

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

Особенности экскурсионного обслуживания в гостиницах Турции
АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студента 4 курса 421 группы
направления 43.03.02 «Туризм»

Института истории и международных отношений

Йашар Фуркан

Научный руководитель

старший преподаватель
должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Сычева В.О.
инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

д.э.н., профессор
должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Черевичко Т.В.
инициалы, фамилия

Саратов 2017

Введение

Актуальность. Актуальность данной темы обусловлена тем, что в последнее время туристические поездки получают все большую распространенность. Несмотря на мировые финансово-экономические проблемы, проблемы безопасности, которые в последнее время потрясают мир все чаще, туризм является одной из развивающихся и растущих отраслей.

В этой связи, доступнее и распространеннее становится отдых за границей, знакомство с историей, достопримечательностями и культурным наследием других народов. В мире наблюдается рост количества туристических фирм, бюро, гостиниц. Подобный рост также оказывает влияние на сопутствующие туризму отрасли, среди которых гостиничное дело.

Конкуренция в гостиничной индустрии приводит к тому, что гостиницы стараются включить в свой перечень как можно больше разнообразных услуг. Приезжая на отдых, туристы готовы платить за свои удобства, поэтому предоставление дополнительных услуг – одна из важных статей данного бизнеса. Экскурсионное сопровождение, как неотъемлемая часть практически любой туристической поездки, в этой связи не является исключением.

Экскурсионная деятельность во многом является одной из основных мотиваций для путешествий. Потребность в познании чего-то нового, ожидания получения необычного и эмоционально насыщенного культурного опыта, восприятие исторической и природно-эстетической реальности побуждают человека к совершению путешествий.

Туризм в Турции не основная статья дохода страны, но довольно значительная ее часть. Таким образом, привлечение туристических потоков в страну различными способами, в том числе и экскурсионным потенциалом – важнейшая задача этого популярного туристического направления, особенно в условиях довольно тяжелой ситуации в мировой политике.

Разработанность темы в научной литературе. Исследование темы экскурсионного обслуживания неразрывно связано с изучением основных

аспектов туристической деятельности. Одним из первых трудов, используемых для работы над данным исследованием, стала монография Ю.А. Александровой «Международный туризм». Работа начинается с определения объекта изучения, его сущности и границ. Кроме того, рассматриваются вопросы статистики: показатели международного туризма. Представлена география туристских потоков как реализованного туристского спроса.

Особый интерес представляет работа Н.С. Матющенко «Отдых и развлечения как показатель качества жизни современного человека». В статье рассматриваются вопросы негативного влияния индустриализации и индустриализации на жизнь современного человека. Автор связывает данные последствия с необходимостью полноценного отдыха. Н.С. Матющенко прослеживает тесную взаимосвязь между индустрией развлечений и индустрией туризма.

Важнейшими исследованиями при изучении данной темы являются те, что непосредственно касаются экскурсионной деятельности в гостиничном деле. Так, в коллективной монографии под руководством И. С. Барчукова, «Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства». В работе рассмотрены основные понятия, цели, задачи, компоненты социально-культурной деятельности экскурсионных предприятий, государственное и нормативное регулирование их деятельности, а также исторические аспекты экскурсионной деятельности.

Основные вопросы экскурсоведения раскрывает в своей работе Б. В. Емельянов. В книге дается достаточно полное представление об основах экскурсионной теории, методологии и методики, о профессиональном мастерстве экскурсовода. Большое внимание уделено сущности экскурсии, ее функциям, признакам, экскурсионному методу, видам анализа в экскурсии, ее элементам.

Среди источников данного исследования, в первую очередь, стоит отметить тот, что положен в основу второй главы, где рассматриваются экскурсионная деятельность на примере конкретной гостиницы. Так,

рассматривался турецкий отель, находящийся в г. Белеке – Kempinski Hotel The Dome. При работе над данным исследованием часто использовался официальный сайт гостиницы, где можно найти практически любую интересующую информацию, в том числе и об экскурсионном обслуживании. Кроме того, на сайте можно найти раздел контактов со службой отеля, где можно задать интересующие вопросы и получить быстрый ответ.

Одним из важнейших источников является Ежегодный отчет Центрального банка Турции. В данном отчете можно проследить ежегодные доходы Турецкой Республики от туризма.

В работе также использовались статистические данные организации Всемирной туристской организации, а точнее, данные Барометра международного туризма.

Цель данной работы заключается в изучении особенностей экскурсионного обслуживания в гостиницах Турции.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- определить используемое в работе понятие экскурсионного обслуживания в гостинице и исследовать современное состояние данной деятельности;
- рассмотреть экскурсионное обслуживание в качестве элемента дополнительных услуг гостиниц и туристских комплексов Турции;
- изучить общую характеристику деятельности гостиницы «Kempinski Hotel The Dome»;
- ознакомиться с основными видами и особенностями экскурсионных услуг гостиницы «Kempinski Hotel The Dome»;
- оценить недостатки и сформулировать предложения по развитию экскурсионного обслуживания в гостинице «Kempinski Hotel The Dome».

Структура работы. Данная выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, первая из которых включает два параграфа, вторая – три параграфа, заключения и списка использованных источников и литературы.

Основное содержание работы

Первая глава «*Теоретические основы исследования экскурсионного обслуживания в гостиницах*» включает параграфы, рассматривающие понятие и современное состояние экскурсионного обслуживания в гостиницах, и экскурсионное обслуживание как элемент дополнительных услуг гостиниц и туристских комплексов Турции.

Современная экскурсия зачастую бывает связана с таким явлением как туризм. Существующие в древности передвижения людей и народов с различными целями, рассматривают как истоки современного туризма. Возможности изучения истории и культуры возможны только при помощи наглядного изучения реальных памятников, повседневной культуры народов, пребывания в конкретной местности, а также личного общения с представителями других культур.

На основе изученных терминов, для данного исследования был выбран термин экскурсии. Так, экскурсия – это посещение каких-либо объектов или местностей с целью получения о них или их составляющих каких-либо знаний. Под экскурсионным обслуживанием понимается организация и оказание экскурсионных услуг, удовлетворяющих потребности человека в приобщении к духовным и нравственным ценностям, накопления знаний, в том числе и профессиональных, в режиме свободного выбора объекта, методов и средств познания.

Согласно данным, представленным в последнем выпуске Барометра международного туризма ЮНВТО, в мире существует постоянная и устойчивая тенденция увеличения числа путешественников. Так, спрос международного туризма в 2016 оставался устойчивым, несмотря на наличие множества проблем мирового характера. Международные туристические поездки возросли на 3,9%, достигнув цифры в 1,235 млн. Мировой кризис 2008 года, считающийся непреодоленным до сих пор, коснулся всех сфер бизнеса, в том числе и туризма. Судя по имеющимся статистическим данным, несмотря на глобальные экономические вызовы, международный туризм является одной из немногих растущих сфер

С развитием туризма развиваются и сопутствующие ему отрасли, в том числе и экскурсионная деятельность. Так, все чаще гостиницы в перечень своих услуг включают экскурсии. Однако возникновение различного рода мировых проблем и кризисов оказывают негативное влияние не только на туристическую, но и другие, неразрывно следующие с ней отрасли, что приводит к снижению общего спроса на туристические продукты.

Повышение качества обслуживания в гостинице и поддержание его на стабильно высоком уровне – задача непростая и затратная. Но проведение всех необходимых мероприятий, а в данной работе, это касается экскурсионной составляющей, окупается и приносит повышение доходности отеля при грамотном подходе к нововведениям.

Организация досуга и отдыха туристов на курортах является основной задачей специалистов сферы туризма. Зачастую, путешественник старается принять решение о своем времяпрепровождении во время отдыха, непосредственно после размещения в гостинице. Так, предоставление дополнительных услуг гостиницами является одно из статей их прибыли. На базе некоторых гостиниц существуют экскурсионные бюро, другие же работают на основе договоров с фирмами, оказывающими экскурсионные услуги.

Так, экскурсионная услуга как элемент дополнительных услуг также является фактором, способным привлечь клиентов при планировании отдыха и выборе гостиницы. Поэтому большинство современных гостиничных предприятий, в том числе и турецких, включают экскурсии в перечень дополнительных услуг.

Вторая глава данной работы *«Анализ экскурсионного обслуживания в гостинице г. Белек (на примере гостиницы «KEMPINSKI HOTEL THE DOME»)»* содержит общую характеристику, виды экскурсионных услуг и особенности экскурсионного обслуживания гостиницы и предложения по развитию экскурсионного обслуживания в гостинице «Kempinski Hotel The Dome».

«Kempinski Hotel The Dome» одна из гостиниц старейшей сети отелей «Kempinski». Данный отель был открыт в 2005 году и относится к классу VIP. «Kempinski Hotel The Dome» является крупным отелем. Номерной фонд насчитывает свыше 180 номеров различной категории, в том числе и номера для людей с ограниченными возможностями.

Несмотря на расположении гостиницы в пригороде Анталии – Белеке, где, к сожалению, небольшое количество исторических памятников, благодаря роскошному сервису, возможность знакомства с турецкой культурой все же есть.

Ключевым вопросом, интересующим каждого туриста, является вопрос, касающийся стоимости услуг. Так, средняя стоимость номера с двухместным размещением в высокий сезон составляет от 350 до 2700 долларов США. Безупречный и роскошный сервис данного отеля, подкреплен соответствующими ценами. Не каждый турист сможет позволить отель класса VIP. Однако, несмотря на достаточно высокие цены, отель пользуется высоким спросом и популярностью.

Экскурсионное обслуживание отеля «Kempinski Hotel The Dome», располагающемся в курортном городе Белеке пригорода Анталии достаточно развито. Гостиница имеет собственное экскурсионное бюро со штатом гидов, экскурсоводов и разработанными программами экскурсий. Гостям данного отеля предлагаются обзорные, тематические, и исторические экскурсии. Среди них есть как более спокойные, традиционные и размеренные, так и экскурсии для любителей активного отдыха. Туристы имеют возможность запланировать культурно-развлекательную программу как заблаговременно – во время планирования поездки, так и во время пребывания в отеле, что, несомненно, представляется удобным.

В условиях нацеленности любой гостиницы на получение прибыли на первое место выходит проблема конкуренции на рынке сбыта гостиничных услуг. Организация экскурсионного бюро является одним из направлений усиления конкурентоспособности в индустрии гостеприимства и позиционирования на рынке услуг размещения. Экскурсии, предлагаемые

данным отелем разнообразны, однако, они не предлагают чего-либо нового. Знакомясь с перечнем экскурсий, путешественник, скорее всего, не выберет данный отель только лишь из-за его экскурсионных предложений. Но в то же время, большим плюсом является уже то, что на базе отеля существует возможность получения данной услуги. Таким образом, в деятельности каждого предприятия можно найти некоторые недостатки, которые имеются и у «Kempinski Hotel The Dome».

Среди основных недостатков выбранной для исследования гостиницы были выделены:

- недостаточность оригинальных экскурсионных предложений;
- отсутствие пешеходных видов экскурсий;
- отсутствие водных экскурсий;
- недоступность необходимой информации для клиента;
- недостаточное рекламное освещение.

На основе выявленных недостатков экскурсионного обслуживания «Kempinski Hotel The Dome» были сформированы следующие предложения по их преодолению:

- внедрение новых оригинальных экскурсий;
- включение в общий перечень программ пешеходных и водных экскурсий;
- детальная разработка информации по оказанию экскурсионных услуг на официальном сайте гостиницы;
- создание эффективной рекламы, касающейся экскурсионного обслуживания гостиницы.

Повышения качества и уровня, предоставляемых гостиницей услуг – важная составляющая ее развития. Исключением не является и повышение качества экскурсионных услуг. В деятельности каждого предприятия можно найти некоторые недостатки, которые наблюдаются и в деятельности по оказанию экскурсионных услуг гостиницы «Kempinski Hotel The Dome». В связи с этим, были определены конкретные предложения по их развитию.

Заключение

В ходе данного исследования было выяснено, что экскурсионное обслуживание туристов ставит своей целью, прежде всего, удовлетворение человеческих потребностей в приобщении к духовным и нравственным ценностям. Современные мировые кризисы и проблемы последних десятилетий, незначительно сказываются на туристской отрасли, которая по-прежнему развивается и ее доля в мировой экономике растет. Вместе с тем происходит развитие и сопутствующих туризму отраслей, в том числе и отрасли экскурсионных услуг.

Экскурсионный продукт зачастую используется гостиницами в качестве элемента дополнительных платных услуг. Так, на базе гостиниц создаются специальные механизмы, обеспечивающие деятельность по предоставлению дополнительных услуг. Несомненно, их включение в перечень оказываемых гостиничным предприятием услуг помогает ему повысить свою конкурентоспособность и увеличить свой доход.

Для анализа экскурсионного обслуживания была выбрана гостиница Турции – «Kempinski Hotel The Dome». Исходя из изученной информации, сделаны выводы о том, что в туристической отрасли важен индивидуальный подход к каждому гостю, поэтому выполнение любых пожеланий является важнейшей задачей. В рассмотренной гостинице это, вероятнее всего, становится возможным благодаря четкому разделению обязанностей среди многочисленных служб отеля.

Что касается, непосредственно, экскурсионного обслуживания, гостинице удастся справиться с данной задачей посредством создания специальных механизмов его обеспечения и количества различного рода экскурсионных предложений.

Несмотря на достаточную развитость дополнительных и экскурсионных услуг в «Kempinski Hotel The Dome», не удастся избежать недостатков, которые были выделены в данной работе. В связи с влиянием уровня оказания дополнительных услуг на общее впечатление о деятельности гостиницы были предложены некоторые пути преодоления недостатков.

Экскурсионное обслуживание как элемент дополнительных услуг, предоставляемых гостиницами и туристскими комплексами, стремительно развивается. Оно играет важную роль в деятельности туристских предприятий, являясь не только доходной частью, но и одним из элементов повышения конкурентоспособности. В целом, для успешной деятельности необходимо постоянное развитие и применение новых подходов в данной отрасли.