

Министерство общего и профессионального образования Ростовской области
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области
«Ростовский колледж рекламы, сервиса и туризма «Сократ»

ППССЗ 43.02.10 Туризм

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (ДИПЛОМНАЯ РАБОТА)

на тему:

**«Оптимизация форм обслуживания туристов как перспектива
развития туризма в Абхазии»**

Выполнила: обучающаяся учебной группы
№33Т17 очной формы обучения
Игнатенко Евгения Олеговна
Руководитель работы: Сулименко Оксана
Евгеньевна

Цель исследования:

поиск направлений оптимизации форм обслуживания туристов как перспектива развития туризма в Абхазии.



Задачи исследования:

- раскрыть сущность процесса и качества обслуживания туристов;
- рассмотреть формы и стили обслуживания туристов;
- определить особенности обслуживания различных категорий туристов;
- оценить современное состояние туризма в республике Абхазия;
- дать характеристику деятельности ООО Центр «Фейерверк Волшебства» г. Ростова-на-Дону по организации обслуживания туристов;
- разработать предложения по оптимизации обслуживания туристов ООО Центр «Фейерверк Волшебства» в республике Абхазия.

Объект и предмет исследования:

Объектом исследования является процесс обслуживания как основа предоставления туристских услуг.

Предметом исследования является деятельность ООО Центр «Фейерверк Волшебства» по обслуживанию туристов в Абхазии и ее оптимизация как перспектива развития туризма в республике.



Классы обслуживания туристов

```
graph TD; A[Классы обслуживания туристов] --> B[Люкс]; A --> C[Первый класс]; A --> D[Туристский класс]; A --> E[Эконом-класс];
```

Люкс

**Первый
класс**

**Туристский
класс**

**Эконом-
класс**

По формам обслуживания клиентов туры бывают:

ГРУППОВЫЕ

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ



Стиль

```
graph TD; A[Стиль] --> B[Формальный]; A --> C[Неформальный]; A --> D[Смешанный];
```

Формальный

Неформальный

Смешанный

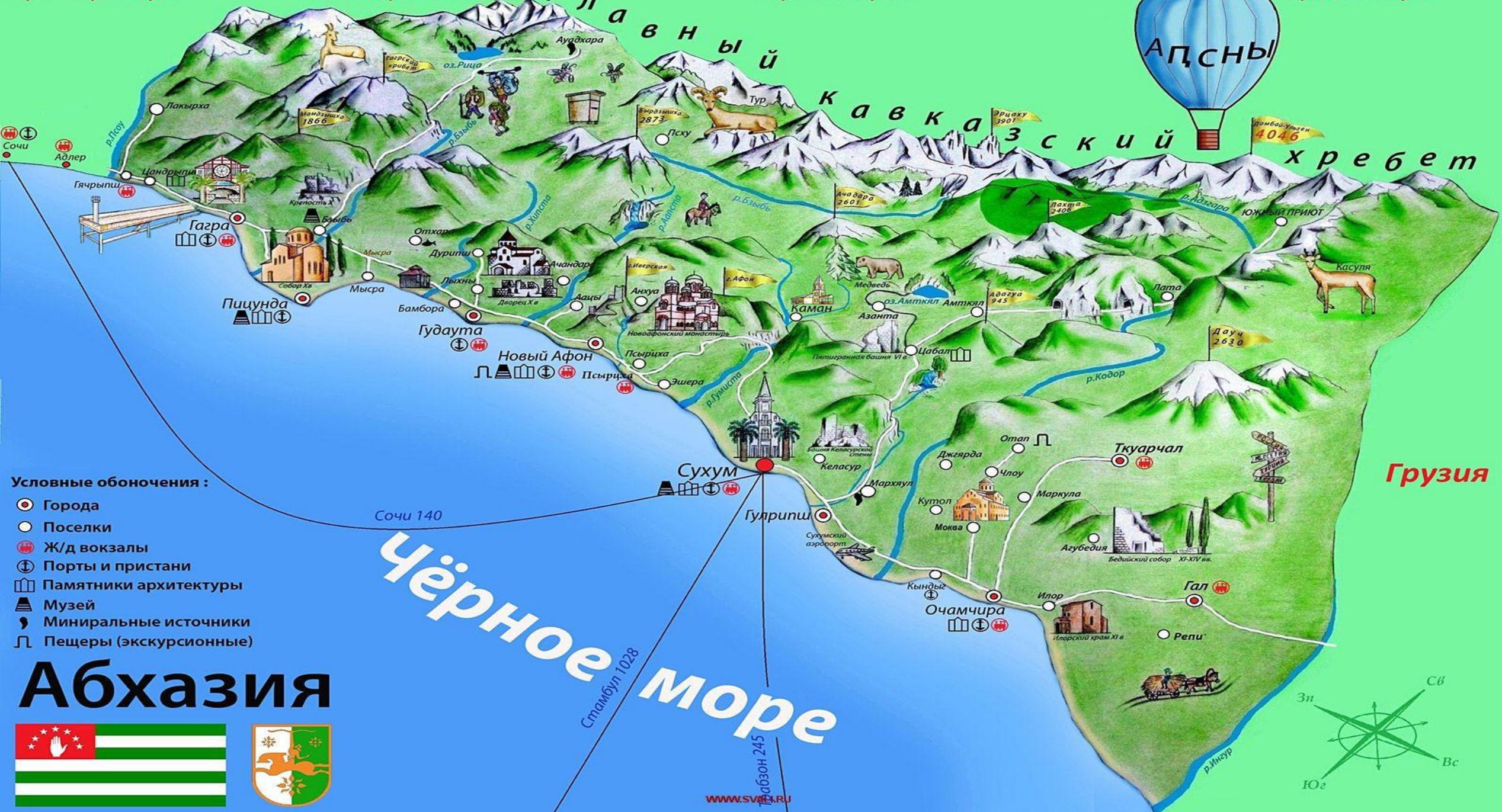
условные классификации туристов

Классификация туристов по возрасту:

- 0-2 года – инфанты (грудные дети);
- 3-8 лет – дети-дошкольники;
- 9-18 лет – подростки-школьники;
- 18-25 лет – молодёжь, студенты;
- 26-64 года – взрослые люди;
- 65 лет и старше – пожилые люди, пенсионеры.

По типам личности:

- инициативные
- деловые люди
- узкоспециализированные туристы
- активные/пассивные туристы
- неисправимые скептики и ворчуны.



- Условные обозначения :**
- Города
 - Поселки
 - Ⓜ Ж/д вокзалы
 - Ⓜ Порты и пристани
 - Ⓜ Памятники архитектуры
 - Ⓜ Музей
 - Ⓜ Минеральные источники
 - Ⓜ Пещеры (экскурсионные)

Абхазия



Факторы, сдерживающие развитие туризма в Абхазии	Возможности развития туризма в Абхазии
последствия политической нестабильности, вызванной отечественной войной 1992-1993 гг.	развитие экотуризма
высокая изношенность материально-технической базы, отсутствие современной инфраструктуры туризма	возможность формировать новый туристский продукт, выходящий за рамки традиционного представления о туристском предложении и который бы учитывал историко-культурную и природно-историческую специфику республики Абхазия
невысокое качество обслуживания во всех секторах туристической индустрии из-за низкого уровня подготовки кадров и отсутствия опыта работы по международным стандартам	развитие индустрии досуга и развлечений, сети культурно-зрелищных предприятий
неблагоприятные условия пересечения российско-абхазской границы	строительство новых и реконструкция действующих туристских объектов
отсутствие значительных инвестиций в данную отрасль	развитие конгрессно-выставочных центров
несоответствия цены и качества обслуживания	внедрение новых систем управления и технологий обслуживания в гостиничном хозяйстве

ООО Центр «Фейерверк Волшебства»



Геленджикский р-н



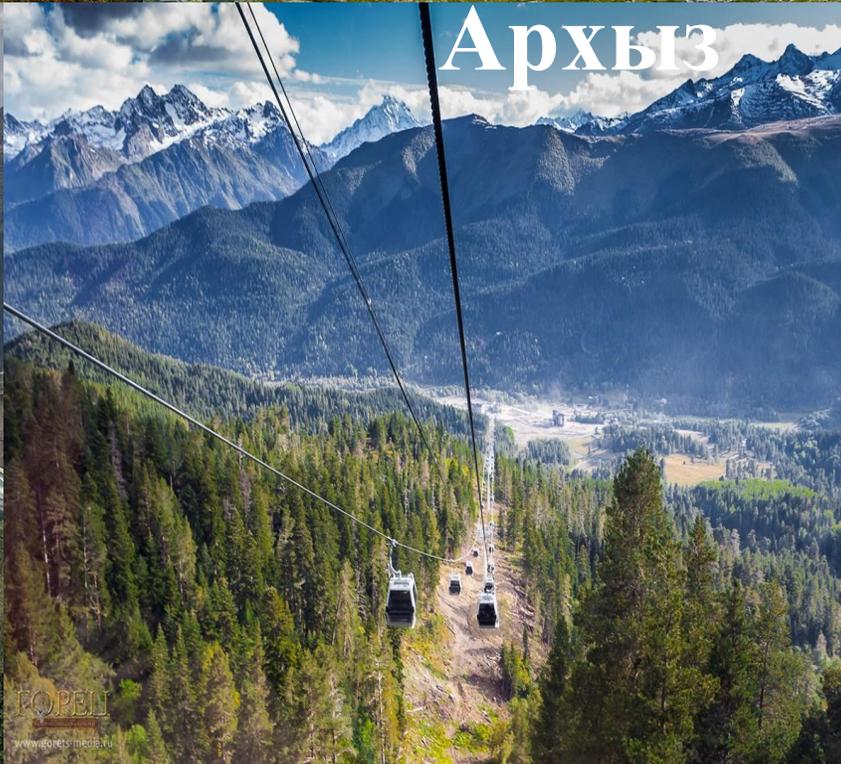
Приэльбрусье



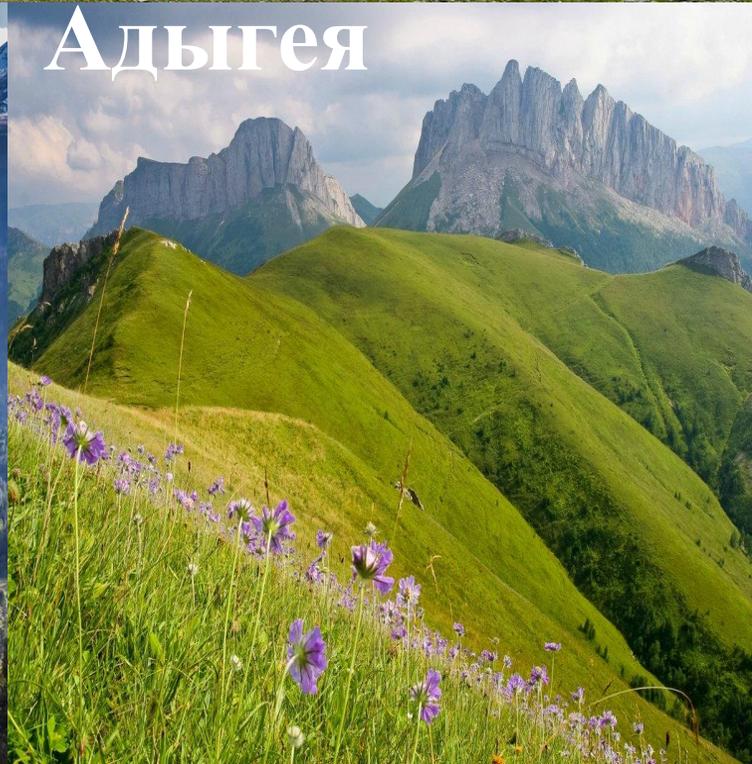
Домбай



Архыз



Адыгея





Гагра



Шинда



Новый Афон

Элементы программирования

```
graph TD; A[Элементы программирования] --> B[Качество]; A --> C[Оптимальность]; A --> D[Психологическая подготовка к восприятию программ];
```

Качество

Оптимальность

**Психологическая
подготовка к
восприятию
программ**

Свойства оптимальности

- ❑ соответствие всех видов услуг одному уровню (классу) обслуживания;
- ❑ соответствие всех услуг тематике тура;
- ❑ адресную направленность тура на определенную, целевую группу потребителей;
- ❑ заблаговременное согласование программ обслуживания;
- ❑ гибкость программ, возможность замены тех или иных услуг;
- ❑ рациональное содержание обслуживания (мало услуг – скучно, много – утомительно для туристов);
- ❑ отсутствие тенденциозности в обслуживании, ненавязчивость в предоставлении услуг.

Соответствие программы свойствам ОПТИМАЛЬНОСТИ:

- ❑ По набору услуг данный тур считается экскурсионно-познавательным, то есть все услуги, предлагаемые в данной программе соответствуют одной тематике тура.
- ❑ Наличие свободного времени после заселения – туристы смогут набраться сил, и на вечерние экскурсии пойти отдохнувшими и сытыми.
- ❑ Все услуги соответствуют одному уровню обслуживания, без «выпадения» в высшую или низшую категорию. Программа составлена согласно туристскому классу, групповой форме обслуживания и никак от них не отступает

Недочёты в оптимальности программы

- В программе слишком много услуг за дополнительную плату.
- Отсутствует гибкость программы.
- Нет замены платных услуг бесплатными.
- Адресная направленность тура на определенную, целевую группу потребителей соблюдена не полностью.

ж/д вокзал Адлера



Аэропорт Адлера



Патриарший собор. Пицунда



«Абхазское застолье» с национальным фольклорным концертом



Пляж Пицунды

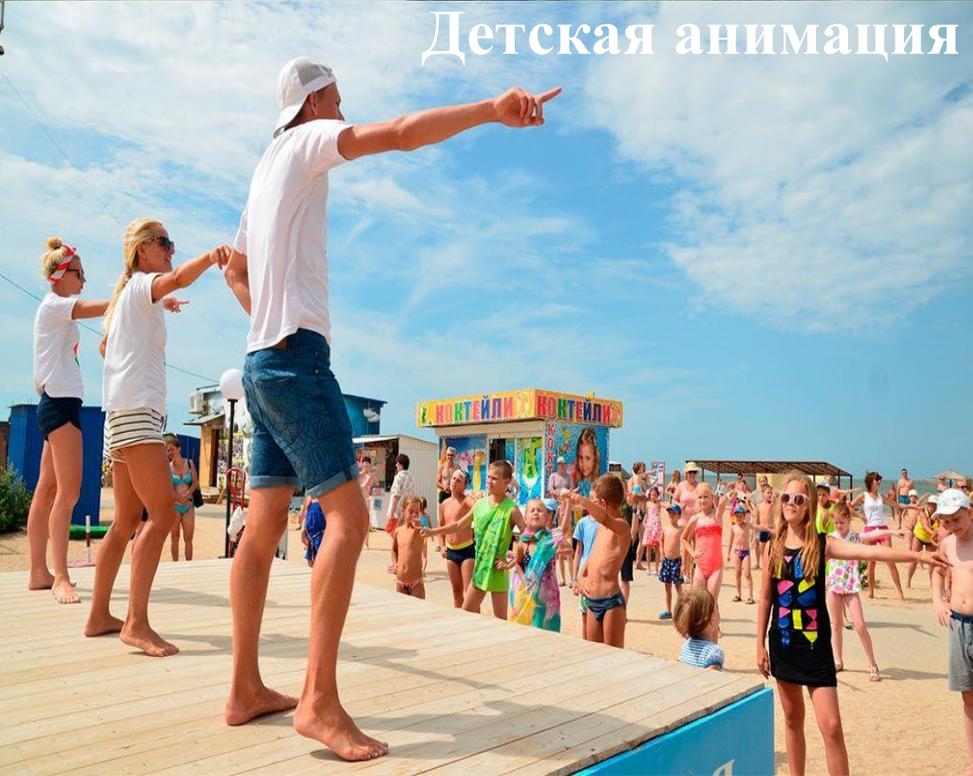
Семейный корпус
«Литфонд»



Аквапарк в Гагре



Детская анимация



ж/д вокзал Адлера



Аэропорт Адлера





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

