

Выпускная квалификационная работа

На тему:

**Организация процесса обслуживания потребителя
при организации автобусных туров**

Выполнила:

Студентка группы 3Г

Хисамутдинова Айгуль

Специальность 43.02.10 Туризм

Преподаватель: Сарбаева З.У

Целью данной дипломной работы является анализ современных технологий организации автобусных перевозок и обслуживания туристов.

Задачи:

1. сформулировать системный подход к определению туризма,
2. дать характеристику международному туризму, определить виды международного туризма,
3. изучить специфику автобусного тура и определить технологию его организации.

Объектом работы является туристический досуг,
предметом автобусный тур.

Базой исследования послужила туристическая фирма “Роза ветров”.

Содержание работы: работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы. Работа включает приложения на 5 листах.

Глава I Теоретические особенности организации обслуживания туристов.

- 1.1 Потребители туристских услуг
- 1.2 Организация туристического путешествия
- 1.3 Функции и технология работы туристских агентств

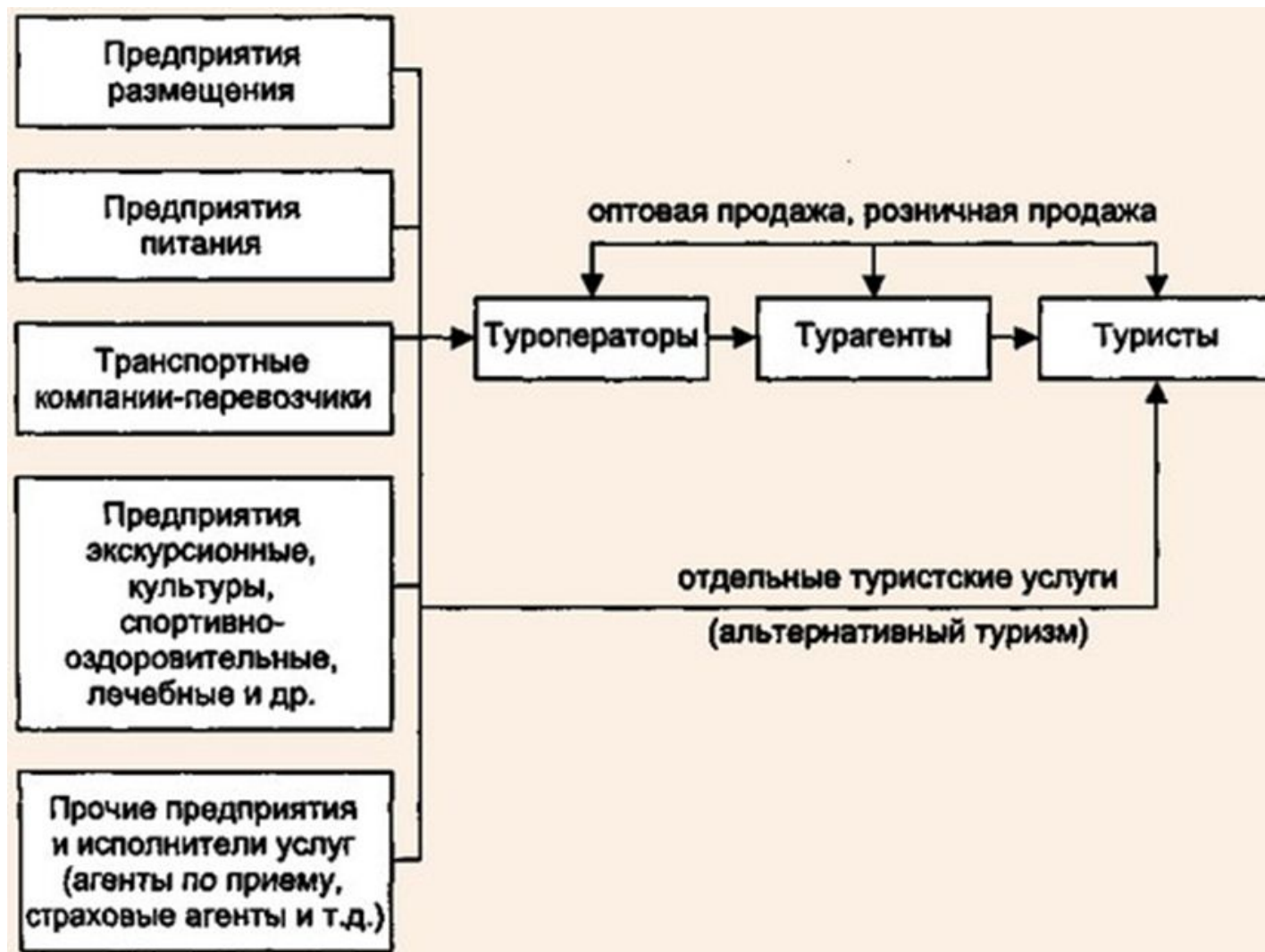


4 туристские роли:

- 1) организованный массовый турист.
- 2) индивидуальный турист.
- 3) турист исследователь.
- 4) турист-бродяга.



Туристская фирма занимает место посредника между производителем и потребителем туристских услуг:



Три главных компонента стратегии обслуживания:

1. Потребности клиентов

2. Способность компании

3. Долгосрочная прибыль




Выбор транспортных средств при туристских

путешествиях определяется:

- 1) рейтингом их популярности
- 2) степенью развития транспортной системы
- 3) видом путешествий
- 4) протяженностью маршрута
- 5) благосостоянием населения
- 6) тарифами
- 7) туристско-рекреационными ресурсами и т.д.



Туристическое агентство «Роза Ветров»



РОЗА ВЕТРОВ

СЕТЬ ТУРИСТИЧЕСКИХ АГЕНТСТВ

ТУРИСТАМ | **ТУРАГЕНТСТВАМ** | **Офисы продаж**

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ | ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ | О КОМПАНИИ

Главная / Туристам / Поиск туров

ПОИСК ТУРОВ

Откуда: **Санкт-Петербург**

Куда: **Египет**

Вылет с: **11 ноя** - по: **21 ноя**

Взрослых: 1 2 3 4 | Детей: 0 1 2 3

Курорт: Любой

Выбор отеля: Все

Ночей от: **6** - до: **11**

Категория: Любая

Питание: Любое

Цена от: - до: RUB USD EUR

Перелёт включен Есть билеты Есть места

Найти

популярные курорты

- Дахаб
- Макади
- Марса Алам, Эль Кусейр
- Нувейба
- Сафага
- Сомма Бей
- Таба
- Хургада
- Шарм-Эль-Шейх
- Эль Гуна
- все остальные**
- Адабия
- Айн Сохна

Все

- Abo Nawas Resort 4*
- Abu Dabbab Diving Lodge 3
- Acacia Dahab Hotel 4*
- Aida Better Life Resort 4*
- Aifu Horizon 4*
- Akassia Swiss Resort 5*
- Al Bostan 4*
- Al Diwan Resort 3*
- Al Mashrabiya Beach (ex. P
- Al Moudira Luxor 5*
- Al Nabila 4*
- Al Nabila Grand Bay Makad



Основные услуги:

- услуги по организации перевозки.
- размещение.
- питание туристов.

Дополнительные услуги:

- услуги по организации экскурсий.
- услуги по страхованию туристов.
- услуги гидов, гидов-переводчиков.
- услуги перевозки туриста от места его пребывания в страну (место его временного пребывания) до места размещения и обратно (трансферт), а также любой другой перевозке в пределах страны (места временного пребывания);
- услуги по прокату.
- обмен валюты.
- телефон.
- почта.





Пирамида обеспечения качества обслуживания



По числу мест автобусы бывают:

- особо малой вместимости – микроавтобусы (с числом мест 9-11 человек), к которым относятся автобусы марок УАЗ, РАФ, «газель»;
- малой вместимости (с числом мест 21 – 26 человек);
- средней вместимости (с числом мест 33 – 34 человека);
- большой вместимости, рассчитанные на 41 – 45 человек, и особо большой вместимости, в которых число мест может достигать от 54 – 56 до 80.



Профессиональное поведение гида должно содержать следующие компоненты:

- 1) доброжелательность и радушие;
- 2) приветливость и вежливость;
- 3) обходительность и любезность;
- 4) сдержанность и тактичность и т. д.



Уфа - Золотое кольцо

Золотая Русь

Продолжительность тура: 7 дней / 6 ночей.



Выезды:	Выезд из Уфы	Экскурсии	Уфа	Цена
Месяц				
май	23, 08:00 часов.	24 – 27	28	17500р.
июнь	20, 08:00 часов.	14 – 17	18	17500р.
июль	18, 08:00 часов.	19 - 22	23	17500р.
август	15, 08:00 часов.	16 - 19	20	17500р.

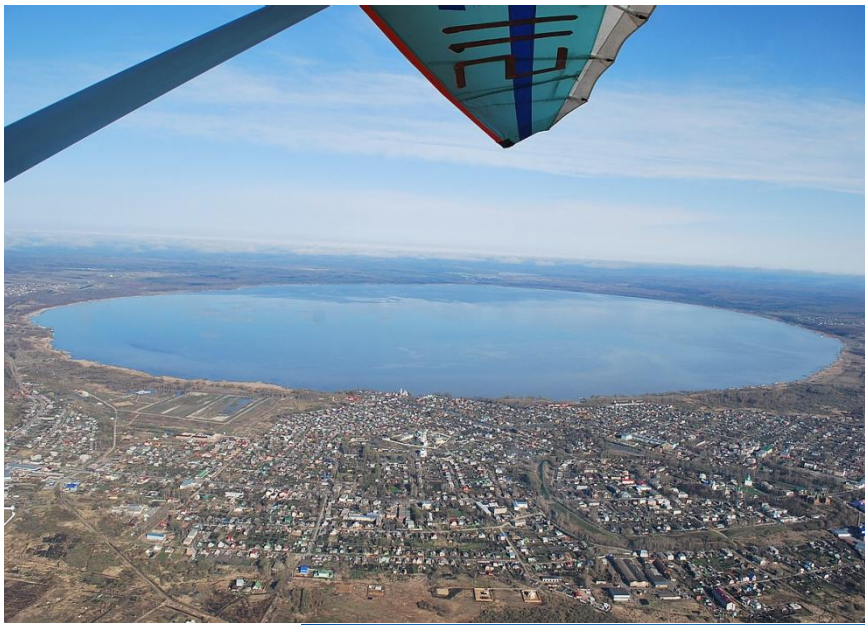
В стоимость тура включено:

- Автобусный проезд по маршруту Уфа - Н. Новгород - Переславль-Залесский - Ростов Великий - Ярославль - Владимир - Муром - Суздаль - Уфа.
- Проживание в гостиницах по маршруту.
- Питание: завтраки на 3 - 6-й дни тура.
- Экскурсии по программе.
- Услуги гида-экскурсовода.
- Транспортное сопровождение.
- Входные билеты в музеи.

Дополнительно оплачивается (по желанию туриста):

- Питание (обед, ужин).
- Все личные расходы.
- Страховка от несчастного случая.





Плезеево озеро





Спасо-Преображенский монастырь в г.Ярославль





Троицкий собор, г.Кострома





Памятник Илье Муромцу, г.Муром





Свято-Троицкий женский монастырь





Музей деревянного зодчества, г.Суздаль



**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

