

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/247556>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Туризм (другое)

Оглавление

Введение 3

Глава 1. Теоретические аспекты формирования экскурсионных программ на охраняемых природных территориях (ОПТ) 5

1.1 Понятие и сущность экскурсионной программы 5

1.2 Организация экскурсионного обслуживания туристов 9

1.3 Особенности формирования экскурсионных программ на ОПТ 15

Глава 2 Анализ экскурсионной программы обслуживания туристов на охраняемых природных территориях Южного Урала 20

2.1 Содержание экскурсионной программы обслуживания туристов на охраняемой природной территории Южного Урала 20

2.2 Анализ и оценка эффективности реализации экскурсионной программы 32

Заключение 37

Список литературы 41

Введение

Организация обслуживания в туризме имеет большое экономическое значение, поскольку фактически обеспечивает прибыль предприятия, оптимизацию материальных и финансовых потоков, улучшение обслуживания клиентов.

Таким образом, сервисная деятельность или обслуживание клиентов, потребителей – это научная и практическая деятельность предприятия, которая представляет собой организацию, управление и оптимизацию движения материальных, информационных и финансовых потоков предприятия.

Актуальность данной темы заключается в том, что процесс преобразования потребностей потребителя в его удовлетворение экскурсионными услугами совершается на базе взаимодействующей системы: материально-технической базы, ассортимента и цен, обслуживающего персонала. В рамках рыночных отношений система обслуживания должна постоянно совершенствоваться.

Цель данной работы заключается в формировании экскурсионной программы обслуживания туристов на охраняемых природных территориях Южного Урала.

В связи с этой целью ставятся следующие задачи:

- раскрыть понятие и сущность экскурсионной программы
- описать организацию экскурсионного обслуживания туристов
- выявить особенности формирования экскурсионных программ на ОПТ
- сформировать экскурсионную программу туристов на охраняемых природных территориях Южного Урала
- провести анализ и оценку эффективности обслуживания туристов программы.

Объект работы – экскурсионная программа обслуживания туристов

Предмет – экскурсионная программа обслуживания туристов на охраняемых природных территориях Южного Урала.

Эмпирическая база – внутренние документы и материалы компании.

Теоретическая база. Для раскрытия данной темы были использованы исследования современных авторов в области организации сервиса и сервисной деятельности на предприятии, ресурсы Интернет.

Методы исследования – анализ, синтез, сравнение.

Структура работы включает в себя введение, два раздела и заключение. В первой главе рассматриваются теоретические аспекты формирования экскурсионных программ на ОПТ. Вторая часть посвящена разработке экскурсионной программы на ОПТ Южного Урала.

Глава 1. Теоретические аспекты формирования экскурсионных программ на охраняемых природных территориях (ОПТ)

1.1 Понятие и сущность экскурсионной программы

Экскурсионный туризм является одним из видов туристической отрасли, где посещаются памятники истории и культуры, природные достопримечательности, музеи, театры, изучаются традиции народов, живущих на территории.

Историческая, культурная, познавательная направленность характерна для того туризма.

На рисунке 1 представлены виды экскурсионных туров.

Рисунок 1 – Виды экскурсионных туров

Экскурсионный тур разрабатывается туристическим агентством и оператором и может представлять разные тематики туров в зависимости от интересов потенциальных клиентов. Например, к ним относятся литературные туры по местам жизни известных писателей, исторические туры по значимым местам, туры для изучения архитектурных особенностей городов и стран, фольклорные туры, посещение картинных галерей. В целом это могут быть различные туры, которые будут интересны определенному числу людей.

Процесс организации экскурсионного туризма осуществляется по двум основным направлениям:

- стационарные туры, рассчитанные на пребывание туристов в одном месте,
- маршрутизированные туры, предусматривающие посещение нескольких мест сразу.

Стационарные туры предполагают детальное изучение одного города или экскурсионного места.

В таблице 1 указаны основные экскурсионные программы по видам туров.

Таблица 1 - Экскурсионные программы по видам туров

Туры Экскурсионные программы

Туры с целью отдыха 1-2 плановые экскурсии (пешие прогулки к объектам природы, использование средств малой авиации)

Деловые туры Посещение производственных и других объектов, представляющих для туристов интерес

Познавательные туры По историческим и культурным центрам, посещение городов и населенных пунктов (обзорные по городу, посещение музеев)

Дополнительные За счет личных средств туристов

Маршрутизированный тур составлен так, чтобы посещаемое туристами место находилось недалеко, с минимальными переездами по маршруту для клиентов.

Экскурсионный туризм подразумевает разные программы на выбор клиентов. В случае маршрутного тура экскурсовод сопровождает группу, или встречает в каждом месте туристов. Он должен специализироваться на определенной теме. Как правило, такие туры имеют свободное время для изучения каждого места маршрута.

Стационарный тур, в свою очередь, предоставляет больше свободного времени для туристов, а также широкую организацию программы проведения досуга, включающую разные творческие встречи, национальные праздники, рестораны, посещение выставочных залов и дегустационных центров.

На рис.2 изображен общий процесс разработки экскурсионной программы.

Рисунок 2 – Разработка экскурсионной программы

Планирование экскурсии может быть достаточно сложным и трудоемким делом. Экскурсии требуют тщательного планирования, часто за несколько месяцев вперед. Шаги, которые нужно будет предпринять, могут различаться в зависимости от организации и ее политики, поэтому нужно просто использовать это как общее руководство, следовать всем надлежащим процедурам.

Основные этапы по формированию экскурсионной программы включают в себя:

1. Определить пункт назначения. Прежде всего, нужно решить, куда отправляются туристы.
2. Организовать транспорт. Транспорт – важная часть туристической поездки. Как правило, автобус – это самый дешевый и простой способ добраться до определенного пункта назначения, поэтому нужны все

формы, необходимые для заказа автобуса, чтобы транспортный персонал мог все организовать.

3. Определить план питания.

4. Планировать расписание на день. Необходимо спланировать свой график.

5. Иметь план коммуникации с туристами, если что-то пойдет не так – если погода задержит поездку, если у автобуса спустит колесо и так далее.

Экскурсия должна базироваться и включать в себя следующие элементы:

тема, цель и конкретные задачи;

группа;

экскурсовод;

время тура;

экскурсионные объекты;

осмотр;

передвижение по маршруту.

Экскурсии выполняют некоторые функции:

экономические;

идейно-политические;

общеобразовательные;

информационные;

воспитательные;

отдых;

расширение кругозора;

формирование интересов;

специализированные.

По участникам тура подразделяются экскурсии для следующих категорий лиц:

дети;

взрослые;

городские жители;

сельские жители;

местное население;

приезжие.

По содержанию экскурсии делятся на обзорные (многоплановые) и тематические.

1.2 Организация экскурсионного обслуживания туристов

Экскурсионное обслуживание представляет собой организацию и оказание экскурсионных услуг, которые помогают людям приобщиться к духовным ценностям, накапливать знания, в том числе и профессиональные, улучшать свои способности к познанию мира.

На рисунке 3 показаны цели экскурсионного обслуживания.

Список литературы

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 22.12.2020) "О защите прав потребителей"

2. Балабанов И.Т. Экономика туризма. – М.: Финансы и статистика, 2017. – 382 с.

3. Буйленко В.Ф. Туризм. – Ростов на Дону.: Феникс, 2016. – 416 с.

4. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2017. - 432 с.

5. Дмитриев Н.В. Экономика туристского рынка. – М.: Юнити-Дана, 2019. – 412 с.

6. Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. – Минск : РИПО, 2020. – 295 с.

7. Зорин И.В. Туризм как вид деятельности. – М.: Инфра-М, 2018. – 227 с.

8. Калачев, С.Л. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; Под общ. ред. проф., д.э.н. Ж.А. Романович. - М.: Дашков и К, 2018. - 284 с.

9. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2017. - 176 с.

10. Кусков А.С. Основы туризма. – М.: Кнорус, 2019. – 401 с.

11. Магданов П.В. Система управления организацией: понятие и определение// ВЕСТНИК ОГУ. – 2018. - №8(144). – с.56 – 67.

12. Нечаев Е.И. Организация производства и предпринимательской деятельности. – Краснодар: КубГАУ, 2019. – 266 с.
13. Павлова, Г.Ю. Сервисная деятельность / Г.Ю. Павлова. - М.: КноРус, 2017. - 77 с.
14. Поршнев А.Г., Румянцева З.П. Управление организацией/ А.Г. Поршнева, З.П. Румянцевой. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 375 с.
15. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях. - Ростов н/Д: Феникс, 2016. - 352 с.
16. Шипунов В.Г., Кишкель Е.Н. Основы управленческой деятельности, учебник, 2 издание, переработанное и дополненное. – 2018. – 504 с.
17. Институт менеджмента, инноваций и бизнес – анализа. Режим доступа <http://www.refa.de/home>
18. Библиотека по менеджменту. Режим доступа: <http://www.inventech.ru>
19. Управление предприятием. Режим доступа: <http://consulting.1c.ru>
20. Институт управления бизнесом. Режим доступа: <http://investobserver.info>
21. Экономический портал. Режим доступа: <http://institutiones.com/>
22. Учебный портал Экономист. Режим доступа: <http://economist.rudn.ru/>
23. Портал менеджеров. Режим доступа: <http://tomanage.ru/>
24. Новости туризма [Электронный ресурс]. – URL: <http://news.turizm.ru/>
25. Туристическая библиотека [Электронный ресурс]. – URL: <http://tourlib.net/>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/247556>