


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОЛЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра маркетинга и  
международного менеджмента

Допущено к защите  
Заведующий кафедрой  
 Е.А. Гречишкина  
31.05.2022

**ДИПЛОМНАЯ РАБОТА**

на тему: «Совершенствование организации и технологий предоставления  
туристических услуг (на примере ООО «Коста Дорада Трэвел»)»

Студентка  
Менеджмент (по направлениям)  
4 курса, 18 ММТ-1 группы



Карина Витальевна Прижелуцкая

27.05.2022

Научный руководитель  
Старший преподаватель



Сергей Александрович Демьянов

27.05.2022

ПИНСК 2022

4  
31.05.2022

## РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 63 страницы, 16 рисунков, 18 таблиц, 2 формул, 57 источников, 9 приложений.

**ТУРИЗМ, ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ, ТУРИСТСКАЯ УСЛУГА, КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Объектом исследования являются технологии обслуживания туристов в туристическом агентстве.

Предметом исследования является организация и технология предоставления туристических услуг ООО «Коста Дорада Трэвел».

Цель дипломной работы – разработка мероприятий по совершенствованию технологий предоставления услуг в ОДО «Коста Дорада Трэвел».

При написании дипломной работы были применены следующие методы исследования: анализ финансово-экономической деятельности, SWOT-анализ, метод выявления конкурентов, анализ качества с применением методики SERVQUAL, анкетирование.

В процессе работы проведены следующие исследования и разработки:

- изучены особенности организации предоставления туристических услуг и специфика предоставления туристических услуг в турагентстве;
- проанализирована финансово-экономическая и маркетинговая деятельность ООО «Коста Дорада Трэвел»;
- разработан комплекс мероприятий по совершенствованию технологий предоставления туруслуг и проведена оценка его экономической эффективности.

Областью возможного практического применения являются: предложения, представленные в дипломной работе, могут быть использованы ООО «Коста Дорада Трэвел» при совершенствовании качества предоставления услуг. Результатами внедрения явились: повышение качества обслуживания за счет внедрения скриптов и сувенирной продукции, повышение узнаваемости бренда и увеличение прибыли.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных источников теоретические, методологические и методические положения сопровождаются ссылками на их авторов.

  
\_\_\_\_\_  
Подпись студента

## ABSTRACT

Term paper: 63 pages, 16 figures, 18 tables, 2 formulas, 57 sources, 9 appendices.

TOURISM, ORGANIZATION OF SERVICE PROVISION, SERVICE TECHNOLOGY, TOURIST SERVICE, QUALITY OF SERVICE

The object of the study is the technology of tourist service in a travel agency.

The subject of the study is the organization and technology of providing tourist services to ALC "Costa Dorada Travel".

The purpose of the thesis is to develop measures to improve the technology of providing services in the ALC "Costa Dorada Travel".

When writing the thesis, the following research methods were used: analysis of financial and economic activity, SWOT analysis, the method of identifying competitors, quality analysis using the SERVQUAL methodology, questionnaires.

In the process of work, the following research and development was carried out:

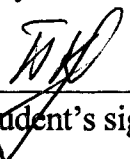
the features of the organization of the provision of tourist services and the specifics of the provision of tourist services in a travel agency have been studied;

The financial, economic and marketing activities of ALC "Costa Dorada Travel" have been analyzed;

A set of measures has been developed to improve the technologies for providing travel services and its economic efficiency has been assessed.

The scope of possible practical application is: the proposals presented in the thesis can be used by ALC "Costa Dorada Travel" in improving the quality of service provision. The results of the implementation were: improving the quality of service through the introduction of scripts and souvenirs, increasing brand awareness and increasing profits.

The author of the work confirms that the computational and analytical material given in it correctly and objectively reflects the state of the process under study, and all theoretical, methodological and methodological provisions borrowed from literary sources are accompanied by references to their authors.

  
\_\_\_\_\_  
Student's signature

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЦЕССА ОРГАНИЗАЦИИ И ТЕХНОЛОГИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ .....	7
1.1 Понятие организации и технологии предоставления туристических услуг.....	7
1.2 Специфика обслуживания клиентов в туристическом агентстве .....	12
1.3 Показатели и факторы качества обслуживания клиентов в турагентстве .....	21
ГЛАВА 2 АНАЛИЗ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «КОСТА ДОРАДА ТРЭВЕЛ» .....	26
2.1 Организационно-экономическая характеристика ООО «Коста Дорада Трэвел»	26
2.2 Анализ маркетинговой деятельности ООО «Коста Дорада Трэвел» .....	35
2.3 Анализ качества обслуживания ООО «Коста Дорада Трэвел» .....	39
ГЛАВА 3 РАЗРАБОТКА КОМПЛЕКСА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ .....	45
3.1 Разработка комплекса мероприятий для повышения качества обслуживания в туристическом агентстве ООО «Коста Дорада Трэвел» .....	45
3.2 Анализ экономической эффективности предложенных мероприятий по повышению качества обслуживания в туристическом агентстве ООО «Коста Дорада Трэвел» .....	50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	57
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	59
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	63

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. 5 ЭЛЕМЕНТ – Кофемашина Vitek [Электронный ресурс]. – Минск, 2022. – Режим доступа: <http://www.5element.by>. – Дата доступа: 22.04.2022.
2. FlyDubai – Авиабилеты [Электронный ресурс]. – ОАЭ, 2022. – Режим доступа: <http://www.flydubai.com> – Дата доступа: 23.04.2022.
3. Harvard Business Review [Электронный ресурс]. – Москва, 2022. – Режим доступа: <http://www.hbr-russia.ru>. – Дата доступа: 23.04.2022.
4. ШОКОВОХ – Шоколад с логотипом [Электронный ресурс]. – Минск, 2022. – Режим доступа: <http://www.shokobox.by> – Дата доступа: 22.04.2022.
5. Абабков, Ю. Н. Маркетинг в туризме : учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 214 с.
6. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 567 с.
7. Александрова, А. Ю. Структура туристского рынка : учеб. пособие / А. Ю. Александрова. – М. : Аспект Пресс, 2020. – 73 с.
8. Ананьева, А.Н. Исследование PRAI: хорошие новости об эффективной сувенирной продукции в фактах и цифрах / А. Н. Ананьева. – Текст : непосредственный // Молодой ученый. – 2017. - №40 (174). – С. 94-96. – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/174/45870/> – Дата доступа: 29.04.2022
9. Багдасарян, В. Э. История туризма : учебное пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 190 с.
10. Богалдин-Малых, В. В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса : туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы : учеб. пособие / В. В. Богалдин-Малых. – М. :МПСИ; Воронеж : НПО «МОДЭК», 2021. – 143с.
11. Богданов, Е. И. Экономика отрасли туризма : учебник / Е. И. Богданов, Е. С. Богомолова, В. П. Орловская ; под ред. проф. Е. И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 318 с.
12. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 293 с.
13. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. – 400 с.
14. Государственная программа развития туризма в Республике Беларусь «Беларусь гостеприимная» на 2021–2025 годы : утв. постановлением Совета

Министров Респ. Беларусь, 29 января 2021 г. // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2021. – № 58. – 11с.

15. Гуляев, В.Г. Туризм: экономика и социальное развитие / В.Г. Гуляев. – Минск : Финансы и статистика, 2020. – 41 с.

16. Дехтярь, Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме / Г. М. Дехтярь. – Минск : Финансы и статистика, 2019. – 78 с.

17. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с.

18. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 257 с.

19. Долженко, Г. П. История туризма : учебник для вузов / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 227 с.

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

21. Дурович, А.П. Маркетинг в туризме : учеб. пособие / А.П. Дурович. – 7-е изд., стереотип. – Минск : Новое знание, 2017. – 114 с.

22. Жуков, А. А. Технология и организация операторских и агентских услуг. Учебник / А.А. Жуков, С.О. Дерябина. - М.: Academia, 2017. - 208 с.

23. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 392 с.

24. Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма : учебное пособие / А. Я. Котанс. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 384 с.

25. Ламоткин, С.А. Основы стандартизации и сертификации: учебн. пособие / С.А. Ламоткин, Г.М. Власова. – Минск: БГЭУ, 2017. – 238 с.

26. Лысакова, Л. А. Tourismus. Туризм : учебное пособие / Л. А. Лысакова, Е. М. Карпова, Е. Н. Лесная. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 145 с.

27. Малашенко, В. И. Менеджмент туристского предприятия : учеб.-практ. пособие / В. И. Малашенко. – Минск : БГЭУ, 2019. – 61 с.

28. Матюхина, Ю. А. Индустрия туризма : учебное пособие / Ю. А. Матюхина. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 310 с.

29. Махов, С. Ю. Безопасность в туризме : учебно-методическое пособие / сост. С. Ю. Махов. – Орел : МАБИВ, 2020. – 118 с.

30. Морозов, М. А. Экономика организации туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – 5-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 291 с.

31. Морозова, М. А. Туризм : словарь / под ред. д-ра экон. наук, проф. М.А. Морозова. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 300 с.
32. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 282 с.
33. О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь «О туризме» : Закон Респ. Беларусь от 16 июня 2010 г. № 139-3 . – Минск: Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь, 2010. – № 158.
34. Овчаров, А. О. Экономика туризма : учебное пособие / А.О. Овчаров. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 253 с.
35. ОДО “ИНТЕРСИТИ” [Электронный ресурс]. – Минск, 2022. – Режим доступа: <http://www.intercity.by>. – Дата доступа: 23.04.2022.
36. ООО “Бренди” – Стаканы с логотипом [Электронный ресурс]. – Минск, 2022. – Режим доступа: <http://www.brandy.by> – Дата доступа: 22.04.2022.
37. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. Е.И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 176 с.
38. Пахомова, О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / О.М. Пахомова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 135 с.
39. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 284 с.
40. Покровский, Н. Е. Туризм: от социальной теории к практике управления : учебное пособие / Н. Е. Покровский, Т. И. Черняева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. — 424 с.
41. Прокопенко А.П. Проблемы повышения качества обслуживания клиентов в туроператорской деятельности // Материалы VIII Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум» Ссылка: <https://scienceforum.ru/2016/article/2016022878> /a. Дата доступа: 20.04.2022.
42. Пяткова С.Г. Организация туристской деятельности // Международный журнал экспериментального образования №5, 2017.– 67 с.
43. Развитие туризма, деятельность туристических организаций, коллективных средств размещения Республики Беларусь «за 2019 год / Статистический бюллетень – Национальный статистический комитет Республики Беларусь. – Минск, 2019.– 42 с.
44. Развитие туризма, деятельность туристических организаций, коллективных средств размещения Республики Беларусь «за 2020 год / Статистический бюллетень – Национальный статистический комитет Республики Беларусь. – Минск, 2020.– 42 с.
45. Развитие туризма, деятельность туристических организаций, коллективных средств размещения Республики Беларусь «за 2021 год / Статистический бюллетень – Национальный статистический комитет Республики Беларусь. – Минск, 2021.– 42 с.

46. Сергеева, Т. М. Необходимость применения маркетинга в сфере услуг / Т. М. Сергеева // Предпринимательство в условиях глобализации : материалы междунар. науч.-практ. конф., Минск, 23–24 мая 2019 г. – Минск : БГЭУ, 2019. – 82 с.

47. Сергеева, Т. М. Организация туризма : учеб.-практ. пособие / Т. М. Сергеева. – Минск : БГЭУ, 2017. – 69 с.

48. Сергеева, Т. М. Система маркетинговых исследований на туристических предприятиях Республики Беларусь / Т. М. Сергеева // Вестн. БГЭУ. – 2018. – № 1. – 35 с.

49. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 442 с.

50. Суворова, Г. М. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 195 с.

51. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИД «ФОРУМ» , ИНФРА-М, 2018. – 95 с.

52. Туристские услуги. Общие положения.: СТБ 1352-2005.– Введ. с 01.11.2005.– Минск: Белорус. гос. ин-т. стандартизации и сертификации, 2005. – 32с.

53. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования: ГОСТ 28681.2-95. – Минск : Белорус. гос. ин-т. стандартизации и сертификации, 1999.– 38 с.

54. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 205 с.

55. Харитоновна, Т. В. Бизнес-планирование в туризме : учебник для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / под общ. ред. Т. В. Харитоновой, А. В. Шарковой. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К, 2021. – 310 с.

56. Шаркова, А.В., Харитоновна, Т.В. Бизнес планирование в туризме/ А.В.Шаркова, Т.В. Харитоновна. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»,2020 – 138 с.

57. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 120 с.