населения будет расти с каждым годом.

К 2026 г. страна планирует войти в Топ-10 стран, по объему выездного туризма, где сегодня занимает 12 место. При этом рост доли туризма в ВВП Индии в долгосрочной перспективе составляет 7,5% (в Китае 7%).

По прогнозам к 2030 году количество туристов из Индии, выезжающих за рубеж, достигнет 50 млн [18].

Современную Индию характеризует бурно развивающаяся экономика. Крупные индийские компании успешно конкурируют на международном рынке в области лёгкой промышленности, сельского хозяйства, высоких технологий. Россия и Индия многие годы успешно взаимодействуют в сферах экономики, науки, культуры, военного дела, туризма. Бизнес-туристы составляют 41% выездного туристического потока из Индии [15, с. 271].

По словам Екатерины Беляковой, руководителя Русского информационного центра в Индии, «выездной рынок начал развиваться в Индии только в 1999 году, он очень молодой и быстро растущий. Индийцы начали осваивать за границу с Азии, с Китая, Сингапура, Малайзии и Гонконга. Но последние годы цифры выездных турпотоков в эти страны показывают спад. Это означает, что туристы из Индии уже наездили в эти страны, им немного надоело» [26].

Это стало видно из количества туристов, приезжающих из Индии в Россию. Заметна тенденция ежегодного роста на 18-20%. Таким образом Индия занимает 4 место по темпу прироста количества поездок в Россию.

Также Екатерина Белякова отметила, что «в основном путешествуют мужчины (80%), но сейчас больше и больше путешествуют семьями с детьми и родственниками. Последняя мода - делать "дамские группы", в которых ездят одни дамы и девушки» [26].

Российский туристский рынок обладает огромным потенциалом для роста турпотока из Индии. Этому способствует ряд причин:

1. курс индийской рупии и рубля примерно равен отношению 1:1, поэтому поездки в Россию становятся доступными для среднего класса Индии;
2. упрощение процедура получения российской туристической визы для граждан Индии (время оформления составляет 1-2 дня);
3. снижение консульского сбора для туристов из Индии.

Индийские туристы обладают особым менталитетом, опирающимся на их устоявшиеся традиции и обычаи. Особенности приёма туристов из Индии, как правило, включают в себя следующие компоненты:

1. правила общения;
2. правила встречи гостей;
3. правила поведения в общественных местах;
4. традиции питания [30].

«Учитывая, что индийские туристы любят тратить деньги, особенно когда им идут на уступки, дают скидки и бонусы - перед российской экономикой в целом, и туроператорами в частности, открываются огромные возможности», - считает Пареш Навани, один из руководителей Русского информационного центра в Индии [25].

Многие страны мира заинтересованы в индийских туристах, поэтому были созданы специальные программы, призванные создать комфортные условия пребывания туристов из Индии. Среди городов России, которые вызывают наибольший интерес туристов из Индии в настоящее время выделяют Москву и Санкт-Петербург. Также наметилась тенденция роста интереса к Республике Татарстан как к туристской дестинации среди индийцев. Это связано, в свою очередь, с богатым культурно-историческим наследием, природными ландшафтами, а также хорошей транспортной доступности.

Так в 2016 году в России начинает работать программа India Friendly. Разработку и внедрение данной программы проводят по совместной инициативе Союза национальных и международных туристических

информационных организаций (СОНАТО), Русского информационного центра в Индии, Северо-Западного регионального отделения Российского союза туриндустрии и кафедры гостиничного и ресторанного бизнеса Санкт-Петербургского государственного экономического университета.

Программа India Friendly подразумевает добровольную аттестацию туристических объектов. Это позволит подтвердить готовность того или иного туристского предприятия предоставлять услуги в соответствии с требованиями туристов из Индии.

Участниками программы на данный момент стали три московских отеля (Korston, Renaissance Moscow Monarch Centre, Azimut Olympic), а также гостиницы Санкт-Петербурга, Казани и Сочи. В настоящее время началось обучение персонала гостиничных предприятий специфике работы с индийскими туристами.

Таким образом, рост приездов индийцев в Россию напрямую зависит от адаптированности предприятий индустрии туризма и гостеприимства к приему индийских туристов. Особенности обслуживания индийцев в большей степени сопряжена с национально-культурными особенностями Индии.

1.3 Основные задачи и преимущества программы India Friendly

Проект по продвижению России на туристском рынке Индии - «India Friendly» - это политика, призванная создать комфортную среду пребывания в России туристов из Индии, которые, выезжая за пределы своей страны, испытывают ряд неудобств в силу веками формировавшихся национально-культурных особенностей и традиций повседневной жизни и быта [18].

«India Friendly» является добровольной аттестацией предприятий индустрии туризма и гостеприимства, которая подтверждает соответствие критериям индийских туристов, а значит в полной мере может оказать услуги необходимые данной категории туристов.

Данная программа позволит расширить географию путешествий туристов из Индии по миру, и по России, в частности.

В программе India Friendly будут участвовать такие города и региона как Москва, Санкт-Петербург, Казань, Сочи, Крым и Тверь.

Программа предусматривает создание бренда, формирование спроса, маркетинга и каналов сбыта для российских предприятий туризма и гостеприимства. Проект даёт новые возможности для предприятий туристической отрасли России по продвижению своих товаров на один из самых больших и бурно развивающихся рынков Азии.

Участие предприятий туризма и гостеприимства в программе India Friendly даёт множество преимуществ:

- более глубокое и полное понимание потребностей и ожиданий индийских туристов;
- расширение каналов продаж своих услуг;
- получение Сертификата соответствия India Friendly, который позволит выйти на быстроразвивающийся и растущий индийский туристический рынок;
- повышение доходов предприятия сферы гостеприимства;
- получение конкурентных преимуществ.

Однако, в настоящее время, не все субъекты отрасли гостеприимства России готовы к увеличению турпотока иностранных туристов. В большей мере это касается с стран с существенно отличающимися от российских национально-культурных особенностей и специальными требованиями в обслуживании. Поэтому программу India Friendly смело можно рассматривать как катализатор качественных изменений в обслуживании индустрии гостеприимства.

В данной программе могут принять участие следующие субъекты индустрии туризма и гостеприимства:

- коллективные средства размещения (гостиницы, мини-отели, хостелы);

- индивидуальные средства размещения (апартаменты);
- специализированные средства размещения (санатории, базы и дома отдыха);
- предприятия питания (предприятия питания любого типа и класса обслуживания, которые смогут обеспечить туристам, традиционное индийское питание);
- учреждения культуры (музеи, парки, театры и тому подобное);
- предприятия торговли (магазины, торговые центры, универсамы и так далее);
- экскурсионные организации;
- транспортные предприятия;
- другие предприятия туристской инфраструктуры.

Включение в проект проходит в форме обучения и аттестации, и содержит четыре этапа (см. таблицу 1.3.1), которые описаны на сайте программы India Friendly [18].

Таблица 1.3.1

**Этапы прохождения сертификации по программе India Friendly
предприятием размещения**

№ этапа	Описание этапа
Этап 1	обучение сотрудников предприятия размещения по программе дополнительного профессионального образования: теория и практика (в том числе включает в себя обучение обсуживающего персонала отеля и поваров ресторана отеля индийской кухне)
Этап 2	адаптация предприятия размещения под требования проекта «India Friendly»
Этап 3	организация проверки средства размещения комиссией экспертов «India Friendly» и выдача Сертификата соответствия «India Friendly»
Этап 4	организация мероприятий по продвижению предприятия размещения на туристическом рынке Индии

Сертификацию будет проводить специальный совет экспертов, в который будут входить представители индустрии гостеприимства России и Индии, а также востоковеды, знающих специфику работы и взаимодействия с индийцами, психологические и культурные особенности и менталитет.

Продвижение участников программы будет проходить с помощью следующих мероприятий:

- международные туристические выставки в Индии: Satte (Дели) и OTM (Мумбаи);
- включение отеля в печатный каталог India Friendly, который распространяется на выставках, в офисах крупнейших туроператоров Индии;
- 4 road-show в год, в городах Индии: (Дели, Мумбаи, Ченнаи, Ахмедабад);
- презентации проекта на профильных конференциях, форумах и других деловых мероприятиях;
- размещение информации об участниках на сайте www.india-friendly.ru, www.india-friendly.in, www.russinfo.center;
- еженедельная рассылка электронных писем с информацией о проекте India Friendly и ее участниках по базе индийских туроператоров и корпоративных клиентов (более 27 000 e-mail адресов);
- ежемесячные публикации с новостями программы, специальными предложениями ее участников в профильных СМИ Индии;
- включение осмотра отеля в программу рекламных туров, проводимых для индийских туроператоров и СМИ несколько раз в год [18].

Можно сделать вывод, что программа India Friendly позволит приспособить деятельность предприятия сферы гостеприимства под нужды индийского туриста, а также может стать одним из ключевых инструментов продвижения туристического продукта с целью привлечения клиентов. Также программа India Friendly является перспективным проектом, который будет способствовать развитию въездного турпотока из Индии.

2. Проект по внедрению программы India Friendly в отель «Relita-Kazan»

2.1 Общая характеристика деятельности отеля «Relita-Kazan»

Отель «Relita-Kazan» - это комфортабельный четырёхзвёздочный отель, который предлагает услуги бизнес- и конференц-отеля. Он был открыт 1 июля 2013 года в преддверии XXVII Всемирной летней Универсиады 2013. Данный отель выгодно выделяется среди конкурентов гостиничного бизнеса города Казань благодаря наличию сертификатов программ China Friendly и Halal Friendly.

Отель сочетает в себе отличные условия для проведения деловых встреч и конференций, а также и для отдыха.

«Relita-Kazan» расположена всего в 5 минутах езды от исторического центра города. Рядом с гостиницей расположено множество культурно-исторических достопримечательностей (Казанский кремль, башня Сююмбике, мечеть Кул-Шариф, Петропавловский собор и так далее), а также развлекательных объектов (парк аттракционов «Кырлай», спортивный комплекс «Татнефть-Арена», Казанский цирк, стадион «Казань Арена», ТРК «Тандем»). В шаговой доступности находятся остановки общественного транспорта, а также станция метро «Козья Слобода».

Отель расположен в 4,5 км от Казанского железнодорожного вокзала. Поездка на автомобиле до международного аэропорта Казани занимает 35 минут.

Одним из главных конкурентных преимуществ отеля «Relita-Kazan» является то, что на его территории есть бесплатная парковка. Также гости отеля могут воспользоваться следующими услугами:

- бассейн и оздоровительные услуги (крытый плавательный бассейн, массаж, спа и оздоровительный центр, солярий, фитнес-центр, сауна);
- услуги питания (бар и ресторан);

- услуги уборки (услуги по глажению одежды, прачечная);
- услуги бизнес-центра (факс/ксерокопирование, бизнес-центр, конференц-зал/банкетный зал);
- лифт;
- номера для некурящих;
- доставка еды и напитков в номер;
- трансфер (платно);
- удобства для гостей с ограниченными физическими возможностями;
- камера хранения багажа.

В распоряжении отеля находится 150 комфортабельных номеров.

Среди них:

- 17 номеров категории «Стандарт» (уютный однокомнатный номер);
- 111 номеров категории «Стандарт Бизнес» (современно обставленный однокомнатный номер);
- 6 номеров категории «Джуниор Сьюит» (комфортный однокомнатный номер с панорамным видом на город);
- 15 номеров категории «Люкс» (уютный двухкомнатный номер с одной двуспальной или двумя отдельными кроватями);
- 1 апартаменты (роскошный четырёхкомнатный номер с панорамным видом на город).

В соответствии с категорией номера гостиничное предприятие предоставляет следующие удобства и оборудование:

1. В номере: кровать (раздельные односпальные или двуспальные), диван-кровать, письменный стол, минибар, IP-телевидение, кондиционер, телефон, багажница, бесплатный доступ в интернет Wi-Fi, тапочки.

2. В ванной комнате: косметическое зеркало, фен, душевая кабина, туалетные принадлежности.

Апартаменты включают в себя 2 спальные комнаты, просторную гостиную, кухню, рабочий кабинет, 2 ванные комнаты, гостевой санузел и удобную прихожую.

В стоимость номера включён завтрак по типу «шведский стол» (см. таблицу 2.1.1) [24].

Таблица 2.1.1

Официально-опубликованные тарифы отеля «Relita-Kazan» на 2017 год

Тип номера	СЕЗОН I 09 Января – 19 Марта 2017 2 Июля – 31 Августа 2017 10 Ноября – 30 Декабря 2017		СЕЗОН II 31 Декабря 2017 – 10 Января 2018 20 Марта – 16 Июня 2017 1 Сентября – 9 Ноября 2017		СЕЗОН III 17 Июня 2017-01 Июля 2017	
	1 чел.	2 чел.	1 чел.	2 чел.	1 чел.	2 чел.
	Стандарт	3600	4700	3600	4700	6400
Стандарт Бизнес	4000	5100	4400	5500	7000	8100
Джуниор Сьюит	5200	6300	5200	6300	8000	9100
Люкс двухкомнатный	7100	8200	7100	8200	10000	11100
Апартаменты	22000	24000	22000	22000	28000	30000

Отель также имеет ресторан «RELITA», удобно расположенный на первом этаже. Ресторан «RELITA» - это идеальное место для семейных и деловых встреч, а также проведения мероприятий различного уровня - банкеты, свадьбы, корпоративные вечера.

В распоряжении данного отеля находятся два конференц-зала и переговорная.

Комната переговоров вместимостью 10-20 человек в большей степени предназначена для проведения бизнес встречи небольшой группы лиц.

Ресторанно-банкетный комплекс отеля «Relita-Kazan» располагает следующим:

- Основной зал ресторана на 120 персон;
- Малый зал на 40 персон;

– Восточный зал.

В ресторане отеля предлагают блюда татарской и русской кухни [23].

Таким образом, главным сегментом отеля «Relita-Kazan» являются бизнес-туристы. В данном отеле созданы все условия для их комфортного пребывания. Также можно сказать, что «Relita-Kazan» выгодно выделяется среди своих конкурентов набором предоставляемых услуг и наличием сертификатов соответствия программам China Friendly и Halal Friendly.

2.2 Основные требования адаптации гостиницы по программе India Friendly

Основные требования к отелям при прохождении сертификации India Friendly предъявляется к четырём основным компонентам.

1. Оборудование. Официальный сайт, информационные материалы, а также навигация по отелю должны быть на английском языке. Гостиничное предприятие должно располагать англоязычной прессой. Также индийским туристам необходимо обеспечить возможность осуществлять платежи по банковским картам Visa и Master Card. В добавок к ключу от номера следует выдавать переходники для электроприборов, соответствующих азиатскому стандарту.

2. Услуги. Средство размещение должно располагать возможностью для размещения групп от 10 человек. Также гости из Индии должны иметь круглосуточный доступ к горячей воде (кулер в коридоре или электрочайник в номере) и к бесплатной питьевой воде в бутылках или кулерах. Предприятию необходимо иметь телевизионные каналы на английском языке, а также бесплатный Wi-Fi.

3. Питание. Должно быть адаптировано под индийских туристов. Завтрак в отеле должен быть представлен не менее пятью позициями горячих вегетарианских блюд, также на табличках должно быть указано каким является данное блюдо (вегетарианское или невегетарианское) и присутствие говядины в блюде. Отель должен располагать возможностью организации

кейтеринга из индийских ресторанов города или же иметь в штате ресторана своего шеф-повара, специализирующегося на индийской кухне. Меню в ресторане должно быть представлено на английском языке.

4. Коммуникация. Гостиничное предприятие должно иметь англоговорящий персонал.

При осуществлении обслуживания индийских туристов также необходимо учитывать особенности их поведения и привычки:

1. Питание является неотъемлемой частью жизни для индийцев, поэтому ему следует уделять особое внимание.

2. Индийцы любят пить утром чай, поэтому необходимо обеспечить им такую возможность путём электрического чайника в номере.

3. Употребление алкоголя является распространённой практикой в Индии.

4. Индийцы любят сладости, поэтому комплимент в виде какого-либо лакомства способен расположить гостя.

5. Индийцы- открытые люди, они много улыбаются и часто задают большое количество вопросов, поэтому при взаимодействии с ними необходимо вести себя любезно, приветливо и открыто.

6. Индийцы любят тратить деньги, особенно, когда есть скидки.

7. Индийцы очень чувствительны к своей культуре, традициям, религии, поэтому следует с осторожностью касаться данных тем в разговоре с ними.

Индийцы большое внимание уделяют своему питанию, поэтому необходимо учитывать их предпочтения в еде:

1. Больше половины индийцев - вегетарианцы. Вегетарианство в Индии означает отказ от приёма животной пищи (мясо, птица, рыба, морепродукты, яйца). При этом молоко и продукты молочного происхождения являются неременной частью диеты индийцев.

2. Большинство индийцев - не вегетарианцев не употребляют в пищу говядину и не любят говорить об этом. Для таких гостей из

невегетарианских продуктов можно предложить: курицу, рыбу, баранину или (реже) свинину.

3. Индийцы ничего не едят без специй, который имеют ярко выраженных вкус и аромат, они добавляют чили во все блюда. Индийцы, как правило, не предпочитают принимать холодную пищу (холодные бутерброды, салаты из свежих овощей).

4. Индийцы любят чай, реже кофе, и еду - в горячем виде. Отели могут помочь индийским гостям чувствовать себя комфортнее, если в номере будет бесплатно предоставлен чайник с пакетиками чая и сливками (молоком), а также печенья.

5. Помимо специй, индийцы добавляют в пищу гораздо больше соли, чем принято в России или Европе.

6. Индийцы любят сладкое во всех видах, однако - угощая их, обязательно предупреждайте, какие сладости вегетарианские (то есть не содержат яиц и животных жиров), а какие - нет.

7. Если вы желаете угостить индийцев борщом - это можно сделать как в вегетарианской форме (без мяса), так и в обычной, но добавив больше специй. Индийцы любят котлеты (овощные, куриные, рыбные) и разные виды хлеба.

8. Рис является основным продуктом питания для индийцев, поэтому его можно предлагать в любых вариантах, дополнив жареными овощами и специями [25].

Таким образом, можно сделать вывод, что особенности приёма индийский туристов непосредственно связаны с национальными и культурными особенностями страны. Своеобразная культура региона основывается на религии, истории, климате, особенностях ландшафтов и природных условиях. Также при внедрении программы India Friendly, на наш взгляд, особое внимание необходимо уделить организации услуг питания в гостиничном предприятии.

2.3 Оценка экономических затрат и результата реализации проекта India Friendly в отеле «Relita-Kazan»

Так как отель «Relita-Kazan» имеет категорию «4 звезды», а также прошёл сертификацию по программам China Friendly и Halal Friendly, то многие требования, необходимые для получения Сертификата программы India Friendly, уже соблюдены (см. таблицу 2.3.1).

Таблица 2.3.1

Соответствие отеля «Relita-Kazan» основным требованиям программы India Friendly

Основные требования	Наличие
1. Оборудование	
веб-сайт, информационные материалы организации, навигация на английском языке	есть
наличие в доступе англоязычной прессы	есть
возможность осуществлять платежи по банковским картам (Visa, Master Card)	есть
переходники для электроприборов	нет
2. Услуги	
возможности для размещения групп от 10 человек	есть
чай, кофе, горячая вода круглосуточно (кулер в коридоре или электрочайник в номере)	есть
ежедневно питьевая вода (бесплатно 1/2 литра в день на человека в бутылках, или кулерах)	есть
телеканалы на английском языке	есть
бесплатный Wi-Fi	есть
3. Питание	
адаптированный завтрак в отеле	нет
возможность организация кейтеринга из индийских ресторанов города, или наличие собственного шеф-повара, специалиста по индийской кухне	нет
меню на английском языке	есть
4. Коммуникация	
англоговорящий персонал	есть

Отелю необходимо закупить переходники для электроприборов, подходящие к оборудованию индийских туристов. Изучив цены в различных электронных магазинах (МаксидоМ, Радиодетали (ООО «Диод»), RADIOassorti.ru), мы сделали вывод, что средняя цена переходника для электроприборов равна 60 рублей. На наш взгляд, отелю целесообразно закупить 100 переходников. Таким образом, по данной статье затрат составляет 6000 рублей.

Основной затратой является организация питания для индийских туристов в ресторане отеля. Отелю необходимо напечатать таблички с указанием вегетарианских/невегетарианских блюд, а также присутствия говядины в блюде. Изучив цены в нескольких типографических фирмах г. Казань, мы выяснили, что средняя стоимость такой таблички составляет 200 рублей. Если учесть, что нам необходимо 4 таблички, то общая сумма затрат по данному пункту составляет 1000 рублей.

Также при адаптации отеля «Relita-Kazan» к требованиям программы по питанию необходимо разработать отдельное меню для туристов из Индии. Основное меню представлено на английском языке, поэтому оно не нуждается в изменениях. На наш взгляд, добавлять в уже имеющееся меню страницы с новыми позициями будет недостаточно уместно, так как само меню будет громоздким и неудобным. Поэтому следует разработать небольшое меню на английском языке с национальными индийскими блюдами. Примерная стоимость такого меню на болтах под формат листа А4 тиражом 20 штук составляет 760 рублей за одно меню. Таким образом, общая сумма затрат составляет 15 200 рублей.

На наш взгляд, будет целесообразнее обучить шеф-повара ресторана отеля «Relita-Kazan» приготовлению блюд индийской кухни, чем заключать договор на кейтеринг с индийскими ресторанами, так как в Казани их представлено мало, и они также должны быть рекомендованы индийскими специалистами. Именно поэтому для персонала программа предусматривает курс обучения, в котором будут рассматриваться все важные элементы

работы с туристами из Индии. Практическая часть будет посвящена обучению поваров индийской кухне.

Данный курс обучения мы предлагаем провести на базе отеля «Relita-Kazan», пригласив специалистов программы India Friendly и индийского шеф-повара. Необходимо руководствоваться опытом проведения таких курсов. Со 2 по 5 мая 2017 года на площадке Высшей школы кулинарного мастерства СПбГЭУ состоялся первый практический семинар в рамках программы India Friendly по технологии приготовления блюд индийской кухни. На протяжении четырех дней мастер-шеф Яшик Аггарвал познакомил российских представителей индустрии гостеприимства с особенностями национальной кухни Индии. Под его руководством слушатели изучили технологию приготовления 17-ти индийских блюд. В последний день каждый из участников семинара в качестве экзамена самостоятельно приготовил четыре блюда, в дегустации которых приняли участие представители индийской стороны. По завершению семинара состоялась торжественная церемония вручения именных сертификатов участникам программы India Friendly [21].

По словам Александра Горохова, генерального директора СОНАТО, «внедрение программы India Friendly - одна из возможностей привлечения гостей из Индии. Большую роль будет играть проведение в России Кубка конфедераций 2017 и Чемпионата мира по футболу 2018. Эти крупнейшие события в мире спорта привлекут внимание туристов из всех частей света и, конечно, заинтересуют индийцев, очень многие из которых знают и любят футбол. В год проведения ЧМ-2018 и последующие несколько лет приток гостей из Индии в Россию может расти на 15-20% в год и к 2020 году может превысить 100 тысяч человек в год» [30].

К тому же, на данный момент гостиничный рынок города Казани перенасыщен всевозможными средствами размещения, и при этом обилие предложений необходимо выделяться, привлекать внимание потенциальных клиентов уникальными, новыми услугами [17, с. 125].

Таким образом, сумма всех основных затрат на реализацию программы India Friendly составляет 22 200 рублей. К данной сумме может прибавиться стоимость затрат на организацию курса обучения поваров индийской кухне.

На наш взгляд, результат внедрения программы India Friendly будет иметь положительный эффект, так как количество поездок туристов из Индии в Россию в 2016 составило более 70 тысяч, на 38 % больше, чем в прошлый год, также прирост индийских туристов виден и в Республике Татарстан, поэтому необходимо иметь больше конкурентных преимуществ на гостиничном рынке г. Казани.

Заключение

В настоящее время туризм занимает огромное значение для экономики государства. На данный момент туризм в России - это развивающаяся отрасль экономики.

Как показывает практика, в большей степени въездной туризм приносит максимальные прибыли в казну государства и региона. Таким образом, необходимо изучить специфику въездного туризма России, оценить конкурентные преимущества и выявить недостатки нашей страны в данной отрасли.

Также следует отметить, что несмотря на политическую и социально-экономическую обстановку, заметна заинтересованность иностранных туристов в России как в туристской дестинации. Это прежде всего связано с богатой культурой и традициями, а также разнообразием природных ландшафтов, которые позволяют России занять место в мире среди стран с потенциальным ростом туризма.

Существуют сложившиеся закономерности в географии российского въездного туризма. Так основными регионами, принимающими иностранных туристов, являются г. Москва, г. Санкт-Петербург, г. Сочи, г. Казань и города «Золотого кольца». Также нельзя не заметить роль событийных мероприятий (Летняя Универсиада 2013 года, Олимпийские игры 2014 года, Чемпионат мира по водным видам спорта 2015 года, Кубок конфедераций 2017 года, Чемпионат мира по футболу 2018 года и так далее) в увеличении интереса к России.

Наибольшее число туристов за последний год прибыло из стран азиатский и восточных стран. Таких как Куба, Иран, Шри-Ланка, Индия, Монголия. Данная тенденция, в первую очередь, связана с развитием двусторонних отношений с этими странами. Наименьшее же турпоток был замечен из Турции, Польши, Пакистана, Тайвань, Египет. На это повлияло ухудшение политических отношений с данными странами, а также террористическая угроза.

Основными факторами, тормозящими рост интереса к России как к туристской дестинации, на наш взгляд, являются недостаточно развитая туристская инфраструктура, высокие тарифы на пассажирские перевозки (авиа-, ж/д-, авто-), сложная транспортная доступность некоторых регионов, недостаточное продвижение российского турпродукта; нехватка квалифицированных кадров, низкий уровень предоставляемых туристских услуг, излишние административные формальности.

В данном курсовом проекте был проведен анализ роли индийских туристов в развитии въездного туризма в России, из которого можно сделать, что Индия имеет огромный потенциал с точки зрения въездного туризма в Россию. Это подтверждает то, что на 2016 год, по сравнению с 2015 годом, на 38% увеличилось количество поездок в Россию туристов из Индии. Данная динамика позволяет сделать вывод, что России необходимо предпринимать меры по адаптации предприятий туристской индустрии к особенностям приёма индийских туристов.

Программа India Friendly реализует политику, направленную на создание комфортной среды пребывания в России туристов из Индии, которые, выезжая за пределы своей страны, испытывают ряд неудобств. Тем самым данная программа позволит повысить лояльность к предприятию туристической индустрии. В рамках программы предусмотрена добровольная аттестация субъектов индустрии туризма и гостеприимства, которая подтверждает возможность предоставлять услуги в соответствии с критериями индийских туристов, и включает доступность необходимой информации, организацию питания, соблюдение особенностей и традиций повседневной жизни и быта.

Сертифицироваться по программе India Friendly могут средства размещения, предприятия питания, учреждения культуры, торговые предприятия, экскурсионные организации и транспортные предприятия.

На наш взгляд, данная программа даёт огромное конкурентное преимущество, поэтому, мы считаем, что India Friendly будет являться

мощным инструментом для продвижения гостиничных услуг отеля «Relita-Kazan».

В качестве объекта исследования нами был выбран отель «Relita-Kazan». Проанализировав услуги и удобства, предлагаемые данным отелем, расположение и транспортную доступность, мы пришли к выводу, что «Relita-Kazan» хорошо подходит бизнес-туристам.

Также нами был разработан проект по внедрению программы India Friendly в отель «Relita-Kazan», из которого можно сделать вывод, что адаптировать данный отель для приема индийских туристов, по нашим подсчетам, доступно. Общая сумма расходов по нашим подсчётам, в целом, составит приблизительно 22 тысячи рублей. Проанализировав все данные, мы пришли к выводу, что понесенные затраты на внедрение программы India Friendly являются целесообразными, так как г. Казань является одним из городов-лидеров, посещаемых туристами из разных стран, поэтому получение Сертификата India Friendly будет отличным маркетинговым инструментом для привлечения туристов из Индии в отель «Relita-Kazan».

Список использованных источников и литературы

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 28.12.2016) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Боголюбов, В.С. Экономика туризма: Учебник / В.С. Боголюбов, В.П. Орловская. -М.: Академия, 2005. - 311 с.
3. Трухачёв, В.И. Экономика международного туризма (для бакалавров) / В.И. Трухачёв, И.Н. Лякишева, Г.А. Айрапетян. - М.: КноРус, 2015. - 256 с.
4. Байков, А.В. А с гостями лучше!.. Въездной туризм: современное состояние и перспективы развития в РФ / А.В. Байков // Российское предпринимательство. - М.: Креативная экономика, - 2008. - № 5-1. - С. 120-124.
5. Биржаков, М.Б. Концептуальные подходы к формированию новой модели развития российского туризма для XXI века / М.Б. Биржаков, С.Ю. Житенёв, Е.М. Николаев, В. С. Новиков, М.С. Кирова, Ю.С. Путрик, А.П. Соловьёв // Российские регионы: взгляд в будущее. - 2017. - № 1. - том 4. - С. 128-137.
6. Борисова, А.О. Международный въездной туризм как составляющая механизма устойчивого развития регионов России / А.О. Борисова // Экономические исследования. - 2016. - № 2. - с. 3.
7. Данченкова А.В., Сморгчов В.Ю. преимущества и недостатки проведения ЧМ-2018 для российской экономики и населения / А.В. Данченкова, В.Ю. Сморгчов // Современные проблемы и перспективы развития системы подготовки спортивного резерва в преддверии XXXI Олимпийских игр в Рио-де-Жанейро. - Казань: Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма, - 2015. - С. 489-492.
8. Коновалова, Е.Е. Актуальные проблемы въездного туризма в России / Е.Е. Коновалова, А.А. Силаева, В.П. Леонова // Сервис в России и за рубежом. - 2016. - № 1. - С. 105-112.

9. Некипелов А.Д., Зорин И.В. Глобальная экономика и туризм в России / А.Д. Некипелов, И.В. Зорин // Вестник РМАТ. - 2012. - № 1 (4). - С. 30-32.
10. Нуриева Д.А., Петрик Л.С. Состояние гостиничного бизнеса Казани / Д.А. Нуриева, Л.С. Петрик // География и туризм. - Пермь: Пермский государственный национальный исследовательский университет, - 2015. - С. 74-78.
11. Павлова А.В., Петрик Л.С. Оценка и развитие сервисного потенциала региона / А.В. Павлова, Л.С. Петрик // Scientific and educational space: prospects of development. - Oxford: Scientific publishing center «Open knowledge», 2017. - С. 127-136.
12. Прошина, А.А. Въездной туризм в Российскую Федерацию и методы его стимулирования / А.А. Прошина // Саратовской области - 80 лет: история, опыт развития, перспективы роста. - 2016. - С. 154-155.
13. Путрик, Ю.С. Государственное регулирование туризма как направление социальной политики в Российской Федерации / Ю.С. Путрик // Культура и образование. - 2014. - № 3 (14). - С. 10-16.
14. Саламатова, В.В. Оценка факторов, влияющих на развитие въездного туризма в России / В.В. Саламатова // ЭГО: Экономика. Государство. Общество. - 2012. - № 3. - С. 1-15.
15. Скобельцына, А.С. India Friendly: новый этап в развитии российско-индийских отношений в области туризма и гостеприимства / А.С. Скобельцына, Е.С. Белякова, П. Навани // Проблемы современной экономики. - 2016. - № 3 (59). - С. 271-271.
16. Соловьёва, О.В. Внутренний и въездной туризм в российской федерации: состояние и перспективные направления развития отрасли / О.В. Соловьёва // Экономика и право: теоретические и практические проблемы современности. - Казань: Общество с ограниченной ответственностью "Бук", 2016. - С. 212-215.

17. Филонова А.В., Чугунова Р.В., Петрик Л.С. Совершенствование бренда современной гостиницы / А.В. Филонова, Р.В. Чугунова, Л.С. Петрик // Наука и спорт: современные тенденции. - Казань: Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма, 2015. - Том 7. - № 2. - С.125-130.
18. India Friendly [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.india-friendly.ru> (Дата обращения: 19.02.2017).
19. В Татарстане находятся турагенты Русского информационного центра в Индии [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://tourism.tatarstan.ru/rus/index.htm/news/875716.htm> (Дата обращения: 19.02.2017).
20. Индия [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Индия> (Дата обращения: 26.03.2017).
21. Обучение в рамках программы INDIA FRIENDLY [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://unecon.ru/info/obuchenie-v-ramkah-programmy-india-friendly> (Дата обращения: 13.05.2017).
22. Отдельные показатели деятельности коллективных средств размещения 2011-2015 гг. [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/contents/statistika/statisticheskie-dannye-porrf/otdelnye-pokazateli-deyatelnosti-kollektivnykh-sredstv-razmeshcheniya-2011-2015-gg/> (Дата обращения: 29.03.2017).
23. Отель Relita-Kazan [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.booking.com/hotel/ru/relita-kazan.ru.html#tab-main> (Дата обращения: 05.05.2017).
24. Официальный сайт отеля «Relita-Kazan» [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://relita-kazan.ru/ru/> (Дата обращения: 05.05.2017).
25. Официальный сайт Русского Информационного центра в Индии [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://russinfo.center/> (Дата обращения: 23.04.2017).

26. Россия занимает первое место по росту выездного туризма из Индии [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://ria.ru/tourism/20170330/1491119088.html> (Дата обращения: 21.04.2017).

27. Россия укрепила позиции в рейтинге конкурентоспособности в сфере туризма [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/news/12824/> (Дата обращения: 25.02.2017).

28. Ростуризм прогнозирует дальнейший рост внутреннего турпотока в 2017 году [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://ria.ru/tourism/20170330/1491143675.html> (Дата обращения: 04.03.2017).

29. Статистические показатели взаимных поездок граждан Российской Федерации и граждан иностранных государств [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/contents/statistika/statisticheskie-pokazateli-vzaimnykh-poezdok-grazhdan-rossiyskoj-federatsii-i-grazhdan-inostrannykh-gosudarstv/> (Дата обращения: 07.03.2017).

30. Туристов из Индии в России встретит комфортная среда пребывания [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.e-vesti.ru/ru/turistov-iz-indii-v-rossii-vstretit-komfortnaya-sreda-prebyvaniya/> (Дата обращения: 08.04.2017).