

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

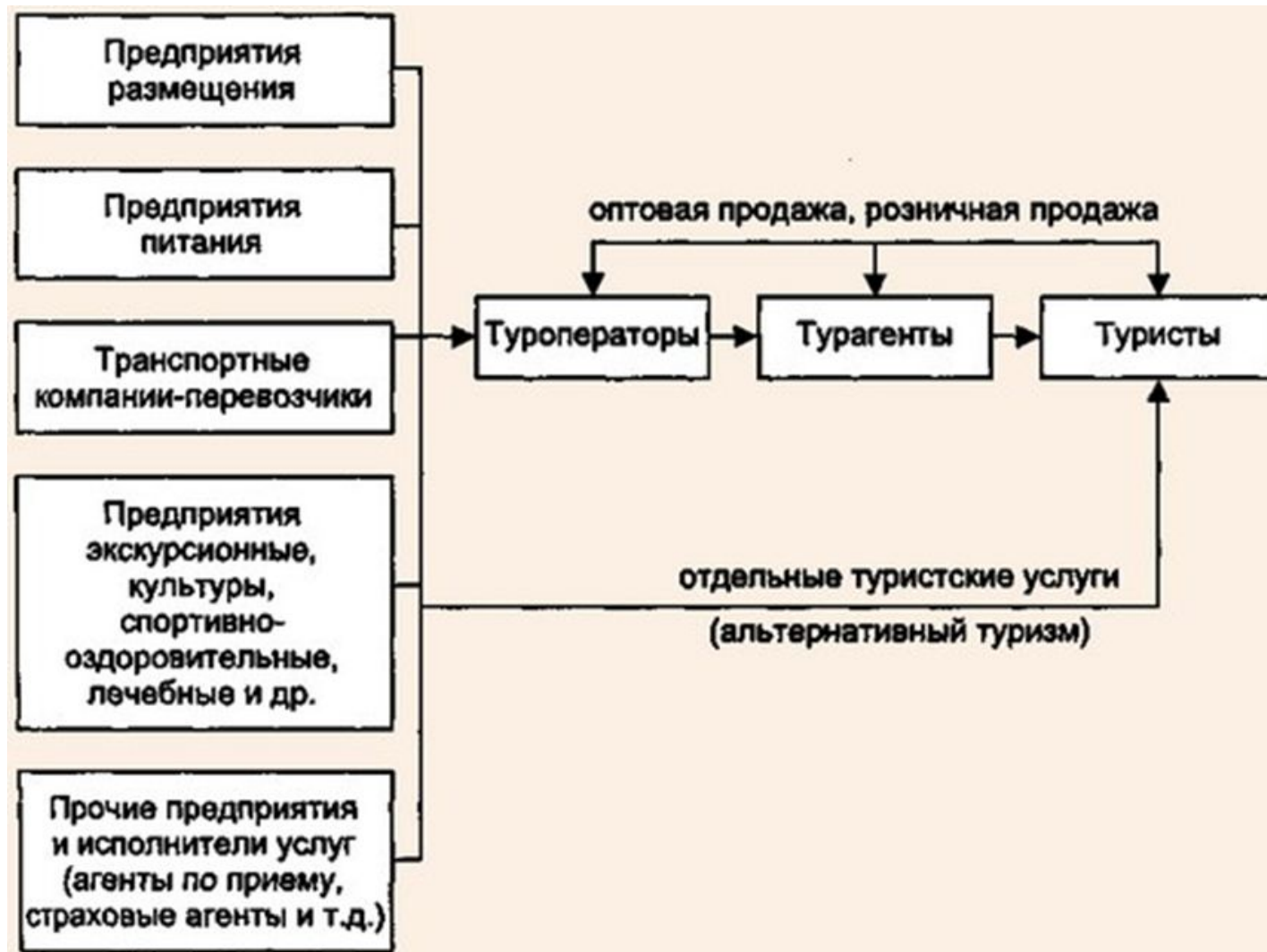


4 туристские роли:

- 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**

Курорт: Любой
популярные курорты: Дахаб, Макади, Марса Алам, Эль Кусейр, Нувейба, Сафага, Сома Бей, Таба, Хургада, Шарм-Эль-Шейх, Эль Гуна, все остальные, Адабия, Айн Сохна

Выбор отеля: Все
Введите первые три буквы: 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

Вылет с: **11 ноя** | по: **21 ноя**

Ночей от: **6** | до: **11**

Категория: Любая
 2★ 3★ 4★ 5★
 Apts HV-1 Villas HV-2

Питание: Любое
 AI BB FB FB+
 HB HB+ RO UAI

Взрослых: 1 2 3 4 | Детей: 0 1 2 3

Возраст детей: [dropdown] [dropdown] [dropdown]

Цена от: [input] | до: [input]

RUB USD EUR

Перелёт включен Есть билеты Есть места


Найти



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.

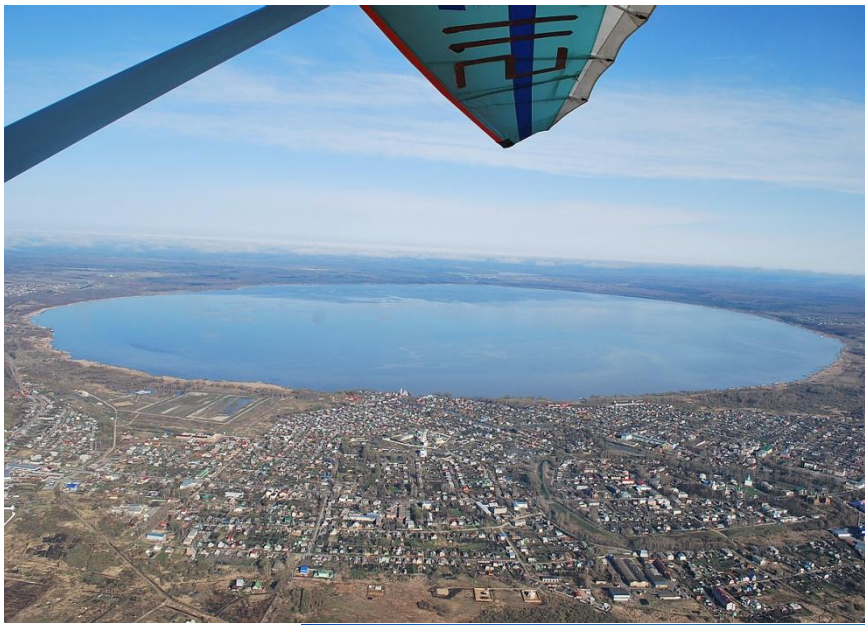
В стоимость тура включено:

- 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!**

