

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.